

**553-4001-905S**

Conmutador automático y electrónico y Sistemas de  
comunicación comercial

## **Meridian MAX**

Guía del usuario del supervisor

Versión de producto 10

Estándar 1.0

Noviembre 2000

---

---

**NORTEL**  
NETWORKS



---

Conmutador automático y electrónico y Sistemas de comunicación comercial

## **Meridian MAX**

### Guía del usuario del supervisor

---

Número de publicación: 553-4001-905S

Versión de producto: 10

Versión de documento: Estándar 1.0

Fecha: Noviembre 2000

Compatible con la versión de inglés de noviembre del 2000.

---

Copyright © 2000 Nortel Networks. Todos los derechos reservados

Impreso en Los Estados Unidos de Norteamérica

La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Nortel Networks se reserva el derecho de modificar el diseño o los componentes a medida que los adelantos en la ingeniería y fabricación así lo justifiquen.

Nortel Networks, el logo de Nortel Networks, la marca de globo y Unified Networks, ACD-MAX, Meridian, Meridian 1, Meridian MAX, Meridian MAX IPEX, Meridian Terminal Emulator y SL-1 son marcas registradas de Nortel Networks.

COMPAQ es una marca registrada de COMPAQ Computer Corporation. DEC, VT220, VT420 y VT520 son marcas registradas de Digital Equipment Corporation. IBM, PC, AT e IBM PS/2 son marcas registradas de International Business Machines Incorporated. LINUX es una marca registrada de Linus Torvalds. MS-DOS y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation. SYSTEM V/68 y UDS son marcas registradas de Motorola Incorporated. TEAC es una marca registrada de TEAC Corporation.



---

## Nota de edición

---

**Noviembre 2000**

Esta guía se editó para distribución general como Estándar 1.0.



---

## Contenido

---

### **Acerca de este documento** **xxix**

Terminología xxix

Convenciones xxix

Pantallas de muestra xxxi

Referencia a otros documentos Meridian MAX xxxi

---

### **Capítulo 1: Introducción a Meridian MAX** **1-1**

Funciones nuevas de Meridian MAX 10 1-2

Funciones modificadas en Meridian MAX 10 1-4

Impresión en Meridian MAX 10 1-6

---

### **Capítulo 2: Configuración de la estación de trabajo** **2-1**

Estaciones de trabajo respaldadas 2-1

Impresoras respaldadas 2-1

Configuración de la estación de trabajo 2-2

Para configurar un DEC VT o 100% compatible 2-2

Para reconfigurar una estación de trabajo 2-3

Para configurar estaciones de trabajo 2-4

DEC VT220 2-4

DEC VT420 2-6

DEC VT520 2-9

---

### **Capítulo 3: Funcionamiento de la interfaz** **3-1**

Teclado 3-1

Comandos globales 3-6

Pantalla 3-9

Impresión 3-9

Rediseño de pantalla 3-9

Funciones de pantalla comunes 3-9

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| Menúes                                | 3-9  |
| Menú Comandos                         | 3-12 |
| Opciones de campo                     | 3-13 |
| Barra de selección de campos          | 3-13 |
| Teclas de función                     | 3-13 |
| Ayuda                                 | 3-14 |
| Línea de entrada/salida               | 3-14 |
| Campo Selección de idioma             | 3-14 |
| Ventanas de aparición súbita          | 3-15 |
| Indicadores de estado                 | 3-15 |
| Cómo guardar definiciones de registro | 3-16 |

---

## **Capítulo 4: Antes de comenzar** **4-1**

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| Firmado                                          | 4-1  |
| Problemas de firmado                             | 4-2  |
| Menú principal                                   | 4-3  |
| Para obtener acceso a administración del sistema | 4-6  |
| Límites del sistema Meridian MAX                 | 4-7  |
| Posiciones                                       | 4-8  |
| Límites totales                                  | 4-8  |
| Límites generales de MAX                         | 4-9  |
| Límites de parámetros ACD básicos                | 4-10 |
| Límites de Definición de pantalla                | 4-11 |
| Límites de Control de configuración              | 4-12 |
| Límites de Manejo de lista                       | 4-12 |
| Límites de Definición de reporte                 | 4-13 |
| Límites de Definición de horario                 | 4-15 |
| Límites de Conectividad NAC                      | 4-16 |
| Límites de Administración de parámetros          | 4-17 |
| Dependencia X11                                  | 4-18 |
| Meridian MAX y el control de reportes X11        | 4-18 |

---

## **Capítulo 5: Administración de parámetros** **5-1**

|                                |      |
|--------------------------------|------|
| Para acceder a esta función    | 5-1  |
| Definición de supervisor       | 5-3  |
| Definición de unidad de tiempo | 5-14 |
| Definición de umbral           | 5-18 |
| Definición de ACDDN/CDN        | 5-24 |
| Definición de agente           | 5-27 |
| Definición de ruta             | 5-30 |
| Definición DNIS                | 5-33 |

---



Definición de actividad 5-36  
 Opciones de idioma 5-39  
 Opciones varias 5-41

---

## **Capítulo 6: Mantenimiento de perfil 6-1**

Para acceder a esta función 6-1  
 Para modificar un perfil 6-2

---

## **Capítulo 7: Pantalla de estadísticas de la lista de espera 7-1**

Para acceder a esta función 7-1  
 Para utilizar datos del supervisor y globales 7-1  
 Para interpretar las pantallas 7-2  
 Pantalla ACD-DN tabular estándar 7-8  
 Pantalla ACD-DN gráfico estándar 7-12  
 Pantalla de llamada de red estándar 7-18  
 Pantalla DN de control estándar 7-21  
 Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 7-26  
 Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 7-32  
 Pantalla de llamadas CDN de red estándar 7-38  
 Pantalla de llamadas TOF contestadas 7-41

---

## **Capítulo 8: Asignación de listas de espera múltiples 8-1**

Requisitos de MQA 8-2  
 Instalación de MQA 8-2  
 Uso de MQA 8-4  
 Inhabilitación de MQA 8-4  
 Firmado de agentes 8-5  
   Técnicas de firmado 8-5  
   Modificación de las entradas de firmado mediante Control de configuración 8-6  
 Comprensión de las prioridades: un ejemplo 8-7  
   Cuando los agentes están disponibles 8-8  
 Lista de espera primaria y lista de espera en uso 8-9  
   Interpretación de una pantalla con MQA habilitada 8-10  
   Interpretación de un reporte con MQA habilitada 8-11

---

## **Capítulo 9: Pantalla del estado del agente 9-1**

Para acceder a esta función 9-1  
 Para utilizar datos del supervisor y globales 9-2

Para manejar situaciones de emergencia 9-2  
Restricciones al reasignar agentes 9-2  
Estado de agente por pantalla de posición 9-3  
Estado del agente por pantalla ACD-DN 9-7  
Temporizador del estado del agente 9-10  
Para entender el campo de estado 9-20  
Para configurar umbrales 9-26  
Para ubicar a un agente 9-28

---

**Capítulo 10: Monitorear otro supervisor 10-1**

Para acceder a esta función 10-1  
Para monitorear a otro supervisor 10-2

---

**Capítulo 11: Definición de pantalla 11-1**

Para acceder a esta función 11-1  
Para crear una definición de pantalla 11-2  
Definición de fórmula 11-5  
Definición de cuadrante 11-5  
Para crear una definición de cuadrante tabular 11-6  
    Para crear columnas de definición de cuadrante 11-7  
    Para crear encabezados de columna 11-11  
    Para crear umbrales de columna 11-12  
    Para utilizar umbrales de grupo 11-18  
Para crear una definición de cuadrante gráfico 11-21  
Definición de pantalla 11-29  
    Para crear una definición de pantalla 11-29  
    Para activar una definición de pantalla 11-33

---

**Capítulo 12: Grupos estadísticos de pantalla 12-1**

Estadísticas de ACD-DN 12-3  
    Campos de datos 12-3  
    Campos estadísticos 12-7  
Estadísticas de CDN 12-16  
    Campos de datos (general) 12-16  
    Campos de datos (CDN de red) 12-17  
    Campos estadísticos 12-18

---

**Capítulo 13: Definición de reporte 13-1**

Para acceder a esta función 13-1  
Para crear un reporte 13-2  
Definición de fórmula 13-3

|                                           |       |
|-------------------------------------------|-------|
| Definición de formato tabular             | 13-4  |
| Para crear columnas de formato de reporte | 13-5  |
| Para crear encabezados de columna         | 13-7  |
| Definición de formato gráfico             | 13-13 |
| Terminología del gráfico                  | 13-15 |
| Definición de parámetro de reporte        | 13-24 |
| Definición de rango                       | 13-37 |

---

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| <b>Capítulo 14: Manejo de lista</b> | <b>14-1</b> |
|-------------------------------------|-------------|

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| Para acceder a esta función                         | 14-2 |
| Para crear una lista                                | 14-2 |
| Para utilizar una lista en Control de configuración | 14-4 |
| Para utilizar una lista en un reporte               | 14-7 |

---

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>Capítulo 15: Grupos estadísticos de reporte</b> | <b>15-1</b> |
|----------------------------------------------------|-------------|

|                                                     |        |
|-----------------------------------------------------|--------|
| Para recopilar llamadas abandonadas                 | 15-3   |
| Reporte de Conteo de Abandono de Llamadas Nocturnas | 15-4   |
| Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas          | 15-4   |
| Estadísticas ACD-DN destino                         | 15-5   |
| Campos de datos ACD-DN destino                      | 15-5   |
| Campos estadísticos ACD-DN destino                  | 15-15  |
| Estadísticas de desborde                            | 15-59  |
| Campos de datos de desborde                         | 15-59  |
| Campos estadísticos de desborde                     | 15-66  |
| Estadísticas de agente                              | 15-78  |
| Campos de datos de agente                           | 15-78  |
| Campos estadísticos de agente                       | 15-81  |
| Estadísticas de ruta                                | 15-95  |
| Campos de datos de ruta                             | 15-95  |
| Campos estadísticos de ruta                         | 15-99  |
| Estadísticas de troncal                             | 15-111 |
| Campos de datos de troncal                          | 15-111 |
| Campos estadísticos de troncal                      | 15-115 |
| Estadísticas DNIS                                   | 15-126 |
| Campos de datos DNIS                                | 15-126 |
| Campos estadísticos DNIS                            | 15-129 |
| Estadísticas de Código de actividad                 | 15-135 |
| Campos de datos Código de actividad                 | 15-135 |
| Campos estadísticos de Código de actividad          | 15-136 |
| Estadísticas de ruta RAN                            | 15-139 |
| Campos de datos de ruta RAN                         | 15-139 |

|                                                                    |        |
|--------------------------------------------------------------------|--------|
| Campos estadísticos de Ruta RAN                                    | 15-140 |
| Estadísticas CDN                                                   | 15-142 |
| Campos de datos CDN                                                | 15-142 |
| Campos estadísticos CDN                                            | 15-145 |
| Estadísticas de Distribución de respuesta de llamada CDN           | 15-174 |
| Campos de datos de Distribución de respuesta de llamada<br>CDN     | 15-174 |
| Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada<br>CDN | 15-175 |

---

## **Capítulo 16: Calculadora personalizada** **16-1**

|                                                                                          |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Para acceder a esta función                                                              | 16-1  |
| Anotación rápida de retroceso                                                            | 16-8  |
| Para crear una fórmula                                                                   | 16-14 |
| Ejemplo 1: Para calcular el porcentaje de llamadas cuya lista<br>de espera hizo desborde | 16-14 |
| Ejemplo 2: Para calcular el tiempo que un agente pasa<br>en estado no disponible         | 16-18 |
| Ejemplo 3: Para calcular el porcentaje de llamadas                                       | 16-20 |

---

## **Capítulo 17: Pantalla de reporte** **17-1**

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| Para acceder a esta función        | 17-1 |
| Para crear un reporte de pantalla  | 17-1 |
| Para visualizar un reporte tabular | 17-2 |

---

## **Capítulo 18: Reportes de manejo estándar** **18-1**

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Para producir un reporte de manejo estándar                    | 18-1  |
| Para analizar la página de cabecera de reporte                 | 18-2  |
| Para analizar un reporte de manejo estándar                    | 18-4  |
| Lista de reportes disponibles                                  | 18-6  |
| Renuncia                                                       | 18-8  |
| Reporte resumido de rendimiento ACD-DN                         | 18-8  |
| Estadísticas del Reporte resumido de rendimiento<br>ACD-DN     | 18-10 |
| Para interpretar el reporte                                    | 18-11 |
| Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta                    | 18-13 |
| Estadísticas de Reporte de demora ACD-DN antes de<br>respuesta | 18-15 |
| Para interpretar el reporte                                    | 18-15 |
| Reporte de demora ACD-DN antes de abandono                     | 18-16 |

---

|                                                                    |       |
|--------------------------------------------------------------------|-------|
| Estadísticas en el Reporte de demora ACD-DN antes de abandono      | 18-18 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-18 |
| Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN                        | 18-19 |
| Estadísticas en el Reporte de rendimiento ACD-DN por agente        | 18-20 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-22 |
| Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN                        | 18-22 |
| Estadísticas del Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN1      | 8-23  |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-24 |
| Reporte de rendimiento de agente por supervisor                    | 18-25 |
| Estadísticas en el Reporte de rendimiento de agente por supervisor | 18-26 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-27 |
| Reporte de rendimiento de supervisor por agente                    | 18-28 |
| Estadísticas del Reporte de rendimiento de supervisor por agente   | 18-29 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-30 |
| Reporte de período todas las troncales ocupadas                    | 18-31 |
| Estadísticas del Reporte de período todas las troncales ocupadas   | 18-33 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-33 |
| Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta                          | 18-34 |
| Estadísticas del Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta         | 18-35 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-37 |
| Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN                          | 18-37 |
| Estadísticas del Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN         | 18-38 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-40 |
| Reporte de rendimiento DNIS                                        | 18-40 |
| Estadísticas del Reporte de rendimiento DNIS                       | 18-42 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-43 |
| Reporte ACD-DN por Código de actividad                             | 18-43 |
| Estadísticas del Reporte ACD-DN por Código de actividad            | 18-45 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-45 |
| Reporte de Código de actividad por ACD-DN                          | 18-46 |
| Estadísticas del Reporte de código de actividad por ACD-DN         | 18-48 |
| Para interpretar el reporte                                        | 18-48 |

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Reporte de ruta RAN                                            | 18-49 |
| Estadísticas del Reporte de ruta RAN                           | 18-49 |
| Reporte de rendimiento de DN de control                        | 18-50 |
| Estadísticas de Reporte de rendimiento de DN de control        | 18-51 |
| Reporte de demora CDN antes de respuesta                       | 18-53 |
| Estadísticas del reporte de demora CDN antes de respuesta      | 18-55 |
| Reporte de demora CDN antes de abandono                        | 18-56 |
| Estadísticas del Reporte de demora CDN antes de abandono       | 18-58 |
| Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN             | 18-59 |
| Estadísticas del Reporte de Distrib de respuesta a llamada CDN | 18-60 |
| Reporte MAXCASTER ACD-DN                                       | 18-61 |
| Estadísticas del Reporte MAXCASTER ACD-DN                      | 18-62 |
| Reporte MAXCASTER Ruta                                         | 18-63 |
| Estadísticas del Reporte MAXCASTER Ruta                        | 18-64 |

---

## **Capítulo 19: Reportes del sistema** **19-1**

|                                                   |       |
|---------------------------------------------------|-------|
| Para acceder a esta función                       | 19-3  |
| Reporte de configuración Meridian 1               | 19-6  |
| Reporte de configuración Meridian MAX             | 19-9  |
| Reporte de base de datos supervisor               | 19-12 |
| Reporte de base de datos agente                   | 19-14 |
| Reporte de base de datos ACD-DN/CDN               | 19-16 |
| Reporte de base de datos ruta                     | 19-18 |
| Reporte de base de datos DNIS                     | 19-20 |
| Reporte de base de datos cods de act              | 19-22 |
| Reporte de base de datos def. de umbral           | 19-24 |
| Reporte de base de datos def. de turno            | 19-25 |
| Reporte de base de datos def. de período          | 19-26 |
| Reporte de base de datos de definición de lista   | 19-27 |
| Reporte de base de datos de definición de horario | 19-29 |
| Reporte de definición de reporte personalizado    | 19-31 |
| Reporte de definición de formato personalizado    | 19-33 |
| Reporte de definición de fórmula personalizada    | 19-35 |

---

## **Capítulo 20: Reportes de registro de sucesos** **20-1**

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| Para producir un reporte de registro de sucesos | 20-2 |
| Para analizar la página de cabecera de reporte  | 20-3 |
| Para analizar un reporte de registro de sucesos | 20-6 |

---

|                                               |       |
|-----------------------------------------------|-------|
| Renuncia                                      | 20-7  |
| Info 1er inic/últ término de sesión de agente | 20-8  |
| Info inicios y términos de sesión de agente   | 20-10 |
| Info detallada de registro de agente          | 20-13 |
| Info detallada de registro de posición        | 20-15 |

## **Capítulo 21: Control de configuración** **21-1**

|                                                                                  |       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Control de configuración global frente a Control de configuración en tiempo real | 21-2  |
| Control de configuración global                                                  | 21-2  |
| Control de configuración en tiempo real                                          | 21-5  |
| Para habilitar las restricciones                                                 | 21-5  |
| Pantallas de estadísticas de la lista de espera                                  | 21-7  |
| Pantallas de estadísticas del agente                                             | 21-11 |
| Para modificar ordenamiento de posición y parámetros                             | 21-15 |
| Para modificar valores de umbral de desborde                                     | 21-21 |
| Para modificar destinos de interflujo y desborde                                 | 21-27 |
| Para modificar anuncios grabados                                                 | 21-31 |
| Para modificar parámetros de servicio nocturno                                   | 21-35 |
| Para modificar tablas de enrutamiento diurno                                     | 21-39 |
| Para modificar tablas de enrutamiento nocturno                                   | 21-39 |
| Para modificar una asignación de troncal                                         | 21-40 |
| Para modificar parámetros CDN                                                    | 21-45 |
| Para desplegar parámetros varios                                                 | 21-49 |
| Para ejecutar la actualización de configuración                                  | 21-51 |
| Cambios de configuración de PBX                                                  | 21-52 |
| Para crear o modificar órdenes de cambio                                         | 21-55 |
| Para crear o modificar listas                                                    | 21-60 |
| Para desplegar el registro de transacción                                        | 21-61 |
| Para ver la lista de ejecución                                                   | 21-63 |
| Para manejar mensajes de error                                                   | 21-65 |
| Pantallas en tiempo real y mensajes de error                                     | 21-66 |

## **Capítulo 22: Definición de horario** **22-1**

|                                                    |       |
|----------------------------------------------------|-------|
| Para acceder a esta función                        | 22-1  |
| Para crear un horario                              | 22-2  |
| Definición de horario – Reportes adjuntos          | 22-8  |
| Para adjuntar reportes a un horario                | 22-9  |
| Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntos | 22-13 |
| Para adjuntar órdenes de cambio a un horario       | 22-13 |

---

## **Capítulo 23: Impresión local** **23-1**

Impresión local en Meridian MAX 10 23-2  
Emisión 23-3  
Impresión en una impresora LAN 23-3  
Antes de configurar una impresora local 23-4  
Para dirigir reportes hacia una impresora local 23-4  
Para agregar una impresora local 23-5  
Para cambiar un tipo de impresora local 23-7  
Para cambiar el nombre de una impresora local 23-9  
Para eliminar una impresora local 23-10

---

## **Capítulo 24: Impresión en archivos** **24-1**

Generación de reportes de flujo de datos en Meridian MAX 10 24-1  
Para utilizar los reportes de flujo de datos 24-2  
    Para imprimir en un archivo?? 24-2  
    Para cargar un reporte 24-3

---

## **Capítulo 25: Personalización de los colores** **25-1**

Para acceder a esta función 25-1  
Para seleccionar colores 25-11  
Para salvar las selecciones de colores 25-12

---

## **Capítulo 26: Respaldo de idioma internacional** **26-1**

Estaciones de trabajo de supervisor 26-1  
Impresoras 26-2  
Para configurar estaciones de trabajo 26-2  
Para configurar idiomas 26-2  
Para ingresar caracteres 26-5

---

## **Capítulo 27: Ubicaciones remotas** **27-1**

Acceso a pantalla del supervisor 27-1  
    Inicio de sesiones SDA 27-2  
    Contraseña SDA 27-3  
    Limitaciones 27-3  
Envío de datos a terceras partes 27-3  
    Interfaz de estado MAX 27-3  
    Interfaz de eventos MAX 27-4  
Centro de Administración de Red 27-4  
    Conectividad NAC 27-5  
    Flujo de datos de red 27-6



|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| Impresión remota                  | 27-7 |
| Telemando de sesión de supervisor | 27-7 |
| Comunicación remota               | 27-8 |

## **Capítulo 28: Envío de mensajes al supervisor 28-1**

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Para acceder a esta función      | 28-1  |
| Renuncia                         | 28-2  |
| Indicador de mensajes            | 28-2  |
| Pantalla inicial                 | 28-3  |
| Leer mensajes                    | 28-6  |
| Leer mensaje anterior            | 28-9  |
| Crear mensajes                   | 28-11 |
| Mensajes de supervisor salientes | 28-15 |
| Mensajes de supervisor entrantes | 28-17 |

## **Capítulo 29: Distribución automática de llamadas de red 29-1**

|                                            |       |
|--------------------------------------------|-------|
| Administración de parámetros               | 29-2  |
| Opciones varias                            | 29-2  |
| Definición de umbral                       | 29-3  |
| Pantallas de agente                        | 29-4  |
| Reportes personalizados                    | 29-4  |
| Llamadas CDN de red                        | 29-4  |
| Reportes de manejo estándar                | 29-6  |
| Cambios a los reportes estándar            | 29-6  |
| Reportes de red estándar de Meridian MAX   | 29-7  |
| Reporte de utilización de troncales de red | 29-8  |
| Reporte de perfil de llamada desviada      | 29-10 |
| Reporte de llamada ACD-DN                  | 29-12 |
| Menú Control de configuración              | 29-15 |
| Modificar tablas de enrutamiento diurno    | 29-15 |
| Modificar tablas de enrutamiento nocturno  | 29-17 |
| Modificar valores de umbral de desborde    | 29-17 |

## **Capítulo 30: Para mejorar el rendimiento del sistema 30-1**

|                                                            |      |
|------------------------------------------------------------|------|
| Rendimiento de lista de espera                             | 30-1 |
| Disminuir procesamiento de llamadas directas               | 30-1 |
| Disminuir tiempo de procesamiento posterior a las llamadas | 30-2 |
| Minimizar llamadas DN                                      | 30-2 |

|                                                  |      |
|--------------------------------------------------|------|
| Llamadas de desborde                             | 30-2 |
| Modificar asignaciones de troncal                | 30-2 |
| Minimizar tiempo de espera                       | 30-2 |
| Programar comidas y descansos de los agentes     | 30-2 |
| Entrenar agentes                                 | 30-2 |
| Motivar agentes                                  | 30-3 |
| Aumentar el número de agentes                    | 30-3 |
| Usar la función de agente prioritario            | 30-3 |
| Usar Control de configuración                    | 30-3 |
| Usar MQA                                         | 30-4 |
| Cambiar la programación de RAN                   | 30-4 |
| Aumentar el número de troncales                  | 30-4 |
| Control de reporte                               | 30-4 |
| Mostrar posiciones de reserva                    | 30-4 |
| Para disminuir el número de llamadas abandonadas | 30-5 |
| Cambiar anuncios grabados                        | 30-5 |
| Agregar troncales RAN                            | 30-5 |
| Establecer prioridad de troncal                  | 30-5 |
| Solución de problemas                            | 30-6 |
| Problemas de terminal                            | 30-6 |
| Problemas de reporte                             | 30-7 |
| Rendimiento de Meridian MAX                      | 30-7 |
| Limitaciones de SDA                              | 30-8 |

|                          |             |
|--------------------------|-------------|
| <b>Lista de términos</b> | <b>31-1</b> |
|--------------------------|-------------|

|               |             |
|---------------|-------------|
| <b>Índice</b> | <b>32-1</b> |
|---------------|-------------|

## Figuras

|            |                                                                             |      |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| Figura 2-1 | Para configurar la estación de trabajo —<br>DEC VT220                       | 2-5  |
| Figura 2-2 | Para configurar la estación de trabajo —<br>DEC VT420 modelo norteamericano | 2-7  |
| Figura 2-3 | Para configurar la estación de trabajo —<br>DEC VT420 modelo mundial        | 2-8  |
| Figura 2-4 | Ventana principal de configuración<br>VT520                                 | 2-9  |
| Figura 2-5 | Terminal VT520 – ventana de aparición<br>súbita de función de muestra       | 2-10 |
| Figura 2-6 | Selección de puerto para VT520                                              | 2-16 |
| Figura 3-1 | Teclado mejorado de PC                                                      | 3-2  |

|             |                                                                                   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Figura 3-2  | Teclado estilo PC/AT 3-3                                                          |
| Figura 3-3  | Teclado inglés VT220 3-4                                                          |
| Figura 3-4  | Teclado inglés VT420 3-5                                                          |
| Figura 3-5  | Funciones comunes de pantalla de Meridian MAX 3-11                                |
| Figura 3-6  | Más funciones comunes de Meridian MAX 3-12                                        |
| Figura 4-1  | Pantalla de firmado 4-1                                                           |
| Figura 4-2  | Mensaje de aparición súbita de competencia de firmado 4-2                         |
| Figura 4-3  | Menú principal 4-3                                                                |
| Figura 5-1  | Submenú Administración de parámetros 5-2                                          |
| Figura 5-2  | Pantalla Definición de supervisor 5-3                                             |
| Figura 5-3  | Definición de supervisor – Definición control de configuración de tiempo real 5-5 |
| Figura 5-4  | Pantalla Definición de unidad de tiempo 5-15                                      |
| Figura 5-5  | Pantalla Definición de umbral 5-19                                                |
| Figura 5-6  | Ventana de aparición súbita Definición de nombre de umbral 5-23                   |
| Figura 5-7  | Pantalla Definición de ACD-DN/CDN 5-24                                            |
| Figura 5-8  | Pantalla Definición de agente 5-27                                                |
| Figura 5-9  | Pantalla Definición de ruta 5-30                                                  |
| Figura 5-10 | Pantalla Definición DNIS 5-34                                                     |
| Figura 5-11 | Pantalla Definición de actividad 5-36                                             |
| Figura 5-12 | Pantalla Opciones de idioma 5-39                                                  |
| Figura 5-13 | Pantalla Opciones varias — con NACD, MSI y MEI en uso 5-41                        |
| Figura 6-1  | Pantalla Mantenimiento de perfil 6-2                                              |
| Figura 6-2  | Pantalla Mantenimiento de perfil – Def control config en tiempo real 6-5          |
| Figura 7-1  | Pantalla ACD-DN tabular estándar — Datos del supervisor 7-3                       |
| Figura 7-2  | Pantalla ACD-DN tabular estándar — Datos del supervisor 7-8                       |
| Figura 7-3  | Pantalla ACD-DN gráfico estándar — Datos del supervisor 7-13                      |
| Figura 7-4  | Pantalla de llamada de red estándar 7-18                                          |
| Figure 7-5  | Pantalla DN de control estándar 7-23                                              |
| Figura 7-6  | Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 — Datos del supervisor 7-26                    |

|             |                                                                                                |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Figura 7-7  | Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 — Datos del supervisor 7-33                                 |
| Figura 7-8  | Pantalla de llamadas CDN de red estándar 7-39                                                  |
| Figura 7-9  | Pantalla de llamadas TOF contestadas 7-42                                                      |
| Figura 8-1  | Para asignar prioridades de agente en MQA: un ejemplo 8-7                                      |
| Figura 8-2  | Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 8-10                                                        |
| Figura 8-3  | Reporte de muestra con MQA habilitada 8-13                                                     |
| Figura 9-1  | Estado de agente por pantalla de posición — Datos globales 9-4                                 |
| Figura 9-2  | Pantalla del estado del agente por pantalla ACD-DN — Datos del supervisor (MQA habilitado) 9-8 |
| Figura 9-3  | Temporizador del estado del agente — con posiciones 9-10                                       |
| Figura 9-4  | Temporizador del estado del agente — con nombres de agente 9-11                                |
| Figura 9-5  | Ventana de aparición súbita Ubicar agente 9-28                                                 |
| Figura 10-1 | Submenú Monitorear otro supervisor 10-2                                                        |
| Figura 11-1 | Submenú Definición de pantalla 11-1                                                            |
| Figura 11-2 | Ejemplos de disposiciones de pantalla 11-4                                                     |
| Figura 11-3 | Definición de cuadrante — formato tabular de ancho completo 11-6                               |
| Figura 11-4 | Pantalla de definición de cuadrante — subcampos de umbral 11-14                                |
| Figura 11-5 | Definición de cuadrante — formato gráfico 11-21                                                |
| Figura 11-6 | Pantalla Definición de pantalla 11-29                                                          |
| Figura 11-7 | Pantalla de estadísticas ACD-DN — ejemplo personalizado 11-35                                  |
| Figura 13-1 | Submenú de Definición de reporte 13-1                                                          |
| Figura 13-2 | Definición de formato tabular 13-4                                                             |
| Figura 13-3 | Tipos de gráficos respaldados por Meridian MAX 13-14                                           |
| Figura 13-4 | Terminología del gráfico 13-15                                                                 |
| Figura 13-5 | Definición de formato gráfico 13-16                                                            |
| Figura 13-6 | Definición de parámetro de reporte 13-25                                                       |
| Figura 13-7 | Definición de rango 13-38                                                                      |

|              |                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------|
| Figura 14-1  | Manejo de lista 14-2                                   |
| Figura 14-2  | Lista de posiciones de Control de configuración 14-4   |
| Figura 14-3  | Definición de parámetro de reporte – Lista ACD-DN 14-7 |
| Figura 16-1  | Definición de Fórmula de Reporte 16-2                  |
| Figura 18-1  | Página de cabecera de reporte 18-2                     |
| Figura 18-2  | Reporte resumido de rendimiento ACD-DN 18-4            |
| Figura 18-3  | Reporte resumido de rendimiento ACD-DN 18-9            |
| Figura 18-4  | Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta 18-14      |
| Figura 18-5  | Reporte de demora ACD-DN antes de abandono 18-17       |
| Figura 18-6  | Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN 18-20      |
| Figura 18-7  | Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN 18-23      |
| Figura 18-8  | Reporte de rendimiento de agente por supervisor 18-25  |
| Figura 18-9  | Reporte de rendimiento de supervisor por agente 18-28  |
| Figura 18-10 | Reporte de período todas las troncales ocupadas 18-32  |
| Figura 18-11 | Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta 18-35        |
| Figura 18-12 | Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN 18-38        |
| Figura 18-13 | Reporte de rendimiento DNIS 18-41                      |
| Figura 18-14 | Reporte ACD-DN por Código de actividad 18-44           |
| Figura 18-15 | Reporte de Código de actividad por ACD-DN 18-47        |
| Figura 18-16 | Reporte de ruta RAN 18-49                              |
| Figura 18-17 | Reporte de rendimiento de DN de control 18-50          |
| Figura 18-18 | Reporte de demora CDN antes de respuesta 18-54         |
| Figura 18-19 | Reporte de demora CDN antes de abandono 18-57          |

|              |                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Figura 18-20 | Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN 18-59                                               |
| Figura 18-21 | Reporte MAXCASTER ACD-DN 18-61                                                                         |
| Figura 18-22 | Reporte MAXCASTER Ruta 18-63                                                                           |
| Figura 19-1  | Ejemplo de pantalla Reportes del sistema 19-3                                                          |
| Figura 19-2  | Reporte de configuración Meridian 1 — Posición de agente ACD-SVP 19-7                                  |
| Figura 19-3  | Reporte de configuración Meridian 1 — Posición de agente SVP-ACD 19-7                                  |
| Figura 19-4  | Reporte de configuración Meridian 1 — Info DN de Control 19-8                                          |
| Figura 19-5  | Reporte de configuración Meridian 1 — ACD-RUTA TRONCAL 19-8                                            |
| Figura 19-6  | Reporte de configuración Meridian MAX — Parte 1 19-10                                                  |
| Figura 19-7  | Reporte de configuración Meridian MAX — Parte 2 19-11                                                  |
| Figura 19-8  | Reporte de base de datos supervisor 19-13                                                              |
| Figura 19-9  | Reporte de base de datos agente 19-15                                                                  |
| Figura 19-10 | Reporte de base de datos ACD-DN/CDN 19-17                                                              |
| Figura 19-11 | Reporte de base de datos ruta 19-19                                                                    |
| Figura 19-12 | Reporte de base de datos DNIS 19-21                                                                    |
| Figura 19-13 | Reporte de base de datos cods de act 19-23                                                             |
| Figura 19-14 | Reporte de base de datos def. de umbral 19-24                                                          |
| Figura 19-15 | Reporte de base de datos def. de turno 19-25                                                           |
| Figura 19-16 | Reporte de base de datos def. de período 19-26                                                         |
| Figura 19-17 | Reporte de base de datos de definición de lista 19-28                                                  |
| Figura 19-18 | Reporte de base de datos de definición de horario 19-30                                                |
| Figura 19-19 | Reporte de definición de reporte personalizado 19-32                                                   |
| Figura 19-20 | Reporte de definición de formato personalizado con definiciones de formatos tabulares y gráficos 19-34 |

|              |                                                                                                                      |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Figura 19-21 | Reporte de definición de fórmula personalizada 19-36                                                                 |
| Figura 20-1  | Página de cabecera de reporte 20-4                                                                                   |
| Figura 20-2  | Info 1er inic/últ término de sesión de agente 20-6                                                                   |
| Figura 20-3  | Info 1er inic/últ término de sesión de agente 20-8                                                                   |
| Figura 20-4  | Info inicios y términos de sesión de agente 20-10                                                                    |
| Figura 20-5  | Info detallada de registro de agente 20-13                                                                           |
| Figura 20-6  | Info detallada de registro de posición 20-15                                                                         |
| Figura 21-1  | Submenú Control de configuración 21-3                                                                                |
| Figura 21-2  | Pantalla Definición de control de configuración en tiempo real 21-6                                                  |
| Figura 21-3  | Pantalla de estadísticas de la lista de espera con Desplegar parámetros varios 21-8                                  |
| Figura 21-4  | Pantalla de estadísticas de la lista de espera con la ventana Modificar ordenamiento de posición y parámetros. 21-13 |
| Figura 21-5  | Pantalla Control de configuración — Posiciones con MQA 21-16                                                         |
| Figura 21-6  | Pantalla Control de configuración — Umbrales de versiones anteriores a X11 y X11 Internacional Versión 15 21-21      |
| Figura 21-7  | Pantalla Control de configuración — Umbrales para X11 y X11 Internacional Versión 15 y posteriores 21-22             |
| Figura 21-8  | Control de configuración — Destinos de Desborde 21-27                                                                |
| Figura 21-9  | Control de configuración — Anuncios grabados 21-31                                                                   |
| Figura 21-10 | Control de configuración — Servicio nocturno 21-35                                                                   |
| Figura 21-11 | Control de configuración — Troncales 21-40                                                                           |
| Figura 21-12 | Control de configuración — Parámetros CDN 21-45                                                                      |
| Figura 21-13 | Control de configuración — Desplegar parámetros varios 21-49                                                         |
| Figura 21-14 | Control de configuración — Orden de Cambio 21-56                                                                     |

|              |                                                                                    |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Figura 21-15 | Control de configuración — Registro de transacción 21-61                           |
| Figura 21-16 | Control de configuración — Lista de ejecución 21-63                                |
| Figura 22-1  | Pantalla Definición de horario 22-2                                                |
| Figura 22-2  | Pantalla Definición de horario — Reportes adjuntos 22-8                            |
| Figura 22-3  | Pantalla Definición de horario — Ordenes de cambio adjuntos 22-13                  |
| Figura 23-1  | Ventana de control de impresora local 23-5                                         |
| Figura 23-2  | Mensaje de advertencia de la impresora local 23-6                                  |
| Figura 23-3  | Mensaje de aparición súbita para agregar una impresora 23-7                        |
| Figura 23-4  | Mensaje de aparición súbita para cambiar el tipo de impresora 23-8                 |
| Figura 23-5  | Mensaje de aparición súbita para modificar la impresora 23-9                       |
| Figura 23-6  | Mensaje de advertencia de aparición súbita para eliminar una impresora local 23-11 |
| Figura 23-7  | Mensaje de aparición súbita de eliminación de impresora 23-12                      |
| Figura 24-1  | Reportes de flujo de datos 24-4                                                    |
| Figura 25-1  | Pantalla Definición color de pantalla 25-2                                         |
| Figura 27-1  | Flujo de datos de red NAC 27-6                                                     |
| Figura 28-1  | Mensajes del supervisor — indicador de mensajes 28-2                               |
| Figura 28-2  | Mensajes del supervisor — pantalla inicial 28-3                                    |
| Figura 28-3  | Mensajes del supervisor — leer mensajes 28-6                                       |
| Figura 28-4  | Mensajes del supervisor — leer mensaje anterior 28-9                               |
| Figura 28-5  | Mensajes del supervisor — enviar mensajes 28-11                                    |
| Figura 28-6  | Mensajes del supervisor—mensajes de supervisor salientes 28-15                     |
| Figura 28-7  | Mensajes del supervisor — mensajes de supervisor entrantes 28-17                   |
| Figura 29-1  | Pantalla Opciones varias con NACD, MSI y MEI en uso 29-2                           |



|             |                                                                             |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Figura 29-2 | Funciones NACD en Definición de umbral de Administración de parámetros 29-3 |
| Figura 29-3 | Reporte de utilización de troncales de red 29-9                             |
| Figura 29-4 | Reporte de perfil de llamada desviada 29-11                                 |
| Figura 29-5 | Reporte de llamada ACD-DN 29-14                                             |
| Figura 29-6 | Funciones NACD en el menú Control de Configuración 29-15                    |
| Figura 29-7 | Pantalla Control de configuración — Tablas diurnas 29-16                    |
| Figura 29-8 | Pantalla Control de configuración — Umbrales 29-17                          |

## **Tablas**

|           |                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 1-1 | Funciones nuevas de Meridian MAX 10 1-2                                                   |
| Tabla 1-2 | Funciones modificadas en Meridian MAX 10 1-4                                              |
| Tabla 2-1 | Para navegar en las ventanas de configuración 2-10                                        |
| Tabla 2-2 | Valores de configuración de VT520 2-11                                                    |
| Tabla 3-1 | Para desplazar el cursor o la barra de selección 3-6                                      |
| Tabla 3-2 | Teclas avanzar página y retroceder página 3-7                                             |
| Tabla 3-3 | Teclas de función 3-7                                                                     |
| Tabla 3-4 | Visualizar texto de ayuda y más comandos 3-7                                              |
| Tabla 3-5 | Teclas de edición 3-8                                                                     |
| Tabla 3-6 | Teclas de impresión 3-8                                                                   |
| Tabla 4-1 | Límites generales de Meridian MAX 4-9                                                     |
| Tabla 4-2 | Límites de parámetros ACD básicos (correspondientes a los límites ACD de Meridian 1) 4-10 |
| Tabla 4-3 | Límites de Definición de pantalla 4-11                                                    |
| Tabla 4-4 | Límites de Control de configuración 4-12                                                  |
| Tabla 4-5 | Límites de Definición de lista 4-13                                                       |
| Tabla 4-6 | Límites de Definición de reporte 4-13                                                     |
| Tabla 4-7 | Límites de Definición de horario 4-15                                                     |
| Tabla 4-8 | Límites de Conectividad NAC 4-16                                                          |
| Tabla 4-9 | Límites de administración de parámetros 4-17                                              |

|             |                                                                                                       |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 8-1   | Ejemplos de firmados de agentes con MQA 8-6                                                           |
| Tabla 9-1   | Pantallas del estado del agente 9-1                                                                   |
| Tabla 9-2   | Códigos de estado del agente 9-21                                                                     |
| Tabla 9-3   | Representación del temporizador del estado del agente 9-24                                            |
| Tabla 11-1  | Formatos de columna 11-9                                                                              |
| Tabla 11-2  | Teclas de función 11-10                                                                               |
| Tabla 11-3  | Nombres mnemónicos de umbrales 11-19                                                                  |
| Tabla 12-1  | Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante 12-7                          |
| Tabla 12-2  | Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla 12-18 |
| Tabla 13-1  | Formatos de columna 13-7                                                                              |
| Tabla 14-1  | Tipos de lista disponibles para los campos<br>Definición de parámetro de reporte 14-8                 |
| Tabla 14-2  | Formato de elementos de lista 14-12                                                                   |
| Tabla 15-1  | Campos estadísticos ACD-DN destino 15-15                                                              |
| Tabla 15-2  | Campos estadísticos de desborde 15-66                                                                 |
| Tabla 15-3  | Campos estadísticos de agente 15-81                                                                   |
| Tabla 15-4  | Campos estadísticos de ruta 15-99                                                                     |
| Tabla 15-5  | Campos estadísticos de troncal 15-115                                                                 |
| Tabla 15-6  | Campos estadísticos DNIS 15-129                                                                       |
| Tabla 15-7  | Campos estadísticos de Código de actividad 15-136                                                     |
| Tabla 15-8  | Campos estadísticos de Ruta RAN 15-140                                                                |
| Tabla 15-9  | Campos estadísticos CDN 15-145                                                                        |
| Tabla 15-10 | Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada CDN 15-175                                |
| Tabla 18-1  | Descripción de elementos del reporte 18-5                                                             |
| Tabla 18-2  | Reportes de manejo estándar y grupos estadísticos de reporte correspondientes 18-6                    |
| Tabla 19-1  | Lista de reportes del sistema 19-1                                                                    |
| Tabla 20-1  | Descripción de elementos del reporte 20-6                                                             |
| Tabla 21-1  | Opciones del submenú Control de Configuración 21-4                                                    |
| Tabla 21-2  | Opciones de submenú Control de configuración 21-10                                                    |

|            |                                                                                      |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Tabla 21-3 | Impacto de cambios de configuración de PBX (para X11 Versión 17 o posteriores) 21-52 |
| Tabla 22-1 | Destinos de los reportes 22-9                                                        |
| Tabla 25-1 | Elementos de pantalla 25-5                                                           |
| Tabla 25-2 | Colores de pantalla disponibles 25-11                                                |
| Tabla 26-1 | Secuencias de idiomas múltiples 26-3                                                 |
| Tabla 26-2 | Secuencias de idioma único 26-4                                                      |
| Tabla 26-3 | Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 26-7                 |
| Tabla 26-4 | Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE 26-12                            |

## Procedimientos

|                   |                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procedimiento 2-1 | Para configurar una estación de trabajo DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520, o una estación de trabajo 100% compatible 2-2 |
| Procedimiento 2-2 | Para configurar la estación de trabajo DEC VT220 2-4                                                                              |
| Procedimiento 2-3 | Para configurar el modelo norteamericano de DEC VT420 o el modelo mundial de DEC VT420 2-6                                        |
| Procedimiento 2-4 | Para configurar una terminal VT520 2-9                                                                                            |
| Procedimiento 4-1 | Para firmarse en Meridian MAX 4-1                                                                                                 |
| Procedimiento 4-2 | Para manejar firmados duplicados 4-3                                                                                              |
| Procedimiento 4-3 | Para ingresar al modo de administración del sistema 4-7                                                                           |
| Procedimiento 5-1 | Para crear registros de Administración de parámetros 5-2                                                                          |
| Procedimiento 6-1 | Para modificar un perfil 6-2                                                                                                      |
| Procedimiento 7-1 | Para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar 7-8                                                                            |
| Procedimiento 7-2 | Para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar 7-13                                                                           |
| Procedimiento 7-3 | Para acceder a la Pantalla de llamada de red estándar 7-19                                                                        |
| Procedimiento 7-4 | Para acceder a la Pantalla DN de control estándar 7-23                                                                            |
| Procedimiento 7-5 | Para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 7-27                                                                         |

|                    |                                                                 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Procedimiento 7-6  | Para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 7-33       |
| Procedimiento 7-7  | Para acceder a la Pantalla de llamadas CDN de red estándar 7-39 |
| Procedimiento 7-8  | Para acceder a la Pantalla de llamadas TOF contestadas 7-42     |
| Procedimiento 9-1  | Para acceder a Estado de agente por pantalla de posición 9-4    |
| Procedimiento 9-2  | Para acceder a Estado del agente por pantalla ACD-DN 9-8        |
| Procedimiento 9-3  | Para acceder a Temporizador del estado del agente 9-11          |
| Procedimiento 9-4  | Para predefinir las configuraciones de umbral de agente 9-26    |
| Procedimiento 9-5  | Para ubicar a un agente 9-28                                    |
| Procedimiento 10-1 | Para monitorear a otro supervisor 10-2                          |
| Procedimiento 11-1 | Para crear una definición de cuadrante tabular 11-6             |
| Procedimiento 11-2 | Para crear columnas en una definición de cuadrante 11-7         |
| Procedimiento 11-3 | Para crear encabezados en una definición de cuadrante 11-11     |
| Procedimiento 11-4 | Para configurar umbrales en una definición de cuadrante 11-12   |
| Procedimiento 11-5 | Para crear una definición de cuadrante gráfico 11-21            |
| Procedimiento 11-6 | Para crear una definición de pantalla 11-29                     |
| Procedimiento 11-7 | Para utilizar una definición de pantalla 11-33                  |
| Procedimiento 13-1 | Para crear una definición de formato tabular 13-4               |
| Procedimiento 13-2 | Para crear columnas en una definición de formato tabular 13-5   |
| Procedimiento 13-3 | Para crear encabezados en una definición de cuadrante 13-8      |
| Procedimiento 13-4 | Para crear una definición de formato gráfico 13-16              |
| Procedimiento 13-5 | Para crear una Definición de parámetro de reporte 13-26         |
| Procedimiento 13-6 | Para crear una Definición de rango 13-38                        |
| Procedimiento 14-1 | Para crear una lista 14-2                                       |

|                    |                                                                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Procedimiento 14-2 | Para utilizar una lista en una función de Control de configuración 14-4                                            |
| Procedimiento 14-3 | Para utilizar una lista en un reporte 14-7                                                                         |
| Procedimiento 16-1 | Para crear una fórmula para calcular el porcentaje de llamadas cuya lista de espera hizo desborde 16-14            |
| Procedimiento 16-2 | Para utilizar una fórmula personalizada en un formato tabular 16-16                                                |
| Procedimiento 16-3 | Para ejecutar un reporte tabular 16-17                                                                             |
| Procedimiento 16-4 | Para crear una fórmula que calcule el tiempo que un agente pasa en estado no disponible 16-18                      |
| Procedimiento 16-5 | Para crear una fórmula para calcular el porcentaje de llamadas abandonadas 16-20                                   |
| Procedimiento 16-6 | Para utilizar una fórmula personalizada en un cuadrante de pantalla 16-22                                          |
| Procedimiento 16-7 | Para crear una pantalla 16-23                                                                                      |
| Procedimiento 17-1 | Para crear un reporte de pantalla 17-1                                                                             |
| Procedimiento 17-2 | Para visualizar un reporte tabular o de Reg. de sucesos. 17-2                                                      |
| Procedimiento 18-1 | Para ejecutar un reporte de manejo estándar 18-1                                                                   |
| Procedimiento 19-1 | Para imprimir un reporte del sistema 19-3                                                                          |
| Procedimiento 20-1 | Para producir un reporte de registro de sucesos 20-2                                                               |
| Procedimiento 21-1 | Para acceder a la función Control de configuración directamente desde el menú principal 21-2                       |
| Procedimiento 21-2 | Para habilitar la función Control de configuración en tiempo real y configurar las restricciones. 21-5             |
| Procedimiento 21-3 | Para utilizar la función Control de configuración mediante la pantalla de estadísticas de la lista de espera 21-7  |
| Procedimiento 21-4 | Para utilizar la función Control de configuración mediante la pantalla de estadísticas de la lista de espera 21-11 |
| Procedimiento 21-5 | Para cambiar posiciones 21-16                                                                                      |
| Procedimiento 21-6 | Para modificar los umbrales de control de configuración 21-22                                                      |

|                     |                                                                                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Procedimiento 21-7  | Para modificar destinos de interflujo y desborde 21-27                         |
| Procedimiento 21-8  | Para modificar umbrales para anuncios grabados 21-31                           |
| Procedimiento 21-9  | Para asignar rutas RAN a números de servicio nocturno 21-35                    |
| Procedimiento 21-10 | Para modificar asignaciones de troncal 21-40                                   |
| Procedimiento 21-11 | Para modificar parámetros CDN 21-45                                            |
| Procedimiento 21-12 | Para desplegar los parámetros varios 21-49                                     |
| Procedimiento 21-13 | Para ejecutar una actualización de configuración desde el menú principal 21-52 |
| Procedimiento 21-14 | Para crear o modificar una orden de cambio 21-56                               |
| Procedimiento 21-15 | Para desplegar un registro de transacción 21-62                                |
| Procedimiento 21-16 | Para ver el registro de ejecución 21-64                                        |
| Procedimiento 22-1  | Para crear un horario 22-3                                                     |
| Procedimiento 22-2  | Para adjuntar reportes a un horario 22-9                                       |
| Procedimiento 22-3  | Para adjuntar órdenes de cambio a un horario 22-13                             |
| Procedimiento 23-1  | Para agregar una impresora local 23-5                                          |
| Procedimiento 23-2  | Para cambiar un tipo de impresora local 23-7                                   |
| Procedimiento 23-3  | Para cambiar el nombre de la impresora local 23-9                              |
| Procedimiento 23-4  | Para eliminar una impresora local 23-10                                        |
| Procedimiento 24-1  | Para imprimir en un archivo 24-2                                               |
| Procedimiento 27-1  | Para iniciar una sesión SDA 27-2                                               |

---

## Acerca de este documento

---

### Terminología

El término “Meridian 1” se usa en todo este documento y hace referencia a los sistemas Meridian 1 y Meridian 1-listo (como por ejemplo gabinetes estilo Meridian 1 SL-1 que se han actualizado).

### Convenciones

En todo el grupo de documentos acerca de Meridian MAX, se usan las siguientes convenciones:

#### LLAMS RESP

Las palabras que aparecen con esta tipografía representan texto en las pantallas o reportes impresos.

#### {RETORNO}

Las palabras o los caracteres escritos con mayúscula y entre paréntesis representan una tecla específica del teclado. Cuando aparecen dos o más de estas teclas una al lado de la otra, se deben presionar todas las teclas simultáneamente para lograr el efecto deseado.

#### Ejemplo

Presione {RETORNO} o {CONTROL}{R} para comenzar el procedimiento.

*Nota:* {RETORNO} y {ENTER} son intercambiables.

#### [Comandos]

Las palabras que están entre paréntesis cuadrados representan el nombre genérico adjunto a una tecla de función específica.

#### Ejemplo

[Comandos]

Para obtener mayor información sobre las capacidades de las teclas de función, consulte el capítulo “Funcionamiento de la interfaz”, sección “Teclas de función”.

### **Reporte de código de actividad**

El texto en negrita representa un texto específico que se debe teclear en el teclado. Siempre se debe presionar la tecla **{RETORNO}** después de teclear una entrada. Esto confirma el texto y le indica al sistema que está listo para continuar.

#### **Ejemplo**

Ingresa **10**, seguido de **{RETORNO}**.

### ***“Definición de formato gráfico”***

El texto en cursiva y entre comillas representa una elección específica que se debe hacer del menú.

#### **Ejemplo**

Escoja *“Definición de formato gráfico”* del submenú Definición de reporte.

### ***Título de gráfico***

El texto en cursiva representa el nombre de un campo específico de la pantalla o reporte.

#### **Ejemplo**

Mueva el cursor al campo *Nombre de pantalla*.

### ***“Control de configuración”***

El texto entre comillas representa referencias a otras áreas de un documento.

#### **Ejemplo**

Consulte el capítulo “Mantenimiento de perfil”.

### ***Meridian MAX Installation Guide***

El texto en cursiva representa referencias a otros documentos.

#### **Ejemplo**

Consulte el manual *Meridian MAX Installation Guide*.



## Pantallas de muestra

Todas las representaciones de pantalla relacionadas con el Emulador de Terminal Meridian (MTE) se basan en una PC que ejecuta el software MTE. Las demás representaciones de pantalla se basan en DEC VT420 o estación de trabajo compatible. Si se está utilizando una estación de trabajo diferente, se pueden producir diferencias entre los menús de teclas de función de las pantallas y los menús de teclas de función representados en este documento. Los distintos teclados tienen distintos menús de teclas de función. Para obtener mayor información, consulte el capítulo “Funcionamiento de la interfaz”.

## Referencia a otros documentos Meridian MAX

En los siguientes documentos Nortel Networks, se proporciona información adicional sobre Meridian MAX:

- 553-4001-111 *Meridian MAX 10 Installation Guide*
- 553-4001-210 *Meridian MAX 10 Upgrade Guide*
- 553-4001-811 *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide*
- 553-4001-906 *Meridian Terminal Emulator 10 User Guide*
- P0853414 *Meridian MAX 8 MSI/MEI Protocol Reference Guide (Este manual se puede utilizar con Meridian MAX 10).*

**xxxii** Acerca de este documento

---

---

553-4001-905S Estándar 1.0 0 Noviembre 2000

---

## Capítulo 1: Introducción a Meridian MAX

---

Las organizaciones que reciben un gran volumen de llamadas telefónicas utilizan los sistemas de Distribución Automática de Llamadas (ACD) para servicios y no para personas. ACD permite que un número reducido de agentes acepte un gran número de llamadas. ACD controla el flujo de llamadas para asegurar un manejo eficiente de los agentes lo más rápido posible. El software ACD se ejecuta en un conmutador Meridian 1.

Las estadísticas que se relacionan con el agente ACD, lista de espera y actividad de la troncal se reúnen mediante Meridian 1 y se envían continuamente a un procesador auxiliar a través de una Conexión de alta velocidad. Estos mensajes se envían desde Meridian 1 y los recibe Meridian MAX.

Meridian MAX es una aplicación para centros de llamadas que proporciona un Sistema Integrado de Manejo (MIS) para ACD de Meridian 1. Como producto ACD-MIS, Meridian MAX reúne y registra información sobre las llamadas que ingresan a Meridian 1. Meridian MAX proporciona pantallas estadísticas en tiempo real, reportes históricos sobre la operación del centro de llamadas y administración de configuración ACD. Esta información está disponible para los supervisores de Meridian MAX que supervisan y mejoran las operaciones del sistema cuando es necesario.

Meridian MAX también proporciona un método para ingresar comandos que controlan cómo el sistema ACD maneja las llamadas. Aunque el software ACD tiene un grupo propio de comandos, la mayoría de los usuarios considera que es fácil utilizar el grupo de comandos de Meridian MAX manejados mediante el menú.

## Funciones nuevas de Meridian MAX 10

Meridian MAX 10 se basa en las funciones, operaciones y capacidades de Meridian MAX 9.

Uno de los principales cambios en Meridian MAX 10 es que sólo admite una única plataforma de hardware: Intelligent Peripheral Equipment eXtended (IPEX). Esta plataforma se instala en el equipo Intelligent Peripheral Equipment (IPE) y consta de una nueva tarjeta CPU, unidad de disco y unidad de cintas.

Existen dos versiones de Meridian MAX IPEX:

- Sistema Opción 11 C (armario principal y de expansión, que ocupa tres ranuras en la repisa IPE)
- Sistema Opción 51C -81C, que ocupa cuatro ranuras en la repisa IPE

Ya no se admiten las plataformas que anteriormente se ofrecían en Meridian MAX (SNN, SNN-Enhanced, IPE o IPE-Enhanced).

La Tabla 1-1 enumera las nuevas funciones que se han incorporado en Meridian MAX 10.

| <b>Tabla 1-1</b><br><b>Funciones nuevas de Meridian MAX 10</b> |                                                                                                                 |                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones nuevas</b>                                        | <b>Meridian MAX 10</b>                                                                                          | <b>Descripción</b>                                                                                        |
| CPU                                                            | Tarjeta de CPU CompactPCI Intel Dixon 333 MHz (memoria caché en placa de 256 Kbyte) con SDRAM ECC de 128 Mbytes | Sustituye la CPU de la serie Motorola 690x) que se utilizaba en las versiones anteriores de Meridian MAX. |
| Unidad de disco duro                                           | Unidad de disco duro Seagate ST313021A 13 Gbyte Ultra ATA/66                                                    | Sustituye la CPU de la serie Motorola 690x0 que se utilizaba en las versiones anteriores de Meridian MAX. |
| Sistema operativo                                              | Sistema operativo Red Hat Linux 6.2                                                                             | Sustituye el sistema Motorola UNÍS                                                                        |
| – continúa –                                                   |                                                                                                                 |                                                                                                           |

| <b>Tabla 1-1 (continuación)</b><br><b>Funciones nuevas de Meridian MAX 10</b> |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistema de software                                                           | Ranura CompactFlash, tarjeta de memoria CompactFlash y una cinta de software Meridian MAX                            | El sistema IPEX se suministra con una tarjeta de memoria CompactFlash de arranque. Puede arrancarse automáticamente un sistema nuevo desde la tarjeta de memoria. De este modo, se instala automáticamente un núcleo de Linux mínimo, el resto del sistema operativo Linux y el software de aplicación Meridian MAX desde la unidad de cintas. |
| Paquete de diagnósticos RadiSys System                                        |                                                                                                                      | El paquete de diagnósticos se suministra con la cinta de software de Meridian MAX.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| UNIFY 6.4A Data Server ELS en UNÍS                                            |                                                                                                                      | El paquete se suministra con la cinta de software de Meridian MAX.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Unidad de cintas                                                              | Unidad de cintas EIDE de 20 Gbte (con compresión) que consta de una ATAPI compatible con Seagate Hornet 20 Travan NS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Soporte de DHCP para la impresión local                                       |                                                                                                                      | Esta función permite que el MTE se ejecute en las PC con direcciones IP asignadas por parte del servidor DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol – Protocolo de Configuración de Anfitrión Dinámico). Para obtener más información, consulte la <i>Guía del usuario de MTE</i> (NTP 553-4001-906).                                           |
| – fin –                                                                       |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Funciones modificadas en Meridian MAX 10

La Tabla 1-2 proporciona una lista de las funciones modificadas en Meridian MAX 10.

| <b>Tabla 1-2<br/>Funciones modificadas en Meridian MAX 10</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Funciones modificadas</b>                                  | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Puertos en serie                                              | El número de puertos en serie se ha reducido a ocho. El objetivo es animar a los supervisores para que sólo utilicen el MTE a través de la LAN en lugar de hacerlo a través de una conexión de pantalla en serie.                                                                                                                                                                    |
| Hardware de Meridian 1                                        | Meridian MAX 10 sólo admite las siguientes plataformas de Meridian 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción 11C</li> <li>• Opción 51C (CP1, CP2, CP3 y CP4)</li> <li>• Opción 61C (CP1, CP2, CP3 y CP4)</li> <li>• Opción 81 (CP1, CP2, CP3 y CP4)</li> <li>• Opción 81C (CP1, CP2, CP3, CP4 y CP-P11)</li> </ul>                                                          |
| Soporte para bases de datos históricas                        | El tamaño máximo de la base de datos histórica se aumentó de 460 Mbytes a 600 Mbytes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Enrutamiento controlado por cliente (CCR)                     | Meridian MAX 10 sólo admite las siguientes versiones del software CCR de Meridian: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meridian CCR Versión 3B (CoRes 5 se compone de Meridian CCR 3B y Meridian Link 4. CoRes 6 se compone de Meridian CCR 3B y Meridian Link 5).</li> <li>• Meridian CCR Versión 3C (CoRes 6.42 se compone de Meridian CCR 3C y Meridian Link 5C).</li> </ul> |
| Conectividad NAC                                              | Meridian MAX 10 admite el Centro de Administración de Red (NAC) 2.5. Sin embargo, no admite la función de conexión remota del supervisor que ofrece NAC.                                                                                                                                                                                                                             |
| MTE                                                           | Meridian MAX 10 sólo admite MTE/JMTE 9 (versiones de 32 bits) y MTE/JMTE 10. No se admiten las versiones anteriores de MTE.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| – continúa –                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 1-2 (continuación)</b><br><b>Funciones y componentes ya existentes</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Función</b>                                                                  | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Estaciones de trabajo de supervisor                                             | Meridian MAX 10 sólo admite las siguientes estaciones de trabajo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Una PC que ejecute MTE y esté conectada a Meridian MAX 10 mediante un puerto en serie o LAN.</li><li>• DEC VT220/VT420 ó 100% compatibles conectadas a Meridian MAX 10 mediante un puerto en serie.</li></ul> |
| Impresoras                                                                      | Meridian MAX 10 no admite impresoras que estén conectadas mediante un puerto en serie. Para obtener más información, consulte la sección "Impresión en Meridian MAX 10".                                                                                                                                                |
| Módems                                                                          | Meridian MAX 10 admite todos los módems que el sistema operativo Red Hat Linux 6.2 admite.                                                                                                                                                                                                                              |
| HSL (Conexión de alta velocidad)                                                | En Meridian MAX 10, la HSL puede conectarse a cualquier puerto en serie. La HSL transmite la llamada y los mensajes del tráfico de agentes entre Meridian 1 y Meridian MAX.                                                                                                                                             |
| – fin –                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Impresión en Meridian MAX 10

Se ha modificado la forma de manejar las impresiones en Meridian MAX 10. El objetivo de estos cambios es mejorar la eficiencia al crear reportes y ofrecer un mayor volumen de impresión. Los cambios incluidos son los siguientes:

- Meridian MAX ya no admite las impresoras conectadas mediante un puerto en serie. Sólo se admite la impresión local. Meridian MAX envía los datos a MTE, el cual envía la emisión a una impresora local o MTE.
- Ya no es posible enviar un reporte a un modelo determinado de impresora. Impresora genérica MTE, Workforce Mgmt Tool o los Reportes de flujo de datos son las únicas tres opciones que se pueden seleccionar como modelos de impresión local.
- El dispositivo de salida Impresora genérica MTE envía los datos del reporte al MTE para que reciban formato. En las versiones anteriores, los datos recibían formato en Meridian MAX.

**Nota:** Al actualizar desde Meridian MAX 9 o versiones inferiores, todas las definiciones de impresoras locales y MTE cambian automáticamente su modelo de impresora específico por la opción Impresora genérica MTE.

- Para el dispositivo de salida Workforce Mgmt Tool, el reporte recibe formato en Meridian MAX. A continuación, se envía a MTE para redirigirlo al MAXcaster o cualquier otro software Workforce Management Tool de otros proveedores que sea compatible con Meridian MAX 10.
- Para el dispositivo de salida Reporte de flujo de datos, el reporte recibe formato en Meridian MAX y se envía al MTE para redirigirlo al producto del Reporte de flujo de datos.

**Nota:** Si actualiza a Meridian MAX 10 con un dispositivo de reportes de flujo de datos conectado a Meridian MAX 9 o una versión anterior, debe cambiar a una PC que ejecute MTE. El dispositivo de reportes de flujo de datos también debe estar conectado al puerto COM de la PC.



- En Meridian MAX 10, los reportes gráficos no pueden enviarse a la terminal de visualización de vídeo (VDT) con el fin de realizar una visualización previa en la pantalla VT220/VT420. Para obtener visualizaciones previas de reportes gráficos, deberá imprimir el reporte en la Pantalla MTE. Para obtener más información, consulte el capítulo “Visualización previa de reportes.”
- En Meridian MAX 10, sólo pueden enviarse reportes tabulares a la VDT para la visualización previa.



---

## Capítulo 2: Configuración de la estación de trabajo

---

### Estaciones de trabajo respaldadas

Las siguientes estaciones de trabajo están respaldadas para Meridian MAX 10:

- DEC VT220 o 100% compatible
- DEC VT420 o 100% compatible
- DEC VT520 o 100% compatible
- Computadora personal IBM o AT 100% compatible o MTE ejecutando superior.

**Nota:** Las terminales respaldadas incluyen el modelo norteamericano y el mundial del VT420 con teclados internacionales. Si la estación de trabajo es una DEC VT520 o DEC VT320, seleccione DEC VT420 como el tipo de terminal.

### Impresoras respaldadas

Meridian MAX 10 sólo admite la impresión a través de impresoras locales:

Las impresoras deben ser

- accesibles desde computadoras que ejecuten MTE
- compatibles con el sistema operativo Windows

## Configuración de la estación de trabajo

Esta sección proporciona instrucciones sobre la configuración de una variedad de estaciones de trabajo:

- Para configurar una estación de trabajo DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520, o una 100% compatible, siga el Procedimiento 2-1.
- Para configurar una PC que ejecute MTE, consulte la publicación *MTE User Guide* (NTP 553-4001-906)

### Para configurar un DEC VT o 100% compatible

Siga el Procedimiento 2-1 para configurar un DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520 o una estación de trabajo que es 100% compatible.

#### Procedimiento 2-1

**Para configurar una estación de trabajo DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520, o una estación de trabajo 100% compatible**

- 1 Presione **{CONTROL}{T}** en su estación de trabajo.

*Aparece una lista de tipos de terminal disponibles de la siguiente forma:*

Seleccione un tipo de terminal de la siguiente lista:

1. DEC vt220 monocromático y compatibles
2. DEC vt420 monocromático y compatibles
3. PC ejecutando MTE 9 o versiones posteriores

Selección -->

**Nota:** Si accede a Meridian MAX por medio de una comunicación remota activa, puede aparecer un mensaje del sistema antes de esta lista para advertirle que se desfirmo y vuelva a firmarse después de configurar la estación de trabajo. Esto permite que se lleve a cabo la nueva configuración. Presione **{RETORNO}** para aceptar el mensaje y aparece la lista.

- 2 Si está utilizando una DEC VT220 o compatible, seleccione **1**.

Si está utilizando una DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520, seleccione **2**.

*Si está utilizando una VT220, VT420 o VT520, aparece una lista de tipos de teclado disponibles. Esta lista no aparece en todas las estaciones de trabajo.*

Seleccionar tipo de teclado de la siguiente lista:

- ```
>>> 1. Teclado norteamericano
      2 Teclado inglés
      3. Teclado flamenco
      4 Teclado francés (Canadá)
      5 Teclado danés
      6. Teclado finlandés
      7. Teclado alemán
      8 Teclado holandés
      9. Teclado italiano
     10. Teclado suizo francés
     11. Teclado suizo alemán
     12. Teclado sueco
     13. Teclado noruego
     14. Teclado franco/belga
     15. Teclado español
     16. Teclado portugués
```

Selección -->

### **3** Seleccione un teclado de la lista.

*Aparece la pantalla de firmado de Meridian MAX.*

Si está configurando su sistema por medio de una comunicación remota, es necesario que se desfirmé, cuelgue la conexión y marque nuevamente. Cuando vuelva a conectarse, se despliega el prompt de configuración y se lleva a efecto la nueva configuración de terminal.

Para instrucciones sobre la configuración de su VT220, VT420 o VT520, consulte la sección "Para configurar estaciones de trabajo".

## **Para reconfigurar una estación de trabajo**

Si desea volver a configurar su estación de trabajo mientras se ejecuta Meridian MAX, presione **{CONTROL}{T}** simultáneamente en cualquier momento para desplegar la lista de tipos de terminal disponibles.

Si no cambia la selección de terminal, volverá a la función de Meridian MAX en que estaba antes de reconfigurar la estación de trabajo. Si vuelve a configurar la terminal utilizando los procedimientos de

## 2-4 Configuración de la estación de trabajo

---

configuración, se desfirmará y reaparecerá la pantalla de firmado de Meridian Max 10.

### Para configurar estaciones de trabajo

Esta sección proporciona instrucciones para establecer los parámetros que va a usar una DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420 modelo norteamericano, DEC VT420 modelo mundial, DEC VT520.

Si su estación de trabajo es VT320, siga el procedimiento para la DEC VT420.

También se puede utilizar una estación de trabajo que sea 100% compatible con estos modelos. Si utiliza un modelo 100% compatible, consulte el manual del usuario para instrucciones sobre la configuración de la estación de trabajo.

**Nota:** Es probable que las estaciones de trabajo que son 100% compatibles con VT420 o VT220 tengan pantallas de configuración diferentes. Consulte los manuales de la estación de trabajo para las definiciones de configuración correctas.

### DEC VT220

Siga el Procedimiento 2-2 para configurar la estación de trabajo DEC VT220.

#### Procedimiento 2-2

##### Para configurar la estación de trabajo DEC VT220

- 1 Encienda la terminal y presione la tecla **{CONFIGURAR}**.  
*El manual de VDT contiene instrucciones sobre la configuración de las opciones de la estación de trabajo.*
- 2 Siga las definiciones de la Figura 2-1 para configurar una VDT DEC VT220.  
*Cada directorio que aparece en la Figura 2-1 tiene su propia pantalla y despliega la configuración correcta para cada campo. Si cualquiera de los campos que aparecen difiere de los que se ven en su pantalla, mueva el cursor hasta el campo y presione **{RETORNO}** hasta que se despliegue la información correcta.*
- 3 Para pasar a la siguiente pantalla de configuración, mueva el cursor hasta *To Next Set-Up* y presione **{RETORNO}**.
- 4 Mueva el cursor hasta *To Directory* y presione **{RETORNO}**.

- 5 Mueva el cursor hasta *Save* y presione **{RETORNO}**.
- 6 Para salir después de salvar las configuraciones, presione la tecla **{SET-UP}**.

**Figura 2-1**  
**Para configurar la estación de trabajo — DEC VT220**

|                                                                                                                                                                                                                                   |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|----------|------|--|--|--|--|
| <b>Set-Up Directory</b>                                                                                                                                                                                                           |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| Display                                                                                                                                                                                                                           | General                    | Comm                       | Printer            | Keyboard | Tab  |  |  |  |  |
| On Line                                                                                                                                                                                                                           | Clear Display              | Clear Comm                 | Reset Terminal     | Recall   | Save |  |  |  |  |
| Set-Up English *                                                                                                                                                                                                                  | North American Keyboard ** | Default                    | Exit               |          |      |  |  |  |  |
| <b>Display Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                             |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                    | To Directory               | 80 Columns                 | Interpret Controls |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Wrap                                                                                                                                                                                                                      | Jump Scroll                | Light Text, Dark Screen    |                    |          |      |  |  |  |  |
| No Cursor                                                                                                                                                                                                                         | Block Cursor Style         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>General Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                             |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                    | To Directory               | VT200 Mode, 8 Bit Controls |                    |          |      |  |  |  |  |
| User Defined Keys Unlocked                                                                                                                                                                                                        | User Features Unlocked     | Multinational              |                    |          |      |  |  |  |  |
| Numeric Keypad                                                                                                                                                                                                                    | Normal Cursor Keys         | No New Line                |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Communications Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                      |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                    | To Directory               | Transmit=9600              | Receive=Transmit   |          |      |  |  |  |  |
| XOFF at 128                                                                                                                                                                                                                       | 8 Bits, No Parity          | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |          |      |  |  |  |  |
| EIA Port, Data Leads Only                                                                                                                                                                                                         | Disconnect, 2 s Delay      | Limited Transmit           |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Keyboard Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                            |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                    | To Directory               | Typewriter Keys            | Caps Lock          |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Repeat                                                                                                                                                                                                                    | No Keyclick                | No Margin Bell             | Warning Bell       | Break    |      |  |  |  |  |
| No Auto Answerback                                                                                                                                                                                                                | Answerback=                | Not Concealed              |                    |          |      |  |  |  |  |
| <p><b>Nota:</b> * Esta configuración especifica el idioma de configuración DEC y no afecta las pantallas de Meridian MAX.</p> <p>** Cambie esta configuración para que corresponda al idioma del teclado que está utilizando.</p> |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |

## DEC VT420

Siga el Procedimiento 2-3 para configurar el modelo norteamericano de DEC VT420 o el modelo mundial de DEC VT420.

### Procedimiento 2-3

#### Para configurar el modelo norteamericano de DEC VT420 o el modelo mundial de DEC VT420

- 1 Encienda la terminal y presione la tecla **{SET-UP}**.

*El manual de VDT contiene instrucciones sobre la configuración de las opciones de la estación de trabajo.*

- 2 Siga las definiciones de la Figura 2-2 para configurar un modelo norteamericano de DEC VT420. La Figura 2-3 proporciona los detalles para configurar un modelo mundial de DEC VT420.

*Cada directorio que aparece en estas figuras tiene su propia pantalla y despliega la configuración correcta para cada campo. Si cualquiera de los campos que aparece difiere de los que se ven en su pantalla, mueva el cursor hasta el campo y presione **{RETORNO}** hasta que se despliegue la información correcta.*

- 3 Para pasar a la siguiente pantalla de configuración, mueva el cursor hasta *To Next Set-Up* y presione **{RETORNO}**.
- 4 Mueva el cursor hasta *To Directory* y presione **{RETORNO}**.
- 5 Mueva el cursor hasta *Save* y presione **{RETORNO}**.
- 6 Para salir después de salvar las definiciones, presione la tecla **{SET-UP}**.



**Figura 2-2****Para configurar la estación de trabajo — DEC VT420 modelo norteamericano**

|                              |                        |                            |                    |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>Set-Up Directory</b>      |                        |                            |                    |
| Global                       | Display                | General                    | Comm               |
| Printer                      | Keyboard               | Tab                        |                    |
| Clear Display                | Clear Comm             | Reset Session              | Recall             |
| Save                         | Default                | Screen Align               |                    |
| Enable Sessions              | Disable Sessions       | Exit                       |                    |
| <b>Global Set-Up</b>         |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           |                            |                    |
| On Line                      | S1 = Comm1             | CRT Saver                  | Printer Shared     |
| 70 Hz                        |                        |                            |                    |
| <b>Display Set-Up</b>        |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | 80 Columns                 | Interpret Controls |
| No Auto Wrap                 | Jump Scroll            | Dark Screen                |                    |
| No Cursor                    | Block Cursor Style     | No Status Display          |                    |
| Cursor Blink                 | 6X144 pages            | 24 Lines/Screen            |                    |
| Vertical Coupling            | Page Coupling          | No Auto Resize Screen      |                    |
| <b>General Set-Up</b>        |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | VT400 Mode, 8 Bit Controls | VT420 ID           |
| User Defined Keys Unlocked   | User Features Unlocked |                            |                    |
| Numeric Keypad               | Normal Cursor Keys     | No New Line                |                    |
| UPSS ISO Latin-1             | When Available Update  |                            |                    |
| <b>Communications Set-Up</b> |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |
| XOFF at 128                  | 8 Bits, No Parity      | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |
| Data Leads Only              | Limited Transmit       |                            |                    |
| No Auto Answerback           | Answerback=            | Not Concealed              |                    |
| <b>Keyboard Set-Up</b>       |                        |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Caps Lock                  |                    |
| No Auto Repeat               | Keyclick High          | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |
| Character Mode               | <X> Delete             | Local Compose              | Ignore Alt         |
| F1 = Hold                    | F2 = Print             | F3 = Set-Up                | F4 = Session       |
| F5 = Break                   | ,< and .> Keys         | <> Key                     | '~ Key             |

**Figura 2-3**  
**Para configurar la estación de trabajo — DEC VT420 modelo mundial**

|                              |                          |                            |                    |
|------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|
| <b>Set-Up Directory</b>      |                          |                            |                    |
| Global                       | Display                  | General                    | Comm               |
| Printer                      | Keyboard                 | Tab                        |                    |
| Clear Display                | Clear Comm               | Reset Session              | Recall             |
| Save                         | Set-Up = English *       | North American Keyboard ** | Default            |
| Enable Sessions              | Disable Sessions         | Exit                       | Screen Align       |
| <b>Global Set-Up</b>         |                          |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory             |                            |                    |
| On Line                      | S1 = Comm1               | CRT Saver                  |                    |
| Comm1 = RS-232 ***           | 70 Hz                    | Printer Shared             |                    |
| <b>Display Set-Up</b>        |                          |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory             | 80 Columns                 | Interpret Controls |
| No Auto Wrap                 | Jump Scroll              | Dark Screen                |                    |
| No Cursor                    | Block Cursor Style       | No Status Display          |                    |
| Cursor Blink                 | 6X144 pages              | 24 Lines/Screen            |                    |
| Vertical Coupling            | Page Coupling            | No Auto Resize Screen      |                    |
| <b>General Set-Up</b>        |                          |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory             | VT400 Mode, 8 Bit Controls |                    |
| User Defined Keys Unlocked   | User Features Unlocked   | 8-bit Characters           |                    |
| Numeric Keypad               | Normal Cursor Keys       | No New Line                |                    |
| UPSS ISO Latin-1             | VT420 ID                 |                            |                    |
| When Available Update        |                          |                            |                    |
| <b>Communications Set-Up</b> |                          |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory             | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |
| XOFF at 128                  | 8 Bits, No Parity        | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |
| Data Leads Only              | Disconnect, 2 s Delay    | Limited Transmit           |                    |
| No Auto Answerback           | Answerback=              | Not Concealed              |                    |
| Modem High Speed = Ignore    | Modem Low Speed = ignore |                            |                    |
| <b>Keyboard Set-Up</b>       |                          |                            |                    |
| To Next Set-Up               | To Directory             | Caps Lock                  |                    |
| No Auto Repeat               | Keyclick Off             | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |
| Character Mode               | <X> Delete               | Local Compose              | Ignore Alt         |
| F1 = Hold                    | F2 = Print               | F3 = Set-Up                | F4 = Session       |
| F5 = Break                   | , < and . > Keys         | <> Key                     | ' ~ Key            |

**Nota:** \* Esta configuración especifica el idioma de configuración DEC y no afecta las pantallas de Meridian MAX.  
 \*\* Cambie esta configuración para que concuerde con el idioma del teclado que se está utilizando.  
 \*\*\* Esta configuración depende del puerto que se está usando en la parte posterior de la terminal. Para obtener más información, consulte su guía de terminales.

## DEC VT520

Siga el Procedimiento 2-4 para configurar la estación de trabajo DEC VT520.

### Procedimiento 2-4

#### Para configurar una terminal VT520

- 1 Encienda la terminal.
- 2 Ingrese el modo de configuración presionando la tecla **{SET-UP}** ubicada en la fila superior de las teclas de función. Si no hay una tecla marcada como **{SET-UP}**, presione la tercera tecla desde la izquierda en la fila superior.

*Se despliega la ventana principal de configuración (vea la Figura 2-4).*

**Figura 2-4**

#### Ventana principal de configuración VT520

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Actions</b>    | ▷ |
| Session           | ▷ |
| Display           | ▷ |
| Terminal type     | ▷ |
| (ASCII emulation) | ▷ |
| Keyboard          | ▷ |
| Communication     | ▷ |
| Modem             | ▷ |
| Printer           | ▷ |
| Tabs . . .        | ▷ |
| Set-Up language   | ▷ |

---

☒ On-line  
☐ Save settings  
☐ Restore settings  
☐ Exit Set-Up

- 3 Utilice las teclas de desplazamiento hacia arriba y hacia abajo para destacar la función de configuración que se va a cambiar (por ejemplo, Actions).
- 4 Cuando la función de configuración esté destacada, utilice uno de los siguientes métodos para seleccionar las configuraciones apropiadas:

**Tabla 2-1**  
**Para navegar en las ventanas de configuración**

| Si                                                                  | Entonces                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| aparece un triángulo sólido al lado de la función de configuración  | utilice la tecla de desplazamiento para desplegar automáticamente la ventana de aparición súbita de definiciones asociadas. Vea la Figura 2-5 como ejemplo.                                                                           |
| aparece un cuadrado al lado de la función de configuración          | presione <b>{RETORNO}</b> para alternar la definición de encendido o apagado de la función seleccionada. Cuando la definición está encendida, aparece una línea diagonal en el cuadrado.                                              |
| aparecen tres puntos (. . .) al lado de la función de configuración | presione <b>{RETORNO}</b> para desplegar la ventana de aparición súbita asociada. Cuando se hayan completado todos los campos, mueva el cursor hasta [OK] o [Cancel] y presione <b>{RETORNO}</b> nuevamente para activar su elección. |

**Figura 2-5**  
**Terminal VT520 – ventana de aparición súbita de función de muestra**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Actions</b></p> <p>Session</p> <p>Display</p> <p>Terminal type<br/>(ASCII emulation)</p> <p>Keyboard</p> <p>Communication</p> <p>Modem</p> <p>Printer</p> <p>Tabs</p> <p>Set-Up language</p> <hr/> <p>■ On-line</p> <p>Save settings</p> <p>Restore settings</p> <p>Exit Set-Up</p> | <p>Clear display</p> <p>Clear communications</p> <p>Reset this session</p> <p>Restore factory defaults</p> <hr/> <p>Clock</p> <p>Calculator</p> <p>Show character sets</p> <p>Banner Message . . .</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Nota:** Las opciones que aparecen entre paréntesis aparecen opacadas en la pantalla.

- 5 Configure la terminal para que corresponda a las configuraciones obligatorias de la Tabla 2-2. Si no se especifica ninguna definición, seleccione el parámetro que mejor se adapte a su entorno.
- 6 Presione **{SET-UP}** nuevamente para salir del modo configuración.

**Tabla 2-2**  
**Valores de configuración de VT520**

| Función de configuración | Primer nivel             | Definición obligatoria o descripción                 |
|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------|
| Actions                  | Clear display            | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Clear communications     | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Reset this session       | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Restore factory defaults | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Clock                    | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Calculator               | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Show character sets      | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
|                          | Banner message . . .     | Presione <b>{RETORNO}</b> para realizar esta opción. |
| Session                  | Select session           | Session 1                                            |
|                          | Session name . . .       | Texto de usuario opcional                            |
|                          | Pages per session . . .  | 04 páginas máximo                                    |
|                          | Soft char sets/session   | Dos cada S1 y S2                                     |
|                          | Save settings for all    |                                                      |
|                          | Restore settings for all |                                                      |
|                          | Copy settings from       |                                                      |
|                          | Update session           | Si está disponible                                   |
| – continúa –             |                          |                                                      |

## 2-12 Configuración de la estación de trabajo

**Tabla 2-2 (continuación)**  
**Valores de configuración de VT520**

| <b>Función de configuración</b> | <b>Primer nivel</b>     | <b>Definición obligatoria o descripción</b>       |
|---------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------|
| Display                         | Lines per screen        | 24, 25 ó 26                                       |
|                                 | Lines per page          | 24 lines X 04 pages                               |
|                                 | Review previous lines   | OFF                                               |
|                                 | Columns per page        | 80 columns. Borrar en cambio                      |
|                                 | Status display          | Local status                                      |
|                                 | Scrolling mode          | Salto                                             |
|                                 | Screen background       | Dark                                              |
|                                 | Cursor display          | Block, Blink                                      |
|                                 | Cursor coupling         | Configure en "Vertical" y "Page"                  |
|                                 | Cursor direction        | Izquierda a derecha                               |
|                                 | Copy direction          | Izquierda a derecha                               |
|                                 | Zero                    | Seleccione el estilo de cero que desea desplegar. |
|                                 | Auto Wrap               |                                                   |
|                                 | New line mode           |                                                   |
|                                 | Lock user preferences   |                                                   |
|                                 | Show control characters |                                                   |
|                                 | CRT saver               | 15 minutes                                        |
|                                 | Energy saver            | 15 minutes                                        |
|                                 | Overscan                |                                                   |
|                                 | Framed windows          |                                                   |
|                                 | Screen alignment        |                                                   |
| – continúa –                    |                         |                                                   |

**Tabla 2-2 (continuación)**  
**Valores de configuración de VT520**

| Función de configuración | Primer nivel            | Definición obligatoria o descripción                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Terminal type            | Emulation mode          | VT520 VT420 VT320 VT220                                                                                                                                            |
|                          | Terminal ID to host     | VT520                                                                                                                                                              |
|                          | VT default char set     | ISO Latin-1                                                                                                                                                        |
|                          | PC Term character set   | PC Internacional (437)                                                                                                                                             |
|                          | (7-bit NCRS characters) |                                                                                                                                                                    |
|                          | Transmit 7-bit control  |                                                                                                                                                                    |
| (ASCII emulation)        |                         |                                                                                                                                                                    |
| Keyboard                 | VT Keyboard language    | Select appropriate language—North American.                                                                                                                        |
|                          | (PC Keyboard language)  |                                                                                                                                                                    |
|                          | Define key . . .        | Utilice Define Key screen para configurar lo siguiente:<br>F1=Hold Ignore Alt<br>F2=Print , Teclas < and ><br>F3=Setup Tecla <><br>F4=Session Tecla '~<br>F5=Break |
|                          | Save key definitions    |                                                                                                                                                                    |
|                          | Recall key definitions  |                                                                                                                                                                    |
|                          | Lock key definitions    |                                                                                                                                                                    |
|                          | Caps lock function      | Bloqueo de mayúsculas                                                                                                                                              |
|                          | Keyclick volume         | High                                                                                                                                                               |
|                          | Warning bell volume     | High                                                                                                                                                               |
|                          | Margin bell volume      | OFF                                                                                                                                                                |
|                          | Keyboard encoding       | Carácter (ASCII)                                                                                                                                                   |
|                          | Auto Repeat             | Fast (30/seg.)                                                                                                                                                     |
|                          | Data processing keys    |                                                                                                                                                                    |
|                          | Application cursor keys |                                                                                                                                                                    |
|                          | Application keypad mode |                                                                                                                                                                    |
|                          | (Map PC keyboard to VT) |                                                                                                                                                                    |
|                          | Ignore missing keyboard |                                                                                                                                                                    |
| – continúa –             |                         |                                                                                                                                                                    |

## 2-14 Configuración de la estación de trabajo

**Tabla 2-2 (continuación)**  
**Valores de configuración de VT520**

| Función de configuración | Primer nivel             | Definición obligatoria o descripción |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| Comunicación             | Port select . . .        | Ver Figura 2-6.                      |
|                          | Word size                | 8 bits                               |
|                          | Parity                   | None                                 |
|                          | Stop bits                | 1 bit                                |
|                          | Transmit speed           | 9600 baud                            |
|                          | Receive speed            | Transmit speed                       |
|                          | Transmit flow control    | XON/XOFF                             |
|                          | Receive flow control     | XON/XOFF o XPC                       |
|                          | Flow control threshold   | Low (64)                             |
|                          | Transmit rate limit      | 150 cps                              |
|                          | Fkey rate limit          | 150 cps                              |
|                          | Ignore Null character    | ON                                   |
|                          | Local echo               |                                      |
|                          | Half duplex              |                                      |
|                          | Auto answerback          | OFF                                  |
|                          | Answerback message . . . | Ingrese el mensaje de respuesta.     |
|                          | Answerback concealed     |                                      |
| Modem                    | Enable modem control     |                                      |
|                          | (Disconnect delay)       |                                      |
|                          | (Modem high speed)       |                                      |
|                          | (Modem low speed)        |                                      |
| – continúa –             |                          |                                      |



**Tabla 2-2 (continuación)**  
**Valores de configuración de VT520**

| <b>Función de configuración</b> | <b>Primer nivel</b>   | <b>Definición obligatoria o descripción</b>                               |
|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Printer                         | Port select . . .     | Ver Figura 2-6.                                                           |
|                                 | Print mode            | Normal                                                                    |
|                                 | Printer type          | DEC ANSI                                                                  |
|                                 | DEC/ISO char sets     | Sólo nacional                                                             |
|                                 | (PC character sets)   |                                                                           |
|                                 | Print extent          | Full page                                                                 |
|                                 | Print terminator      | None                                                                      |
|                                 | Serial print speed    | 4800 baud                                                                 |
|                                 | 2-way communication   | OFF                                                                       |
|                                 | Transmit flow control | XON/XOFF                                                                  |
|                                 | Receive flow control  | XON/XOFF                                                                  |
|                                 | Word size             | 8 bits                                                                    |
|                                 | Parity                | None                                                                      |
|                                 | Stop bits             | 1 bit                                                                     |
| Tabuladores                     | Tabs Set-Up Screen    |                                                                           |
| Configurar idioma               |                       | Depende del usuario                                                       |
| En línea                        |                       | ON                                                                        |
| Salvar configuraciones          |                       | Cuando las configuraciones estén completas, presione <Enter> para salvar. |
| Restaurar configuraciones       |                       |                                                                           |
| Salir de configuración          |                       |                                                                           |
| – fin –                         |                       |                                                                           |

Figura 2-6  
Selección de puerto para VT520

| S1                                    | S2                                    | S3                                    | S4                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Comm                                  | Comm                                  | Comm                                  | Comm                                  |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input checked="" type="radio"/> Off  | <input checked="" type="radio"/> Off  |
| <input checked="" type="radio"/> com1 | <input type="radio"/>                 |                                       |                                       |
| <input type="radio"/>                 | <input checked="" type="radio"/> com2 |                                       |                                       |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |                                       |                                       |
| Print                                 | Print                                 | Print                                 | Print                                 |
| <input checked="" type="radio"/> none | <input checked="" type="radio"/> none | <input checked="" type="radio"/> none | <input checked="" type="radio"/> none |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |

---

## Capítulo 3: Funcionamiento de la interfaz

---

Esta sección introduce las estaciones de trabajo Meridian MAX utilizadas por supervisores y administradores del sistema en la operación diaria de un sistema ACD. Describe los comandos básicos que puede ingresar en el teclado y lo que se espera ver en el monitor.

### Teclado

El teclado es similar a un teclado de máquina de escribir, pero contiene muchas teclas adicionales que efectúan funciones especiales. Las siguientes figuras de teclados muestran las posiciones de estas teclas en los cuatro teclados respaldados por Meridian MAX. La Figura 3-1 muestra un teclado estilo mejorado para PC, la Figura 3-2 muestra el teclado estilo PC/AT, la Figura 3-3 muestra el teclado inglés VT220 y la Figura 3-4 muestra el teclado inglés VT420. Existen algunas variaciones entre los diferentes teclados. Meridian MAX considera estas diferencias y no solicita que se presione una tecla si la estación de trabajo no la tiene.

Se puede ingresar cualquier carácter en el conjunto de caracteres Latin-1 como parte de la entrada de texto. Para crear caracteres internacionales no disponibles en el teclado, se debe ingresar una secuencia de teclas especiales. Para obtener más información sobre los caracteres internacionales y cómo ingresarlos, consulte el capítulo “Respaldo de idioma internacional”.

Se supone que se utilizan las terminales y teclado internacionales en el idioma del supervisor. Se requieren parámetros de configuración especiales en la mayor parte de las terminales para indicar a la terminal qué teclado se utiliza. Se pueden ingresar caracteres de idiomas no instalados en el sistema; sin embargo, pueden surgir problemas con la clasificación de la información, como nombres de lista de espera en un reporte o en la pantalla.

Figura 3-1  
Teclado mejorado de PC

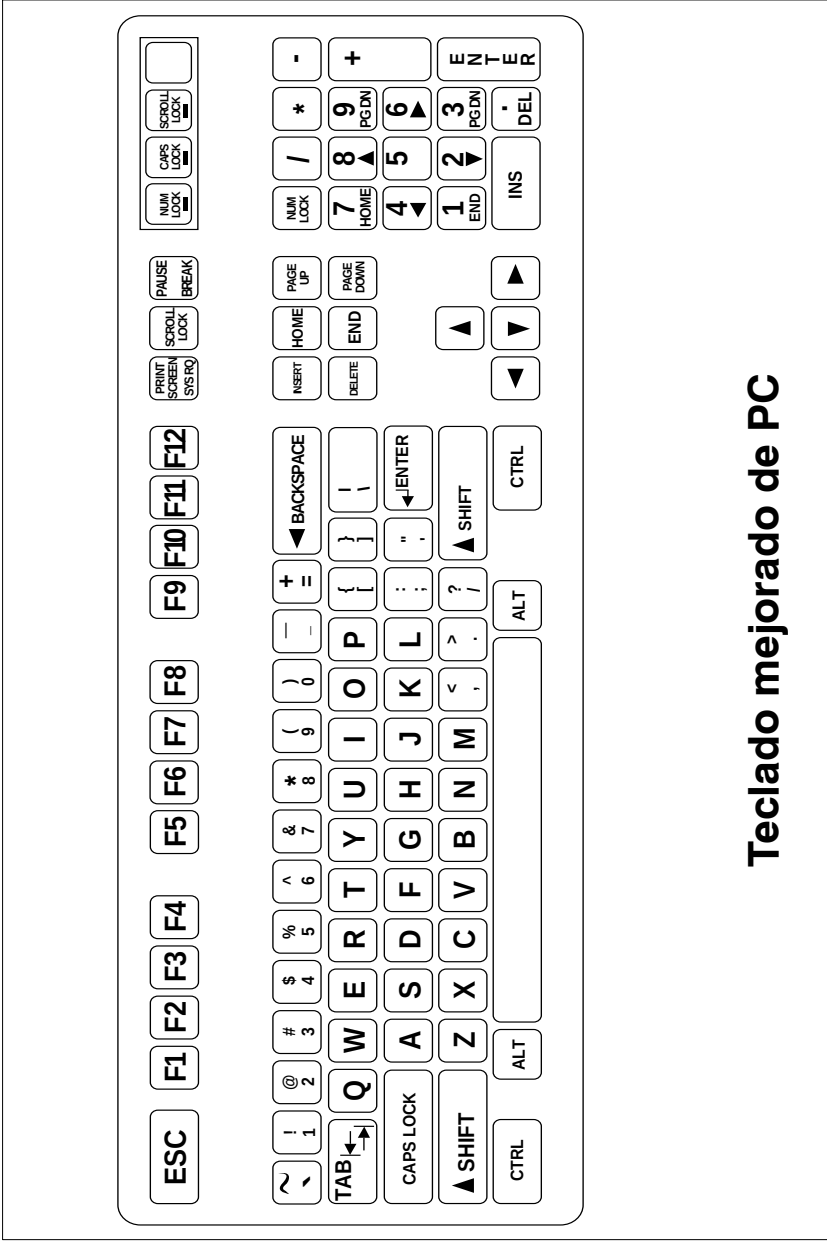
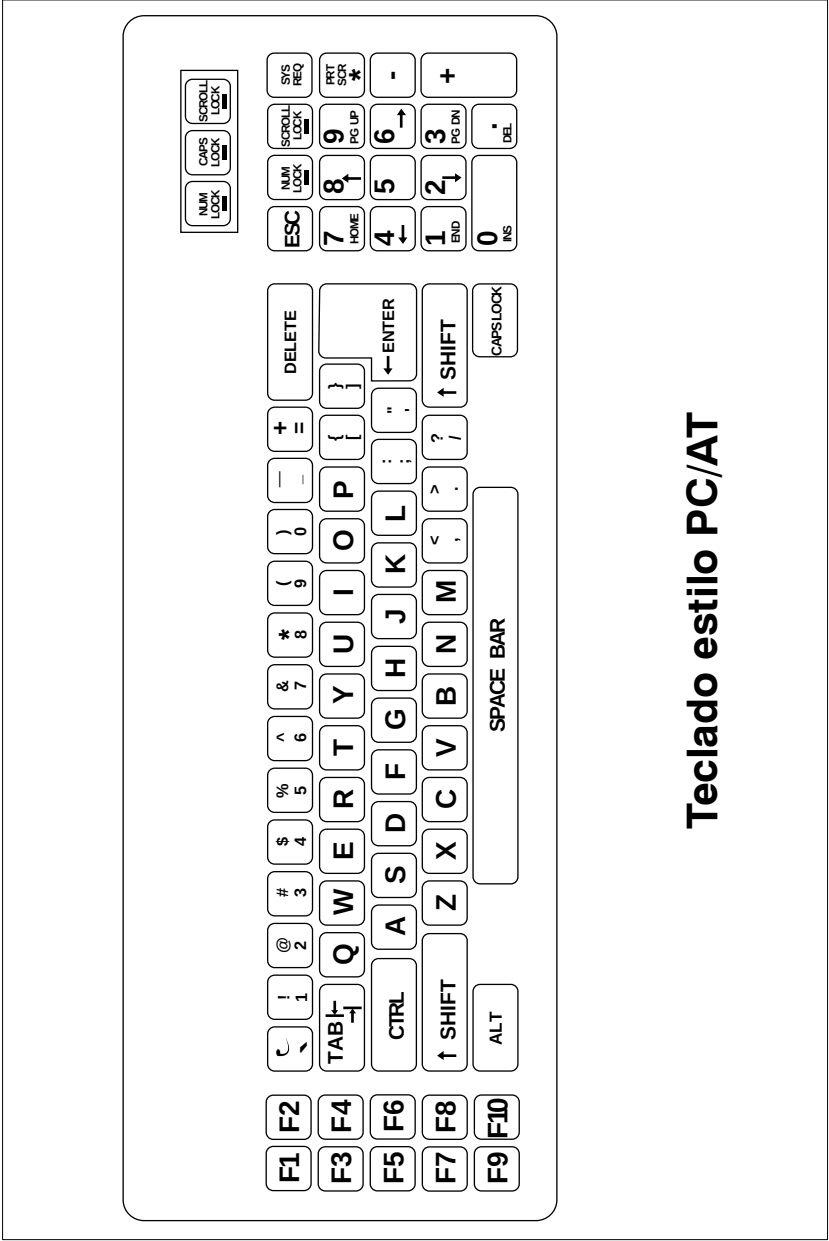
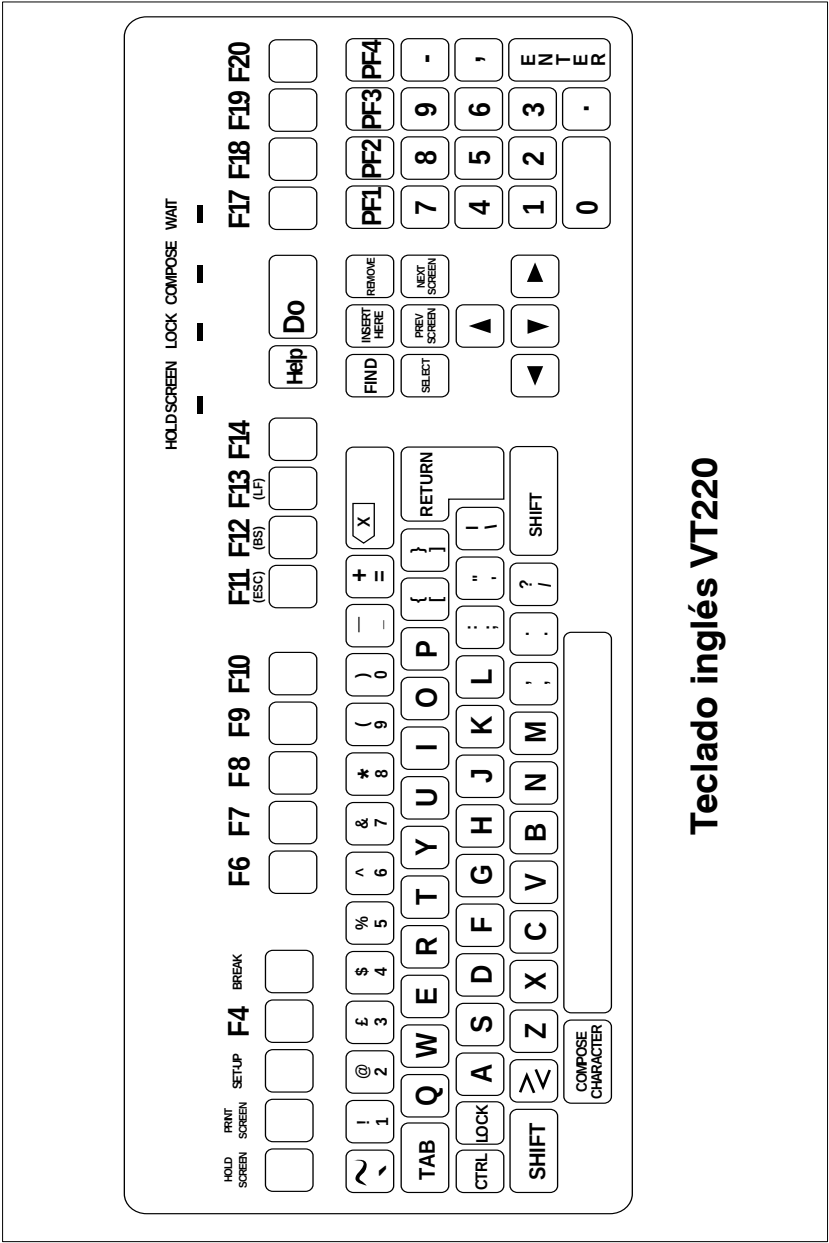


Figura 3-2  
Teclado estilo PC/AT



Teclado estilo PC/AT

Figura 3-3  
Teclado inglés VT220





## Comandos globales

Las siguientes tablas enumeran las secuencias de teclas de teclados que efectúan los mismos comandos dentro de prácticamente cada función de Meridian MAX. La tecla o teclas que se ingresa dependen del tipo de teclado: teclado estilo VT220, VT420, PC/AT o mejorado de PC. En los casos en que las secuencias de teclado sean similares, las columnas se unen.

Dentro de cada función Meridian MAX, existen diversos comandos que son específicos para esa función. Estos comandos se analizan en las secciones adecuadas de este documento.

**Nota:** Las comillas simples abiertas ( ‘ ) no se pueden utilizar en ninguno de los campos de Meridian MAX. El símbolo no se reconoce.

| <b>Tabla 3-1</b><br><b>Para desplazar el cursor o la barra de selección</b> |                        |       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|--------|
| Función                                                                     | VT220 o VT420          | PC/AT | PC MEJ |
| Borrar último carácter ingresado.                                           | {BACKSPACE} o {DELETE} |       |        |
| Desplazarse a la línea anterior o desplazarse a la siguiente selección.     | {↑}                    |       |        |
| Desplazarse hacia arriba <i>n</i> selecciones o <i>n</i> líneas.            | <i>n</i> {↑}           |       |        |
| Desplazarse a la primera selección o a la primera línea.                    | ø{↑}                   |       |        |
| Desplazarse a la siguiente selección o siguiente línea.                     | {↓}                    |       |        |
| Desplazarse hacia abajo <i>n</i> selecciones o <i>n</i> líneas              | <i>n</i> {↓}           |       |        |
| Desplazarse a la última selección o última línea.                           | ø{↓}                   |       |        |
| Desplazarse hacia la derecha a la siguiente selección.                      | {→}                    |       |        |
| Desplazarse hacia la izquierda a la siguiente selección.                    | {←}                    |       |        |



| <b>Tabla 3-2</b><br><b>Teclas avanzar página y retroceder página</b> |               |        |             |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|--------|-------------|
| Función                                                              | VT220 o VT420 | PC/AT  | PC MEJ      |
| Retroceder una página.                                               | {PREV SCREEN} | {PGUP} | {PAGE UP}   |
| Avanzar una página.                                                  | {NEXT SCREEN} | {PGDN} | {PAGE DOWN} |

| Tabla 3-3<br>Teclas de función                                                                                        |                             |                    |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------|
| Función                                                                                                               | VT220 o<br>VT420            | PC/AT              | PC MEJ |
| Desplegar menú de comando para pantalla actual                                                                        | [Comandos]<br>{F1}          | [Comandos]<br>{F1} |        |
| Cancelar menú de comando y volver a la pantalla actual.                                                               | tecla [Comandos] nuevamente |                    |        |
| Ingresar comando enumerado <i>n</i> en menú de comando para pantalla actual sin tener que visualizar el menú          | <i>n</i> [Comandos]         |                    |        |
| Desplegar opciones para el campo seleccionado.                                                                        | [Opciones]<br>{F2}          | [Opciones]<br>{F2} |        |
| Cancelar la pantalla de opciones.                                                                                     | [Opciones] nuevamente       |                    |        |
| Ingresar selección enumerada <i>n</i> en menú de opciones para el campo seleccionado sin tener que desplegar el menú. | <i>n</i> {INGRESAR}         |                    |        |

| <b>Tabla 3-4</b><br><b>Visualizar texto de ayuda y más comandos</b> |               |       |        |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|-------|--------|
| Función                                                             | VT220 o VT420 | PC/AT | PC MEJ |
| Visualizar texto de ayuda.                                          | {AYUDA}       | {F9}  | {F11}  |
| Visualizar más comandos.                                            | {F20}         | {F10} | {F12}  |

### 3-8 Funcionamiento de la interfaz

| Tabla 3-5<br>Teclas de edición                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |              |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|--------|
| Función                                                                                                                                                                                                                                                                          | VT220 o<br>VT420              | PC/AT        | PC MEJ |
| Editar campo seleccionado.                                                                                                                                                                                                                                                       | {F3}                          | {F3}         |        |
| Salir de modo de edición.                                                                                                                                                                                                                                                        | [Editar campo] nuevamente     |              |        |
| Sustituir datos existentes con datos nuevos, en el modo de sobrescribir.<br>Insertar datos nuevos en los ya existentes en la posición del cursor actual, en el modo de inserción.<br><br><b>Nota:</b> Si edita un campo justificado a la derecha, la tecla [Insert] es inválida. | [Insertar]                    |              |        |
| Mover el cursor a la derecha una palabra.                                                                                                                                                                                                                                        | [Palabra a la derecha]        | {TAB}        |        |
| Mover cursor a la izquierda una palabra.                                                                                                                                                                                                                                         | [Palabra a la izquierda]      | {SHIFT}{TAB} |        |
| Mover cursor al comienzo del campo.                                                                                                                                                                                                                                              | [Inicio de línea]             | {INICIO}     |        |
| Mover cursor al final del campo.                                                                                                                                                                                                                                                 | [Fin de línea]                | {FIN}        |        |
| Borrar campo seleccionado.                                                                                                                                                                                                                                                       | [Borrar], {REMOVE} o {DELETE} |              |        |

| <b>Tabla 3-6</b><br><b>Tecclas de impresión</b>                                                                                                                                         |                      |              |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|---------------|
| <b>Función</b>                                                                                                                                                                          | <b>VT220 o VT420</b> | <b>PC/AT</b> | <b>PC MEJ</b> |
| Imprimir información disponible.                                                                                                                                                        | [Imprimir]           |              |               |
| Desplegar ventana de control de impresora local para agregar, cambiar o eliminar impresora local. Sólo disponible en las estaciones de trabajo con software Meridian Terminal Emulator. | {CONTROL}{P}         |              |               |

## Pantalla

Meridian MAX respalda estaciones de trabajo en color y monocromáticas. En las estaciones de trabajo en color, diferentes partes de las pantallas se despliegan utilizando diferentes colores. Para modificar los colores, consulte el capítulo “Personalización de los colores”.

## Impresión

Utilice la tecla de función [Imprimir] para imprimir tomas instantáneas de pantalla en tiempo real.

### ATENCIÓN

Si se utiliza la tecla {Imprimir pantalla} de la estación de trabajo, es posible que no se impriman correctamente caracteres y detalles gráficos.

## Rediseño de pantalla

Presione {CONTROL}{R} en cualquier momento para rediseñar la pantalla. Puede que sea necesario rediseñar la pantalla cuando se apaga y luego se enciende la estación de trabajo.

## Funciones de pantalla comunes

La Figura 3-5 y la Figura 3-6 muestran las dos pantallas que contienen la mayor parte de las funciones comunes disponibles en Meridian MAX.

### Menús

Los menús aparecen en la pantalla cada vez que se puede efectuar una elección desde una lista de elementos. Para efectuar una selección, desplace la barra de selección hacia arriba y hacia abajo a través del menú hasta que se destaque su elección, luego presione {RETORNO}. En forma alternativa, se puede teclear el número de la selección seguido de un {RETORNO}.

Si el menú es demasiado largo para verlo de una vez, aparece una barra de desplazamiento a la derecha del cuadro del menú. Una flecha hacia abajo (en el extremo inferior de esta barra) indica que hay más entradas después de la última que se ve. Una flecha hacia arriba (en el extremo superior de la barra de desplazamiento) indica que existen más elementos antes del primero que aparece.

### 3-10 Funcionamiento de la interfaz

---

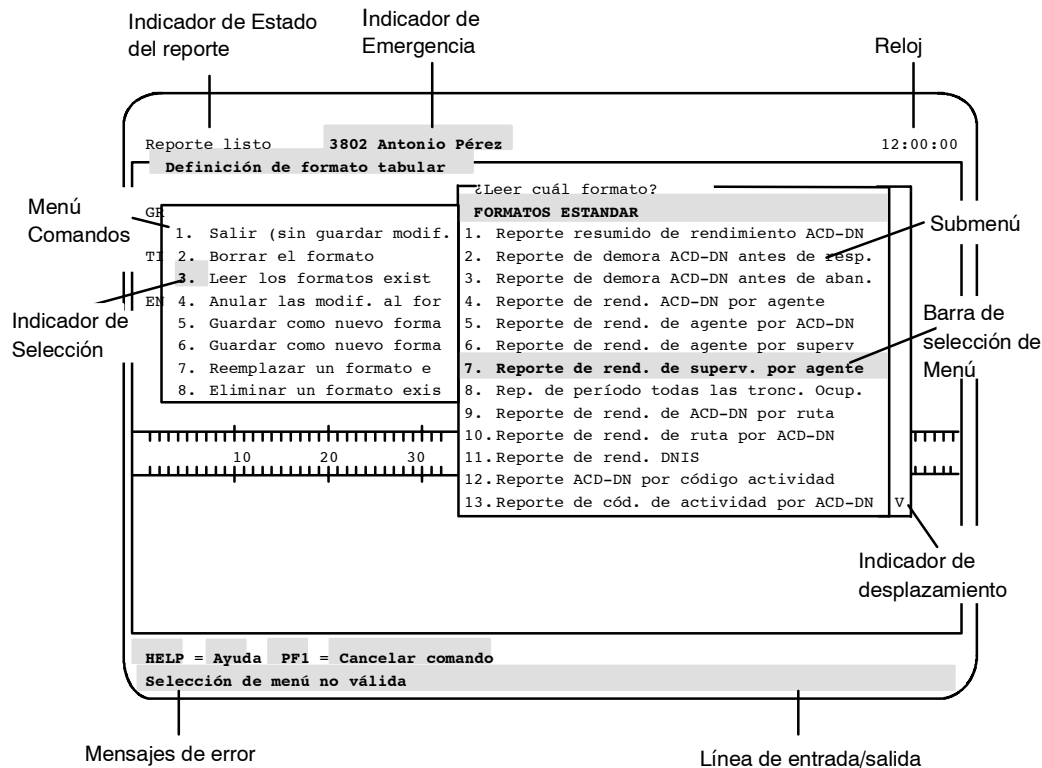
En la Figura 3-5, la barra de selección está en medio de la lista. Se puede desplazar a través del menú moviendo la barra de selección más allá de la parte superior o inferior del cuadro del menú.

En forma alternativa, {PANTALLA ANTERIOR} y {PANTALLA SIGUIENTE} se desplaza a través del menú una página a la vez. Una página en un menú consiste en el número de líneas del cuadro del menú.

En algunas funciones de Meridian MAX, no se permiten algunas funciones desde determinados menús. Por ejemplo, en la Definición de formato tabular, no se puede seleccionar el comando “*Reemplazar un formato existente*” si no se ha especificado un grupo estadístico. En estos menús, las opciones no permitidas aparecen más oscuras en una pantalla monocromática o en un color diferente en una pantalla en color. Si se intenta seleccionar una opción no permitida, se despliega un mensaje de error.

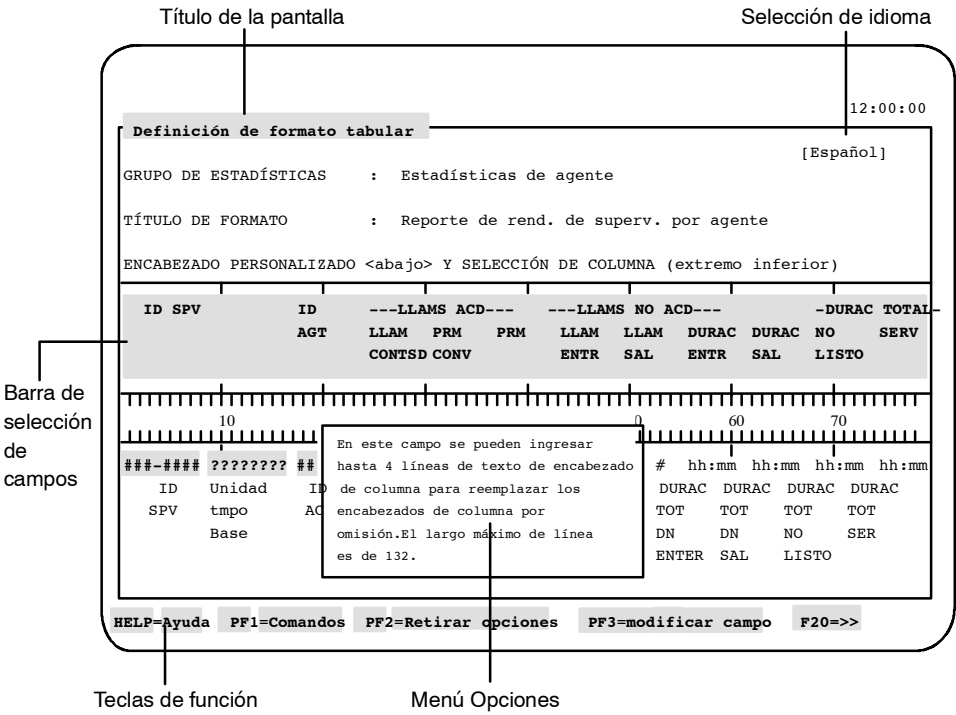
En algunas funciones de Meridian MAX, se permiten diversas funciones desde el menú. Por ejemplo, en la Definición de formato tabular, se pueden seleccionar diversos campos para el reporte. A medida que los campos se seleccionan, los nombres de campos en el menú aparecen más oscuros. Si se intenta seleccionar una opción que aparece más oscura, se despliega un mensaje de error.

Figura 3-5  
Funciones comunes de pantalla de Meridian MAX



En algunas funciones de Meridian MAX, las opciones se solicitan desde una serie de menús. Al efectuar una selección desde el primer menú, se despliega el siguiente menú, pero el número de selección del primer menú se mantiene destacado. Esta pantalla ayuda a mantener un registro de las acciones. En la Figura 3-5, el supervisor seleccionó “3. Leer los formatos existentes” desde el menú Comandos y va a seleccionar “7. Reporte de rend. de superv. por agente ” desde el submenú de formatos estándar. La Figura 3-6 muestra el Reporte de rend. de superv. por agente seleccionado.

**Figura 3-6**  
**Más funciones comunes de Meridian MAX**



**Menú Comandos**

El menú Comandos ofrece un menú de comandos que tienen relación con la pantalla que está en uso. Presione la tecla de función [Comandos] para desplegar el menú Comandos; presione la tecla de función [Comandos] nuevamente para retirar el menú sin elegir un comando.

Si esta familiarizado con el menú Comandos para pantallas en particular y no desea ver estos menús cada vez que ingresa un comando, se pueden seleccionar comandos ingresando *n*[Comandos], donde *n* corresponde al número de elementos del menú.

Por ejemplo, el primer comando en cada menú Comandos es “1. Salir...” Esta selección sale de la pantalla actual y vuelve a la pantalla anterior. También se puede utilizar 1 [Comandos] para salir más rápidamente.

## Opciones de campo

Presione la tecla de función [Opciones] para desplegar las opciones disponibles para un campo en particular en una pantalla. Presione la tecla de función [Opciones] nuevamente para retirar el menú sin efectuar una opción.

Las opciones de campo aparecen en un menú, desde el cual se puede seleccionar una opción en particular, o en una ventana con el texto que describe el tipo de entrada esperada en el campo (vea la Figura 3-6). Este texto permanece en la pantalla mientras ingresa datos en el campo. Presione la tecla de función [Opciones] nuevamente para retirar el texto de opciones.

## Barra de selección de campos

La barra de selección de campos funciona casi igual que la barra de selección de menú.

Utilice teclas de flecha para seleccionar un campo en el que se desea editar, ingresar datos, seleccionar una opción o cambiar una opción. Las nuevas entradas para un campo aparecen en la línea de entrada/salida, pues se tecléa y despliega en el campo seleccionado después de que se presiona {RETORNO}.

Presione [Editar campo] para editar un campo. En el modo de edición, los datos se despliegan a medida que se tecléa en el campo que se está editando, no en la línea de entrada/salida descrita anteriormente. En el modo de edición, también se tiene acceso a los comandos ya descritos en las tablas de comandos globales.

## Teclas de función

El propósito de las teclas de función puede variar a través del sistema. Algunas teclas, como {F2} para opciones, por lo general, efectúan las mismas funciones en diversas pantallas, pero no siempre están disponibles.

La lista de teclas de función siempre aparece en la parte inferior de la pantalla. Si no existe suficiente espacio para desplegar todas las teclas, aparece una tecla de función (por ejemplo, {F20}) en el extremo derecho inferior de la pantalla para indicar que hay disponibles más teclas. Presione esta tecla de alternación para ver el siguiente grupo de teclas de función.

**Nota:** La mayor parte de las pantallas de muestra de este documento se toman desde estaciones de trabajo VT220. Las pantallas de PC se

utilizan para las funciones que requieren una PC que ejecute MTE. Los menús de teclas de función en estas pantallas pueden ser levemente diferentes de aquéllas en la estación de trabajo del usuario.

#### **Ayuda**

Una tecla de función [Ayuda] está disponible siempre en el extremo izquierdo inferior de la pantalla. Al presionar esta tecla de función, aparece una pantalla de ayuda que se relaciona con la pantalla actual.

#### **Línea de entrada/salida**

La línea inferior de la pantalla sirve para dos propósitos. Todos los mensajes de error aparecen destacados, pero desaparecen cuando se presiona la tecla siguiente. En la Figura 3-5, el supervisor ingresó un nombre que no aparece en el menú de formato y se despliega un mensaje de error.

La mayor parte de la información que se teclea también se despliega en esta línea, salvo las teclas de función y la información que se ingresa al editar un campo. En la Figura 3-6, el supervisor ha comenzado a ingresar nuevos datos para los encabezados personalizados. El cursor, al final de la entrada, indica el lugar donde aparece la siguiente tecla.

Si se comete una equivocación antes de presionar {RETORNO}, utilice la tecla de retroceso para retroceder a través de la entrada. Para corregir un campo que ya se ha ingresado, vuelva a ingresar el campo completo o edite los datos. Presione {RETORNO} cuando se termine la entrada.

#### **Campo Selección de idioma**

El campo *Selección de idioma* se utiliza al definir una versión en idioma diferente del mismo reporte. Este campo sólo aparece si el sistema tiene instalado más de un idioma. Por ejemplo, para definir un formato de reporte en ambos idiomas, primero defina el formato en el idioma por omisión del sistema. Cambie el indicador de idioma al idioma opcional. Cuando el reporte se salva, Meridian MAX almacena la información en ambos idiomas. Los supervisores pueden utilizar estas definiciones de reporte en el idioma que seleccionan.

Se pueden instalar hasta dos de los idiomas disponibles en un sistema a la vez. El inglés es siempre uno de los idiomas instalados, principalmente para propósitos de respaldo y para la compatibilidad con NAC Versión 1.



Meridian MAX 9 despliega todo el texto estático de idioma en las pantallas del supervisor en un idioma a la vez: el idioma del supervisor. Este texto estático incluye prompt del supervisor, nombres de campos en formularios de entrada de datos, texto de ayuda, indicadores de estado de línea, mensajes de error en la estación de trabajo del supervisor, etc.

### **Ventanas de aparición súbita**

Las ventanas de aparición súbita son áreas de la pantalla separadas que aparecen dentro de las mismas pantallas. Su propósito es desplegar información o proporcionar una pantalla de trabajo que se utiliza mientras la información se despliega.

### **Indicadores de estado**

Los indicadores de estado se utilizan para indicar a los supervisores que existen problemas urgentes o información importante del sistema.

#### **Conexión del control de configuración**

Este indicador despliega “CC: Conx cort” si la conexión entre Meridian MAX y el conmutador está cortado. El mensaje “CC: No listo” indica que, si bien se recibe información desde el conmutador, no se pueden efectuar funciones de Control de configuración en el momento. El indicador no aparece si el enlace está encendido y funciona correctamente.

#### **Emergencia**

Este indicador parpadea en la pantalla cuando un agente, del cual el usuario es responsable, presiona el botón de emergencia en el aparato telefónico ACD. El nombre del agente e ID de posición que se señala se despliegan en la barra de indicador de estado en la parte superior de la pantalla.

#### **Conexión de alta velocidad**

Si el flujo de información de la Conexión de alta velocidad se interrumpe, se destaca el reloj en el extremo derecho superior de una estación de trabajo de supervisor. Este estado destacado indica que Meridian MAX no recibe información desde Meridian 1.

Si la estación de trabajo tiene Personalización de color, no defina el estado destacado en el mismo color que el elemento de la pantalla Excepción.

### **Reporte**

Si se despliega un reporte especial en la estación de trabajo, el indicador de estado de reporte informa sobre este estado. Cuando se envía directamente un reporte especial a la impresora, no se entrega ninguna indicación de este estado.

En la pantalla, pueden aparecer los siguientes indicadores de estado:

- **Reporte pendiente** Indica que Meridian MAX está procesando el reporte.
- **Reporte listo** Indica que el reporte ya se puede visualizar.
- **Reporte rechazado** Indica que el reporte no se puede generar.

### **Cómo guardar definiciones de registro**

Después de crear cada definición de registro, debería guardarla y salir de la pantalla. Si crea varias definiciones sin guardar y salir de la pantalla cada vez, puede que las nuevas definiciones adopten el mismo nombre.

Por ejemplo, después de crear una nueva definición de cuadrante tabular en la Pantalla de definición de cuadrante, debería guardar la definición y salir de la pantalla.

## Capítulo 4: Antes de comenzar

### Firmado

Esta sección describe los pasos para firmarse a una estación de trabajo de Meridian MAX.

#### Procedimiento 4-1

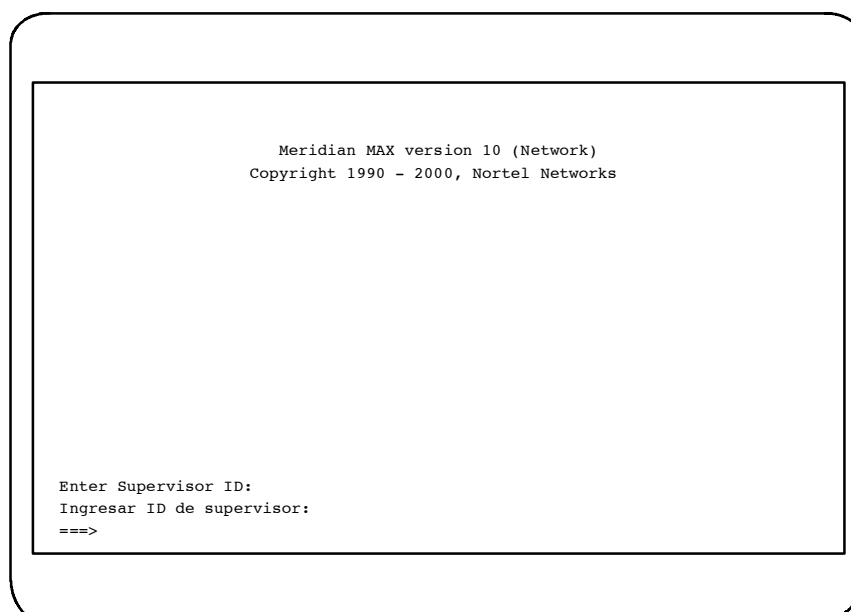
##### Para firmarse en Meridian Max

- 1 Encienda la estación de trabajo y se muestra la pantalla.

*Si Meridian MAX se ha instalado correctamente, aparece una pantalla de firmado como la que se muestra en la Figura 4-1.*

**Figura 4-1**

#### Pantalla de firmado



## 4-2 Antes de comenzar

---

- 2 Teclee la ID de firmado y presione **{RETORNO}**.

Un prompt de contraseña sólo aparece si el administrador del sistema asignó una contraseña de firmado al crear el perfil en la función Definición de supervisor. La contraseña se debe ingresar exactamente como la asignó el administrador del sistema. Ingresar **MiContraseña** no es lo mismo que ingresar **micontraseña**.

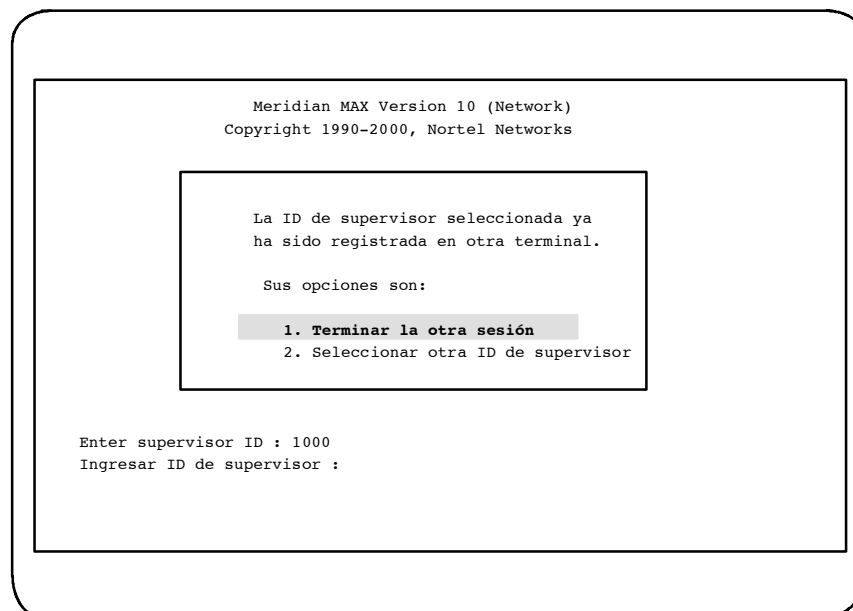
- 3 Si es necesario, teclee la contraseña y presione **{RETORNO}**.

Si se presentan problemas durante el firmado, consulte la sección "Problemas de firmado". Si el firmado es satisfactorio, consulte la sección "Menú principal" en este capítulo.

### Problemas de firmado

Si la ID de firmado ingresada en el procedimiento de firmado la utiliza otra persona, aparece un mensaje de aparición súbita, como se ve en la Figura 4-2.

**Figura 4-2**  
**Mensaje de aparición súbita de competencia de firmado**



Siga el Procedimiento 4-2 cuando aparezca el mensaje de aparición súbita.

#### Procedimiento 4-2

##### Para manejar firmados duplicados

- 1 Presione **1** para completar el firmado y terminar la otra sesión sin advertencia.  
Se recomienda evitar esto a menos que el otro usuario esté utilizando la ID sin autorización.

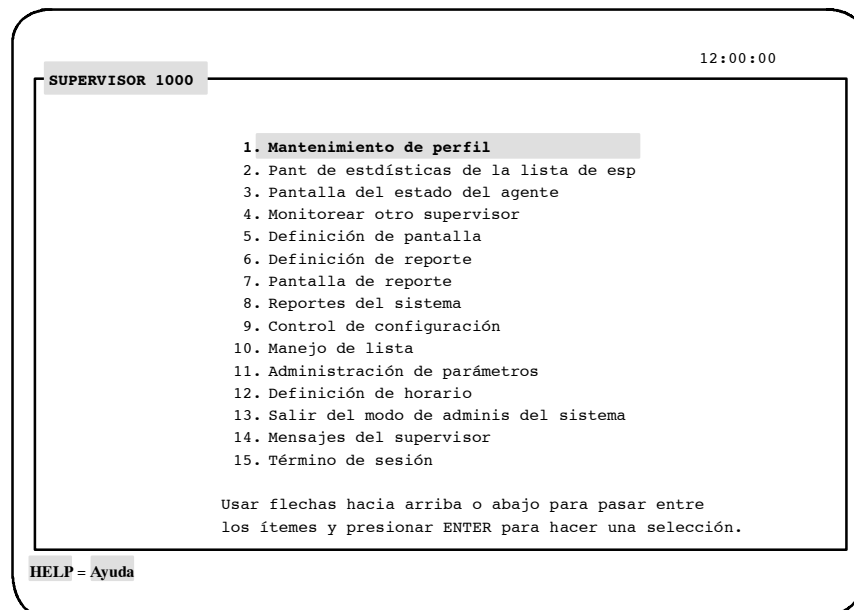
**o bien**

Presione **2** para cancelar el intento de firmado original e ingresar otra ID de firmado.

## Menú principal

El menú principal, que aparece si el procedimiento es satisfactorio, enumera todas las funciones de Meridian MAX disponibles. La Figura 4-3 muestra el menú principal disponible para los administradores del sistema. El administrador de sistema utiliza la función Definición de supervisor para determinar cuáles de estas funciones aparecen en el menú principal.

**Figura 4-3**  
**Menú principal**



### **Mantenimiento de perfil**

Esta función proporciona información sobre las funciones de Meridian MAX que puede utilizar un supervisor específico. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Mantenimiento de perfil”.

### **Pant de estadísticas de la lista de esp**

Esta función proporciona información en tiempo real sobre el estado de las listas de espera. Se puede acceder a las pantallas predefinidas con el sistema o visualizar las pantallas personalizadas creadas mediante la función Definición de pantalla. Para obtener más información, consulte el capítulo “Pantalla de estadísticas de la lista de espera”.

### **Pantalla del estado del agente**

Esta función proporciona información en tiempo real sobre el estado de los agentes y las listas de espera que atienden. Para obtener más información, consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente”.

### **Monitorear otro supervisor**

Esta función proporciona acceso a pantallas y reportes que otro supervisor utiliza. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Monitorear otro supervisor”.

### **Definición de pantalla**

Esta función permite crear pantallas de estadísticas de lista de espera propias para obtener información de lista de espera de acuerdo con las especificaciones. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Definición de pantalla”.

### **Definición de reporte**

Esta función proporciona herramientas para crear, desplegar, modificar e imprimir reportes relativos a los agentes, listas de espera y sistema. Se pueden utilizar reportes gráficos y tabulares predefinidos o crearlos. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Definición de reporte”.

### **Pantalla de reporte**

Esta función permite visualizar un reporte en la pantalla antes de imprimirlo. Para obtener más información, consulte el capítulo “Pantalla de reporte”.

### **Reportes del sistema**

Esta función proporciona reportes predefinidos que muestran el estado actual de Meridian MAX. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

### **Control de configuración**

Esta función permite cambiar la configuración de Meridian MAX. Esto incluye reasignar agentes, listas de espera, umbrales, anuncios grabados, asignaciones de troncales y destinos de desborde. El acceso a esta función puede estar restringido. Para obtener más información, consulte el capítulo “Control de configuración”.

### **Manejo de lista**

Esta función permite agrupar objetos (como listas de espera, troncales, agentes, etc.) en orden consecutivo o no consecutivo en una lista. Estas listas permiten realizar a la vez cambios a todos los objetos. También se utilizan en reportes para producir datos relacionados sólo con objetos especificados. Para obtener más información, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

### **Administración de parámetros**

Esta función permite definir los parámetros que se van a utilizar en Meridian MAX. Esta incluye definir los usuarios, unidades de tiempo, listas de espera, umbrales, ruta, etc. El acceso a esta función puede estar restringido. Consulte en la sección “Para obtener acceso a administración del sistema” instrucciones sobre acceder a esta función. Para obtener más información acerca de esta función, consulte el capítulo “Administración de parámetros”.

### **Definición de horario**

Esta función permite definir las horas que se van a utilizar para imprimir reportes y ejecutar comandos de modificación de control de configuración. Consulte la sección “Para obtener acceso a administración del sistema” en este capítulo para instrucciones sobre cómo obtener acceso. Para obtener más información acerca de esta función, consulte el capítulo “Definición de horario”.

### **Ingresar a modo de adminis del sistema**

Esta función proporciona una medida de seguridad opcional para impedir el acceso a las funciones Administración de parámetros y

Definición de horario. Esta función sólo aparece en el menú principal si está restringido el acceso al modo de administración del sistema. Para obtener más información, consulte la sección “Para obtener acceso a administración del sistema” en este capítulo.

#### **Salir del modo de administración del sistema**

Esta función proporciona una salida desde el modo de administración de sistema. Esta función aparece sólo si la función “*Ingresar a modo de adminis del sistema*” se ha seleccionado anteriormente. Una vez que se sale del modo de administración del sistema, las funciones Administración de parámetros y Definición de horario aparecen más oscuras en el menú principal, lo que indica que no se pueden seleccionar.

#### **Mensajes del supervisor**

Esta función permite enviar y recibir mensajes desde otros supervisores y administradores del sistema. Este campo sólo aparece si el sistema tiene acceso al Centro de Administración de Red (NAC). Para obtener más información, consulte el capítulo “Envío de mensajes al supervisor”.

#### **Término de sesión**

Esta función desfirma de Meridian MAX. Apagar la estación de trabajo o salir de Reflection 4+ o MTE no desfirma del sistema.

### **Para obtener acceso a administración del sistema**

Las funciones Administración de parámetros y Definición de horario proporcionan parámetros del sistema a los que sólo pueden acceder usuarios adecuadamente entrenados de Meridian MAX. Meridian MAX proporciona dos medidas de seguridad opcionales para restringir el acceso a estas áreas. Estas medidas de seguridad incluyen:

- Asignar una contraseña de administración del sistema en la función Opciones varias. (La función “*Ingresar a modo de adminis del sistema*” sólo aparece en el menú principal si se asigna una contraseña de administración del sistema.)
- Inhabilitar el acceso a los campos *Administración de parámetros* y *Definición de horario* al crear el perfil del supervisor.



Siga el Procedimiento 4-3 para ingresar al modo de administración de sistema y acceder a las funciones Administración de parámetros y Definición de horario.

#### **Procedimiento 4-3**

##### **Para ingresar al modo de administración del sistema**

- 1 Solicite al administrador del sistema que habilite el acceso a las funciones Administración de parámetros y Definición de horario en su perfil.
- 2 Solicite al administrador del sistema la contraseña de administración del sistema asignada en la función Opciones varias.
- 3 Seleccione la función “Ingresar a modo de adminis del sistema” desde el menú principal.

*Aparece una ventana de aparición súbita para ingresar la contraseña de administración del sistema.*

- 4 Ingrese la contraseña de administración de sistema asignada en la función Opciones varias.

*Si el procedimiento es satisfactorio, las funciones Administración de parámetros y Definición de horario dejan de aparecer más oscuras en el menú. Ahora se puede acceder a estas funciones.*

## **Límites del sistema Meridian MAX**

Las tablas de esta sección contienen las limitaciones del sistema de Meridian MAX.

Estos límites determinan el número de definiciones de usuario que pueden crearse, tales como formatos de reporte, órdenes de cambio y definiciones de horario.

#### **Límites de secuencias de usuario**

Muchas de las definiciones de usuario requieren que Meridian MAX coloque una o más secuencias de usuario. Estas definiciones tienen un límite de secuencias de usuario. Es posible que se alcancen los límites de secuencias de usuario antes que los de definiciones de usuario.

Por ejemplo, se permiten 3.500 secuencias de usuario para las definiciones de parámetro de reporte en el IPEX. Cada definición requiere dos secuencias de usuario. El sistema podría tener 500 definiciones públicas. Cada uno de los 210 supervisores podría tener a su vez cinco definiciones privadas y una definición especial. En este ejemplo, el número de definiciones requeridas es 1.760. Esto se calcula mediante la fórmula  $500 + (5 + 1) * 210$  y también requiere 3520 secuencias de usuario ( $1760 * 2$ ). Esta cifra excede el límite de 3.500 secuencias de usuario.

## Posiciones

Si el número de posiciones de agente de Meridian 1 excede el número máximo de posiciones definidas en Meridian MAX, las posiciones adicionales y sus ACD-DN asociados no aparecen en las pantallas y reportes del supervisor. Por ejemplo, si Meridian MAX ha habilitado 20 posiciones ACD y se han definido 30 posiciones en el software de Meridian 1, las 10 posiciones ACD adicionales funcionarán correctamente, pero los datos no se reflejarán en ninguna de los reportes o pantallas del supervisor. Las posiciones y listas de espera de las que no se hayan informado pueden afectar a la exactitud de los reportes y estadísticas de Meridian MAX.

La función de control de reportes, disponible en los conmutadores Meridian 1 con X11 Versión 17 o posterior, puede desactivar la función de reportes para listas de espera donde no se requiera ningún reporte.

## Límites totales

Los límites totales no pueden ser excedidos por la suma de sus componentes. En las Tablas 4-3 y 4-6, los componentes de un límite “Total” se indican debajo del total.

Por ejemplo, la Tabla 4-3 indica que el total de definiciones de cuadrante de pantalla de estadísticas en tiempo real, tanto públicas como privadas, es 500. Si un sistema IPEX tiene 240 supervisores de Meridian MAX y 250 definiciones públicas, sólo quedan 250 definiciones como definiciones privadas de supervisores. Por tanto, la mayoría de supervisores no puede definir el número máximo de definiciones privadas que permite el sistema. Si, por el contrario, los supervisores maximizan las definiciones privadas, esto afectará el número de definiciones públicas.

**Nota:** Algunos límites se aplican a varios tipos de datos. Los totales de definiciones de cuadrante, formato y fórmula contienen las definiciones incluidas en todos los grupos estadísticos. Los totales de definiciones de lista incluyen los definidos para todos los tipos de lista. Por ejemplo, sólo pueden crearse 250 definiciones de fórmula en todo Meridian MAX.

## Límites generales de Meridian MAX

La Tabla 4-1 enumera las limitaciones generales del sistema para Meridian MAX.

| <b>Tabla 4-1<br/>Límites generales de Meridian MAX</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>IPEX</b> |
| Base de información histórica – espacio en disco disponible (en Mbytes)                                                                                                                                                                                                                                 | 600         |
| Puertos de terminal del supervisor (si no hay ninguna conexión de manejo de tráfico o conexión de red configurado)                                                                                                                                                                                      | 2           |
| Impresoras MTE/locales (sólo se permite una impresora por cada estación de trabajo de supervisor MTE)                                                                                                                                                                                                   | 720         |
| Conexiones simultáneas de estación de trabajo de supervisor de Meridian MAX (Número total de estaciones de trabajo de supervisor de Meridian MAX conectadas a través del MTE, VT220/VT420 o SDA. El hecho de que un supervisor de Meridian MAX esté conectado a la estación de trabajo es irrelevante). | 60          |
| Número total de ACD-DN que un agente puede atender simultáneamente si MQA está habilitada                                                                                                                                                                                                               | 5           |
| Supervisores de MIS                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 240         |

### Límites de parámetros ACD básicos

La Tabla 4-2 enumera los límites de parámetros ACD que corresponden a los límites del sistema ACD de Meridian 1.

| <b>Tabla 4-2</b><br><b>Límites de parámetros ACD básicos (correspondientes a los límites ACD de Meridian 1)</b>                                                                                                                            |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                                                                                                                                                                               | <b>IPEX</b> |
| Listas de espera ACD de Meridian 1 (de todos los tipos) con Control de informes ACTIVADO                                                                                                                                                   | 240         |
| MEI-Network: Conexiones activas simultáneas                                                                                                                                                                                                | 1           |
| MEI-Observe: Conexiones activas simultáneas                                                                                                                                                                                                | 3           |
| MSI: Listas de espera simultáneas que pueden enviarse                                                                                                                                                                                      | 64          |
| Posiciones de ADC Meridian 1 (total de agentes y supervisores Meridian 1)                                                                                                                                                                  | 1500        |
| Supervisores Meridian 1                                                                                                                                                                                                                    | 240         |
| ID de agentes de ACD Meridian 1                                                                                                                                                                                                            | 2400        |
| Rutas Meridian 1 (de todos los tipos)                                                                                                                                                                                                      | 256         |
| Troncales Meridian 1 (de todos los tipos)*                                                                                                                                                                                                 | 2000        |
| ID de DNIS Meridian 1                                                                                                                                                                                                                      | 5000        |
| Código de actividad Meridian 1                                                                                                                                                                                                             | 1000        |
| * Una troncal es la combinación de un número de ruta y un número de miembro de ruta. El número de miembro de ruta 0 (cero) se usa como número de ruta no operativo cuando los reportes de nivel de troncal detallados están inhabilitados. |             |

**Nota:** Los límites de parámetro de Meridian 1 deberían ser menores o iguales a los límites de parámetros ACD básicos de Meridian MAX de la Tabla 4-2. Si se utilizan límites incorrectos, el sistema Meridian MAX puede funcionar, pero es posible que ignore los datos ACD fuera de estos límites.

## Límites de Definición de pantalla

La Tabla 4-3 enumera los límites en el número de definiciones de la función Definición de pantalla. Las secuencias de las definiciones pueden definirse en dos idiomas.

| <b>Tabla 4-3</b><br><b>Límites de Definición de pantalla</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>IPEX</b> | <b>Max. nº de secuencias de usuario requeridas</b> | <b>Máx. nº de secuencias de usuario permitidas</b> |
| Definiciones de pantalla (públicas y privadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1450        | 2900                                               | 3500 <sup>1</sup>                                  |
| Definiciones de pantalla (públicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 250         | 500                                                | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de pantalla (privadas por supervisor de Meridian MAX)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5           | 2400                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de cuadrante (públicas y privadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 500         | 2000                                               | 3500 <sup>2</sup>                                  |
| Definiciones de cuadrante (públicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 250         | 1000                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de cuadrante (privadas por supervisor de Meridian MAX)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5           | 4800                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de fórmula de pantalla (excluidas las fórmulas estándar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 250         | 1500                                               | 550 <sup>3</sup>                                   |
| <sup>1</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de pantalla más el total de definiciones de parámetro de reporte.<br><sup>2</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de cuadrante de pantalla más el total de definiciones de formato tabular de reporte.<br><sup>3</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de fórmula de pantalla más el total de definiciones de fórmula de reporte. |             |                                                    |                                                    |

### Límites de Control de configuración

La Tabla 4-4 enumera los límites en el número de definiciones de la función Control de configuración. Las secuencias de las definiciones pueden definirse en dos idiomas.

| <b>Tabla 4-4<br/>Límites de Control de configuración</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                                    |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>IPEX</b> | <b>Máx. nº de secuencias de usuario requeridas</b> | <b>Máx. nº de secuencias de usuario permitidas</b> |
| Definiciones de cambio de orden*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100         | 200                                                | 375                                                |
| Asignaciones y parámetros de posición                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Valores de umbral de desborde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Objetivos de desborde e interflujo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Anuncios grabados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Parámetros de servicio nocturno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Asignaciones de troncal Parámetros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Parámetros CDN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Tablas de enrutamiento diurno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| Tablas de enrutamiento nocturno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3340        | 0                                                  | n/a                                                |
| <p>* El número real de órdenes de cambio está limitado al tipo de orden de cambio que se lleve a cabo y al tamaño de la base de datos en el que está almacenada. Por ejemplo, una orden de cambio podría modificar 340 asignaciones de troncal. A consecuencia de esto, se almacenan 340 registros en la tabla de asignaciones de troncal. Esta tabla sólo puede contener 3.340 registros. Si se crean otras 10 órdenes de cambio para cambiar 300 asignaciones de troncal cada una, la tabla estará al máximo. Las nuevas órdenes de cambio no podrían guardarse aunque sólo se hubieran creado 11 órdenes de cambio.</p> |             |                                                    |                                                    |

### Límites de Manejo de lista

La Tabla 4-5 enumera los límites en el número de definiciones de la función Manejo de lista. Las secuencias de usuario sólo pueden definirse en un idioma. Las secuencias de usuario de la función Definición de lista están almacenadas de una forma diferente. Esto significa que no existen límites de secuencias de usuario diferentes para esta función.

| <b>Tabla 4-5</b><br><b>Límites de Definición de lista</b> |             |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                              | <b>IPEX</b> |
| Definiciones de lista                                     | 250         |
| Elementos de lista por definición de lista                | 200         |
| Elementos de lista por sistema                            | 25000       |

### Límites de Definición de reporte

La Tabla 4-6 enumera los límites en el número de definiciones de la función Definición de reporte. Las secuencias de las definiciones pueden definirse en dos idiomas.

| <b>Tabla 4-6</b><br><b>Límites de Definición de reporte</b>                      |             |                                                    |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                     | <b>IPEX</b> | <b>Máx. nº de secuencias de usuario requeridas</b> | <b>Máx. nº de secuencias de usuario permitidas</b> |
| Definiciones de parámetro de reporte (públicas, privadas y especiales)           | 1940        | 3880                                               | 3500 <sup>1</sup>                                  |
| Definiciones de parámetro de reporte (públicas)                                  | 250         | 1000 ó 500                                         | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de parámetro de reporte (privadas por supervisor de Meridian MAX)   | 5           | 2400                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de parámetro de reporte (especiales por supervisor de Meridian MAX) | 1           | 480                                                | incluidas arriba                                   |
| — continúa —                                                                     |             |                                                    |                                                    |

**4-14** Antes de comenzar

| <b>Tabla 4-6 (continuación)</b><br><b>Límites de Definición de reporte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                    |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>IPEX</b> | <b>Máx. n° de secuencias de usuario requeridas</b> | <b>Máx. n° de secuencias de usuario permitidas</b> |
| Definiciones de formato tabular (públicas y privadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 250         | 2500                                               | 3575 <sup>2</sup>                                  |
| Definiciones de formato tabular (públicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100         | 1000                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de formato tabular (privadas por supervisor de Meridian MAX)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5           | 12000                                              | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de formato gráfico (públicas y privadas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 250         | 1500                                               | 825                                                |
| Definiciones de formato gráfico (públicas)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100         | 600                                                | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de formato gráfico (privadas por supervisor de Meridian MAX)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5           | 7200                                               | incluidas arriba                                   |
| Definiciones de fórmula de reporte (excluidas las fórmulas estándar)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 250         | 1500                                               | 550 <sup>3</sup>                                   |
| Archivos binarios de definición de rango (internos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 60          | n/a                                                | n/a                                                |
| Categorías de definición de rango                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 10          | n/a                                                | n/a                                                |
| Definiciones de período                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 13          | 13                                                 | 13                                                 |
| Definiciones de turno                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5           | 5                                                  | 5                                                  |
| <sup>1</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de pantalla más el total de definiciones de parámetro de reporte.<br><sup>2</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de cuadrante de pantalla más el total de definiciones de formato tabular de reporte.<br><sup>3</sup> El límite de secuencias de usuario es el total de definiciones de fórmula de pantalla más el total de definiciones de fórmula de reporte. |             |                                                    |                                                    |
| — fin —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             |                                                    |                                                    |



## Límites de Definición de horario

La Tabla 4-7 enumera los límites en el número de definiciones de la función Definición de horario. Las secuencias de las definiciones pueden definirse en dos idiomas.

| <b>Tabla 4-7<br/>Límites de Definición de horario</b>   |             |                                                    |                                                    |
|---------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                            | <b>IPEX</b> | <b>Máy. nº de secuencias de usuario requeridas</b> | <b>Máy. nº de secuencias de usuario permitidas</b> |
| Definiciones de horario                                 | 100         | 200                                                | 125                                                |
| Horas programadas                                       | 40          | n/a                                                | n/a                                                |
| Total de órdenes de cambio programadas                  | 1000        | n/a                                                | n/a                                                |
| Órdenes de cambio incluidas por definición de horario   | 100         | n/a                                                | n/a                                                |
| Total de reportes históricos programados                | 1000        | n/a                                                | n/a                                                |
| Reportes históricos incluidos por definición de horario | 100         | n/a                                                | n/a                                                |

### Límites de Conectividad NAC

La Tabla 4-8 enumera los límites en el número de definiciones de la función Conectividad NAC. Las secuencias de usuario sólo pueden definirse en un idioma. Las secuencias de usuario de la función Conectividad NAC están almacenadas de una forma diferente. Esto significa que no existen límites de secuencia de usuario diferentes para esta función.

*Nota:* Sólo NAC 2.5. es admitido en Meridian MAX 10

| <b>Tabla 4-8</b><br><b>Límites de Conectividad NAC</b> |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                           | <b>IPEX</b> |
| Mensajes del supervisor no leídos                      | 50          |
| Mensajes del supervisor guardados                      | 20          |
| Mensajes del supervisor retenidos en la lista saliente | 5           |

## Límites de Administración de parámetros

La Tabla 4-9 enumera los límites en el número de definiciones de la función Administración de parámetros. Las secuencias de usuario sólo pueden definirse en un idioma. Las secuencias de usuario de la función Administración de parámetros se almacenan de una manera diferente. Esto significa que no existen límites de secuencias de usuario diferentes para esta función.

| <b>Tabla 4-9</b><br><b>Límites de administración de parámetros</b> |             |
|--------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Parámetro del sistema</b>                                       | <b>IPEX</b> |
| Definiciones de supervisor                                         | 240         |
| Definiciones de unidad de tiempo                                   | 18          |
| Definiciones de umbral                                             | 240         |
| Definiciones de lista de espera                                    | 240         |
| Definiciones de agente                                             | 2400        |
| Definiciones de ruta                                               | 256         |
| Definiciones DNIS                                                  | 5000        |
| Definiciones de código de actividad                                | 1000        |
| Definiciones de idioma                                             | 2           |

## **Dependencia X11**

Algunas versiones de Meridian MAX presentan ciertos requisitos respecto a Meridian 1 y la función de control de reportes.

### **Meridian MAX y el control de reportes X11**

La función de control de reportes controla a qué listas de espera debe informar Meridian MAX. Asegúrese de que la configuración del control de reportes es la misma entre los CDN y sus respectivos ACD-DN destino, y entre los ACD-DN y sus respectivos ACD-DN destino de desborde e interflujo. Si las configuraciones del control de reportes no coinciden, es posible que existan discrepancias en los datos de los reportes. Por ejemplo, si un CDN dispone de un control de reportes habilitado pero uno de sus ACD-DN de destino está inhabilitado, la llamada aparece en la información CDN del reporte, pero no aparece cuando la llamada se transfiere a su ACD-DN de destino. Todas las listas de espera utilizadas en MQA deben tener la función de control de reportes habilitada en Meridian 1.

---

## Capítulo 5: Administración de parámetros

---

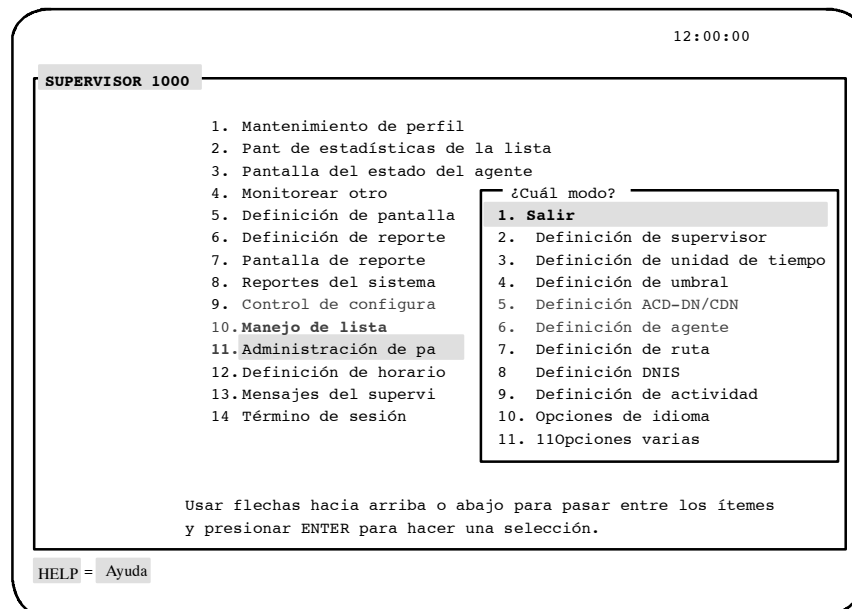
La función Administración de parámetros permite definir las variables que Meridian MAX debe utilizar. Éstas incluyen perfiles de supervisor, unidades de tiempo, umbrales, ACD-DN/CDN, agentes, rutas, DNIS, códigos de actividad, idiomas y opciones varias.

Esta función sólo aparece si se es supervisor con capacidades de administración de sistema y si Administración de parámetros está habilitada en el perfil.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Administración de parámetros*” desde el menú principal. Aparece el submenú que se muestra en la Figura 5-1.

**Figura 5-1**  
**Submenú Administración de parámetros**



El procedimiento para crear o modificar registros es similar a muchas de las funciones de Administración de parámetros.

**Procedimiento 5-1**  
**Para crear registros de Administración de parámetros**

- 1 Seleccione "Administración de parámetros" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione una función en el submenú.  
*Aparece la pantalla correspondiente.*
- 3 Cambie los campos adecuados.
- 4 Presione [Comandos] y salve el registro.
- 5 Salga de la pantalla.

## Definición de supervisor

La función Definición de supervisor permite a los supervisores visualizar, crear, modificar y eliminar perfiles de supervisor. Dichos perfiles determinan las áreas del sistema a las que tienen acceso los supervisores, juntamente con el aspecto y el promedio de actualización de las pantallas.

Normalmente, sólo tienen acceso a esta función unos cuantos administradores o supervisores del sistema. Se pueden crear hasta 240 definiciones de supervisor.

Para imprimir un reporte que muestre las definiciones de supervisor creadas en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos supervisor” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-2**  
**Pantalla Definición de supervisor**

Definición de supervisor

12:00:00

|                            |                                         |                             |                   |
|----------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
| ID de supervisor MAX       | 2230                                    | Nombre                      | Michael Hotchkiss |
| ID de Pos. Meridian 1      | 373-3700                                | Contraseña                  |                   |
| Idioma                     | Inglés                                  |                             |                   |
| Pan de lis de esp por om   | Pantalla de lis de esp gráfico estándar |                             |                   |
| Vel actualizac estadística | 10                                      | Pantalla DN                 | Números           |
| Pantalla por omisión       | Globales                                | Nombre de visualizac.       | Habilitado        |
| Estado de emergencia       | Inhabilitado                            | Alarma sonora               | Inhabilitado      |
| Personalización de color   | Habilitado                              | Definición de visualización | Habilitado        |
| Página de cabecera         | Habilitado                              | Def. de miembro de grupo    | Habilitado        |
| Mantenimiento de perfil    | Habilitado                              | Administración del sistema  | Habilitado        |
| Estadísticas globales      | Habilitado                              | Admin. de parámetros        | Habilitado        |
| Modo de monitoreo          | Inhabilitado                            | Definición de programa      | Habilitado        |
| Definición de reporte      | Habilitado                              | Control de config. Global   | Inhabilitado      |
| Reportes del sistema       | Habilitado                              | Control config. tiempo real | Habilitado        |
| Mensajes del supervisor    | Habilitado                              | Impresión remota            | Inhabilitado      |
| Anular impresora local     | Inhabilitado                            | Def. de miembro CDN         | Habilitado        |
| Impresora tabular          | Impresora 10º piso                      |                             |                   |
| Impresora gráfica          | Impresora 10º piso                      |                             |                   |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   PF3 = Editar campo   Remove = Borrar campo

*Nota:* Puede que no todas las funciones aparezcan como se muestra en la Figura 5-2. Es posible que determinadas funciones no se presenten debido a las configuraciones del sistema y restricciones de seguridad tal como se hayan definido en la pantalla Definición de supervisor.

## Teclas de función

### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relativa a la función seleccionada y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Leer def. existente de supervisor**

Este comando recupera un registro de definición de supervisor existente y lo despliega en la pantalla.

#### **Restablecer campos para valores implícitos**

Este comando reconfigura todos los campos modificados a sus valores implícitos.

#### **Salvar modif. en def. de supervisor actual**

Este comando salva todos los cambios hechos al registro de definición de supervisor en la pantalla.

#### **Eliminar def. de supervisor existente**

Este comando elimina del sistema todo registro de definición de supervisor existente.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para un campo.

### **PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.



**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función finaliza el proceso de edición en un campo.

**Remove=Borrar campo**

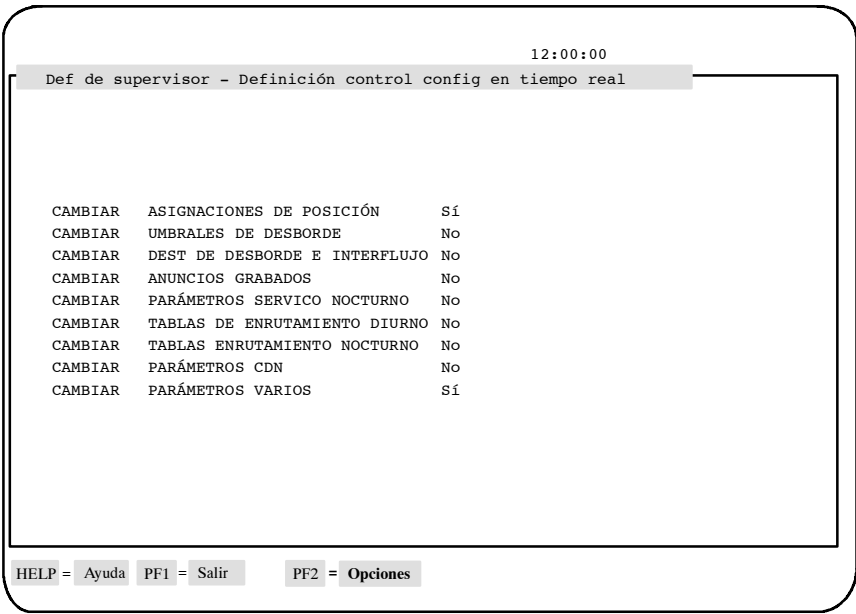
Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**F10=Tiempo real CC**

Esta tecla de función permite especificar las funciones de Control de configuración a las que puede acceder el supervisor desde las pantallas de estadísticas de la lista de espera. Esta tecla aparece sólo si está habilitado el campo *Ctrl config tiempo real*.

Si no se presiona esta tecla, aparece la pantalla que se muestra en la Figura 5-3.

**Figura 5-3**  
**Definición de supervisor – Definición control de configuración de tiempo real**



**Nota:** Puede que no todas las opciones aparezcan como se muestra en la figura 5-3 debido a las configuraciones del sistema y restricciones de seguridad, como las que se hayan definido en la función Definición de supervisor.

Mientras se muestra una pantalla de estadísticas de la lista de espera, un supervisor (con el campo *Ctrol config tiempo real* habilitado en el perfil) puede acceder a ciertas funciones de Control de configuración. Estas funciones a las que se puede acceder están determinadas por las selecciones configuradas como “Sí” en la pantalla que se muestra en la Figura 5-3.

El supervisor puede entonces cambiar la configuración de estas áreas en Meridian 1 mientras el conmutador está operando.

**Nota:** Al menos una opción debe estar configurada como “Sí” para poder guardar el perfil del supervisor (si el campo *Ctrl config tiempo real* está habilitado).

Para obtener más información sobre las selecciones, consulte el capítulo “Control de configuración”.

#### **F6=Modif. colores**

Esta tecla de función permite definir las configuraciones del color para los elementos de la pantalla. Aparece sólo si está habilitado el campo *Personalización de color*. Para obtener más información, consulte el capítulo “Personalización de los colores”.

#### **F7=Def. de miembro del grupo**

Esta tecla de función permite componer una lista de supervisores cuyas pantallas en tiempo real se desean visualizar mientras se está en las funciones Pantalla de estadísticas de la lista de espera o Pantallas del estado del agente. Esta tecla de función sólo aparece si el campo *Def. de miembro de grupo* está habilitado en el perfil.

Al presionar esta tecla de función, aparece una ventana para ingresar la ID de posición Meridian 1 de los supervisores que se desean visualizar. Ingrese las ID con el formato ###-#### o #####. Estas ID también se pueden cambiar si se presiona [Editar campo] o se pueden retirar si se presiona [Borrar]. Presione [Salir] después de ingresar o modificar todas las ID. No olvide salvar los cambios.

Para utilizar esta lista, vaya a una de las pantallas de estadísticas de la lista de espera o pantallas del estado del agente. Asegúrese de estar en datos del supervisor y no en datos globales. Presione [Próximo supervisor] para desplegar las estadísticas del siguiente supervisor de la lista. Para acceder a un supervisor específico, ingrese el número de ID de posición de supervisor y presione la tecla de función. No presione {RETORNO} después de ingresar el número de ID.

**F8=Def. de miembro CDN**

Esta tecla de función permite identificar una lista de CDN para monitorear en Pantalla Estadísticas Estándar del DN de Control, a la que se accedió a través de la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

Todos los CDN del sistema se pueden visualizar en esta pantalla mientras están en datos globales. Sin embargo, esta tecla de función permite definir CDN específicos para visualizar mientras se está en datos de supervisor. Esta tecla de función sólo aparece si está habilitado el campo *Def. de miembro CDN* en el perfil y si está activada la opción CCR/EAR MIS.

Después de presionar esta tecla de función, aparece una ventana para ingresar las ID de CDN que se van a monitorear. Ingrese las ID en el formato ###-#### o #####. Se pueden especificar los CDN que aún no están definidos en Meridian 1.

Para elegir desde una lista de CDN actualmente definida en Meridian 1, presione [CDNs actuales]. Cuando se ha finalizado la selección desde la lista, presione [Retirar CDN actuales]. Los CDN también se pueden cambiar o retirar desde la ventana. Presione [Salir] después de que se hayan ingresado o modificado todos los CDN.

Para utilizar esta lista, vaya a Pantalla Estadísticas Estándar del DN de Control en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. Asegúrese de estar en datos de supervisor y no datos globales. Los CDN de la lista aparecen en la pantalla.

Los CDN ingresados en la lista sólo se validan en comparación con los CDN de control cuando aparece la Pantalla de DN de control estándar. Esto significa que sólo aparecen en la pantalla los CDN de control válidos.

## **Campos**

### **ID de supervisor de MAX**

Este campo despliega la ID de firmado del supervisor. Puede ser un número cualquiera de uno a cuatro dígitos. El supervisor siempre se firma en el sistema con este número.

### **Nombre**

Este campo despliega el nombre del supervisor.

### **ID de Pos Meridian 1**

Este campo proporciona la ID de posición de Meridian 1 para el aparato telefónico del supervisor. Esta ID de posición, que tiene hasta siete dígitos, determina las listas de espera y agentes del supervisor. Se puede utilizar una ID de posición de 0 (cero) para indicar agentes que no están asignados a una ID de supervisor.

Al definir este campo se permite el acceso a la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera y a la función Pantalla del estado del agente.

### **Contraseña**

Este campo es la contraseña específica de usuario del supervisor. Si ingresa una contraseña en este campo, se solicita que el supervisor ingrese la contraseña en cada firma.

Si se deja en blanco este campo, se omite el prompt de contraseña al firmarse y se despliega el menú principal en cuanto se ingresa la ID de supervisor de Meridian MAX. Debido a que los espacios en blanco son caracteres válidos en este campo, asegúrese de que no se haya ingresado una contraseña mediante la tecla de función [Borrar].

Se puede ingresar una secuencia cualquiera de hasta 16 caracteres alfanuméricos. También se pueden usar signos de puntuación y símbolos matemáticos. Existe distinción entre mayúsculas y minúsculas.

### **Idioma**

Este campo contiene el idioma en que el supervisor se comunica con el sistema. Adopta por omisión el idioma por omisión del sistema. Este campo sólo aparece en sistemas multilingües.

**Pant de lis de esp por om**

Este campo muestra el nombre de la pantalla de estadísticas de tiempo real que va a aparecer cuando el supervisor ingresa primero a la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. Esta pantalla puede ser una pantalla estándar, pública o personal.

**Vel actualizac estadíst**

Este campo determina los segundos entre cada actualización de pantalla mientras se está en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. La velocidad de actualización por omisión es 30 segundos.

**Pantalla DN**

Este campo determina si los DN aparecen por nombre o por número en las pantallas de control de configuración y de tiempo real.

**Pantalla por omisión**

Este campo determina si las pantallas en tiempo real por omisión se van a visualizar en el modo supervisor o global cuando el supervisor primero se firme en el sistema. En la visualización de supervisor, el sistema despliega la información relacionada con el supervisor. En el modo global, el sistema despliega la información para todos los supervisores.

**Nombre de visualizac.**

Este campo determina si el nombre del supervisor se despliega como el título de la pantalla de menú principal. El valor por omisión despliega la ID de supervisor de MAX.

**Estado de emergencia**

Este campo determina si el nombre e ID de posición de agente se despliegan en la barra de estado de la pantalla del supervisor en el caso de una emergencia de agente. Esto permite al supervisor determinar qué agente necesita asistencia.

**Alarma sonora**

Este campo determina si la estación de trabajo del supervisor emite un sonido si uno de los agentes indica una emergencia. El campo *Estado de emergencia* debe estar habilitado para utilizar esta opción. Esta opción no funciona si la estación de trabajo no está equipada con una alarma.

### **Personalización de color**

Este campo determina si el supervisor puede cambiar los colores de la pantalla y los menús. Este campo sólo aparece si la opción MTE está habilitada. Si el campo *Personalización de color* está habilitado, se despliega la tecla de función [Modif. colores]. Presione esta tecla para acceder a la pantalla Definición de color de pantalla. Para obtener más información, consulte el capítulo “Personalización de los colores”.

### **Def. de visualizac.**

Este campo controla si el supervisor tiene acceso a la función Definición de pantalla. Esta función permite que el supervisor cree pantallas de estadísticas de la lista de espera de tiempo real.

### **Página de cabecera**

Este campo permite determinar al supervisor si desea que todos los reportes selectivos en tiempo real y todos los reportes del sistema del supervisor se impriman precedidos de una página de cabecera. Los reportes selectivos en tiempo real se imprimen desde pantallas tales como Pantalla de estadísticas de la lista de espera y Pantalla del estado del agente.

Una vez la función Página de cabecera está habilitada, el supervisor puede inhabilitarla o reactivarla si accede a su perfil mediante la función Mantenimiento de perfil.

### **Def. de miembro de grupo**

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la tecla de función [Def. del miembro del grupo]. Esta tecla permite que el usuario componga una lista de supervisores cuyas pantallas en tiempo real el supervisor puede desear visualizar mientras se está en las funciones Pantalla de estadísticas de la lista de espera o Pantallas del estado del agente.

### **Mantenimiento de perfil**

Este campo determina si el supervisor puede cambiar el perfil de opción.

### **Administrac. del sistema**

Este campo determina si el supervisor tiene privilegios de administración del sistema. Los administradores del sistema son los responsables del mantenimiento de definiciones globales, como definiciones de reporte público, comandos de modificación de control de configuración, definiciones de horario y Administración de parámetros.

**Estadísticas globales**

Este campo determina si el supervisor tiene acceso a los datos globales de las pantallas de estadísticas de la lista de espera y a la pantalla del estado del agente.

**Admin. de parámetros**

Este campo determina si el supervisor tiene acceso al modo Administración de parámetros que le permite crear una base de datos. El campo Administrac. del sistema también debe habilitarse para ganar acceso a Administración de parámetros.

**Modo de monitoreo**

Este campo determina si el supervisor puede visualizar la pantalla actual o el último reporte utilizados por otro supervisor. La función Monitorear otro supervisor aparece en el menú principal si está habilitada esta función.

**Def. de programa**

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la función Definición de horario para programar las horas de impresión de reportes y ejecutar las órdenes de cambio de control de configuración.

**Def. de reporte**

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la función Definición de reporte para crear reportes.

**Control config global**

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la función Control de configuración con el menú principal. Desde el menú principal, el supervisor tiene acceso completo a todas las selecciones de la función Control de configuración. Esto difiere del campo *Ctrl config tiempo real* que permite restringir el acceso del supervisor a las selecciones de la función Control de configuración desde las pantallas en tiempo real.

La función Control de configuración permite que el supervisor cambie las distintas configuraciones en Meridian 1 mientras el conmutador está operando. Este campo sólo aparece si la función Control de configuración está habilitada en el sistema Meridian MAX y el campo Administración del sistema está habilitado en el perfil de supervisor. El campo Control config global se deshabilita automáticamente si el campo *Administrac. del sistema* está inhabilitado.

Para obtener más información acerca de la función Control de configuración, consulte el capítulo “Control de configuración”.

### **Reportes del sistema**

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la función Reportes del sistema para imprimir los reportes que muestran el estado actual de Meridian MAX.

### **Ctrl config tiempo real**

Este campo permite especificar las funciones de Control de configuración que estarán disponibles para el supervisor desde las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

Si este campo está habilitado, aparece la tecla de función F10=Tiempo real CC en la parte inferior de la pantalla. Cuando se presiona esta tecla, aparece la pantalla Def de supervisor – Definición control config en tiempo real (Figura 5-3). Para obtener más información sobre esta tecla de función, consulte la sección “Teclas de función” en este capítulo.

La función Control de configuración permite que el supervisor cambie las distintas configuraciones en Meridian 1 mientras el conmutador está operando. Este campo aparece sólo si la función Control de configuración está habilitada en el sistema Meridian MAX.

***Nota:*** Si el campo *Ctrl config tiempo real* está habilitado, el perfil de supervisor sólo se puede guardar si ingresa al menos una vez en la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real.

### **Mensajes del supervisor**

Este campo indica si el supervisor puede acceder a la función Mensajes del supervisor para enviar mensajes a otros supervisores y administradores del sistema. Este campo sólo aparece si el sistema tiene NAC.

### **Impresión remota**

Este campo indica si el supervisor puede acceder a la función Impresión remota para enviar reportes de nodos a la impresora por omisión en el sitio NAC. También permite que los supervisores de nodos y red lean el mismo reporte simultáneamente. Este campo sólo aparece si el sistema tiene NAC.



**Anular impresora local**

Este campo permite enviar reportes a una impresora local definida en lugar de a una impresora por omisión. El supervisor puede trasladarse a otra estación de trabajo de base PC con una impresora local conectada.

Los reportes que el supervisor imprime en la impresora por omisión se imprimen en la impresora local. Esta función sólo se puede utilizar si la PC ejecuta MTE.

**Def. de miembro CDN**

Este campo permite que el supervisor acceda a la tecla de función [Def. de miembro CDN]. Mediante la tecla de función, el supervisor puede definir los CDN que se van a monitorear mientras se está en datos de supervisor en la Pantalla de estadísticas de DN de control estándar. Se accede a esta pantalla a través de la función Pantalla de la lista de espera. El sistema debe tener habilitada la opción CCR/EAR MIS antes de que aparezca este campo.

**Impresora tabular**

Este campo define la impresora que se va a utilizar para imprimir los reportes tabulares en la función Definición de reporte. También los reportes del sistema se envían a esta impresora. Si no se asigna una impresora, el reporte se dirige a la impresora tabular por omisión definida en la función Opciones varias.

En Meridian MAX 10, debe seleccionar como impresora tabular una impresora local con el tipo "MTE Generic Printer". Para obtener más información acerca de otras modificaciones en la forma de imprimir reportes en Meridian MAX 10, consulte el apartado "Impresión en Meridian MAX 10" del capítulo "Introducción a Meridian MAX".

**Nota:** Los dispositivos de salida de flujo de datos no se pueden utilizar como impresoras tabulares.

**Impresora gráfica**

Este campo identifica la impresora que va a utilizar para imprimir los reportes gráficos en la función Definición de reporte. También los reportes del sistema se envían a esta impresora.

Si no hay asignada una impresora, el reporte se dirige a la impresora gráfica por omisión definida en la función Opciones varias.

En Meridian MAX 10, debe seleccionar como impresora tabular una impresora local con el tipo “MTE Generic Printer”. Para obtener más información acerca de otras modificaciones en la forma de imprimir reportes en Meridian MAX 10, consulte el apartado “Impresión en Meridian MAX 10” del capítulo “Introducción a Meridian MAX”.

**Nota:** Los dispositivos de salida de flujo de datos no se pueden utilizar como impresoras gráficas.

## Definición de unidad de tiempo

La función Definición de unidad de tiempo define o cambia la unidad de tiempo utilizada en los reportes. Esta unidad de tiempo incluye turnos, semanas y períodos.

La definición de turno define o cambia los turnos utilizados para dividir las estadísticas sobre reportes de manejo. La definición de período permite establecer o cambiar el rango de tiempo utilizada en reportes impresos por período. Los datos de turno también se basan en los datos de los intervalos y los datos del período se basan en los datos diarios.

**Nota:** Los reportes de períodos sólo contienen datos si el sistema dispone de información histórica diaria que cubra los períodos especificados. Es posible que algunos períodos no contengan datos o sólo contengan datos que cubren parte del período.

Después de instalar Meridian MAX, aparecen automáticamente entradas en inglés predefinidas en los campos *Nombre del turno* y *Nombre período* (por ejemplo, “Mañana” y “Enero”). La entrada *Nombre período* puede cambiar después de la instalación para que reflejen las necesidades comerciales del usuario. Por ejemplo, un año puede dividirse en meses en lugar de trimestres.

Pueden crearse hasta 18 definiciones de unidad de tiempo en una pantalla.

Para imprimir un reporte que muestre la información de turnos ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos def turno” en el capítulo “Reportes del sistema”. Para imprimir un reporte que muestre la información de períodos ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos def de período” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-4**  
**Pantalla Definición de unidad de tiempo**

12:00:00

Definición de unidad de tiempo

|                     |        |                         |        |
|---------------------|--------|-------------------------|--------|
| Número de turnos: 3 |        | Número de períodos : 12 |        |
| Nombre del turno    | Inicio | Nombre período          | Inicio |
| 1 Mañana            | 0:00   | 1 Enero                 | 1/1    |
| 2 Día               | 8:00   | 2 Febrero               | 2/1    |
| 3 Noche             | 16:00  | 3 Marzo                 | 3/1    |
|                     |        | 4 Abril                 | 4/1    |
|                     |        | 5 Mayo                  | 5/1    |
|                     |        | 6 Junio                 | 6/1    |
|                     |        | 7 Julio                 | 7/1    |
|                     |        | 8 Agosto                | 8/1    |
|                     |        | 9 Septiembre            | 9/1    |
|                     |        | 10 Octubre              | 10/1   |
|                     |        | 11 Noviembre            | 11/1   |
|                     |        | 12 Diciembre            | 12/1   |

Primer día de la semana: Lunes
Fin último período: 12/31

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Exit (without saving changes)Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### PF1=No seleccionar comando

Esta tecla de función retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## **Campos**

### **Número de turnos**

ACD-MAXMeridian MAX permite hasta cinco turnos definidos. Si la operación tiene más de cinco turnos o requiere turnos que se superponen, defina los marcos temporales como intervalos en lugar de turnos utilizando la definición de reporte de parámetro. Los reportes se imprimen de acuerdo con estos intervalos.

Si se cambia el campo *Número de turnos*, el sistema agrega un nuevo número de turno a la lista de turnos y solicita un *Nombre del turno* e *Inicio*. Se pueden agregar o editar nombres de turnos e inicios cada vez que sea necesario.

*Nota:* El inicio para Número de turno 1 se predefine como 0:00 y no se puede cambiar; sin embargo, se puede cambiar Nombre del turno. El término para la última definición de turno es 23:59:59.

### **Nombre del turno**

Este campo despliega el nombre del turno, como “Día” o “Noche”.

### **Inicio**

Este campo describe la hora del día en que se inicia el turno (de acuerdo con un reloj de 24 horas), en la forma hh:mm, donde “mm” debe ser 00 o 30. Observe que no se puede ingresar al campo Inicio para el primer turno, pues el sistema fija el inicio a medianoche.

**Día 1 de la semana**

Este campo permite definir el día 1 de la semana de la compañía para reportes semanales.

**ATENCIÓN**

El *Día 1 de la semana* se debe configurar en el modo precorte antes de que el sistema esté en operación. Si se cambia este día, se pierden todos los datos anteriormente recopilados por semana. Si es necesario cambiar el día 1 de la semana, imprima todos los reportes hasta la fecha, terminando a medianoche del último día.

**Número de períodos**

Este campo especifica el número de períodos de tiempo que se van a utilizar. Se pueden especificar hasta 13 períodos para un año cualquiera entre 1 de enero y 31 de diciembre. Los períodos pueden ser de cualquier longitud, pero Meridian MAX sólo puede retener datos para los días definidos en la configuración de capacidad. Consulte la sección “Setting the capacity configuration” en el capítulo “Meridian MAX system configuration”, de la guía *Meridian MAX 9 Installation Guide* (NTP 553-4001-111).

**Nombre período**

Este campo proporciona el nombre del período (por ejemplo, enero, febrero y así sucesivamente). Éste puede tener hasta 16 caracteres, incluidos espacios y caracteres especiales.

**Inicio**

Este campo define la fecha en que el período se inicia. Las fechas deben estar en el formato mm/dd. El período finaliza el día anterior al inicio del período siguiente. Esto significa que todos los inicios de los períodos se deben definir en orden cronológico.

**Fin último período**

Este campo especifica el fin del último período que se define. El fin de los períodos restantes se definen automáticamente como el día anterior al inicio de los períodos que vienen después.

## Definición de umbral

La función Definición de umbral se utiliza para definir grupos de umbrales, que se asignan a los ACD-DN y CDN. Cuando se alcanzan o sobrepasan estos umbrales, se destacan las estadísticas en las pantallas en tiempo real.

Sólo debe notificarse a los supervisores cuando no se trate de llamadas normales. Por tanto, debería tenerse una lista de espera en mente al asignar estos valores de umbral y, a su vez, deberían considerarse los factores que afectan la capacidad de un agente para manejar las llamadas entrantes, como, por ejemplo, el tipo de llamada o el tiempo requerido para tratar en forma adecuada con los clientes y la documentación.

La información de umbral que se ingresa se hace efectiva a medianoche o de inmediato al rearrancar el sistema. Estos umbrales se utilizan en el campo correspondiente de Definición de pantalla. En una plataforma IPEX pueden crearse 240 definiciones de umbral.

**Note:** Los valores de umbrales que solicitan entradas de tiempo se deben ingresar en segundos de 0 a 9999.

Para imprimir un reporte que muestre las definiciones de umbral creadas en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos def umbral” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-5**  
**Pantalla Definición de umbral**

12:00:00

**Definición de umbral**

| # Umbral | Umbrales de Agts | Umbrales de lista      | Definido por el usuario |
|----------|------------------|------------------------|-------------------------|
| 1        | Conv ACD 0       | Objetivo de demora 10  | UD1> Número Agentes...5 |
|          | No listo.. 0     | Objetivo de Serv. 90%  | UD2> Sin nombre.....0   |
|          | Espera 0         | Prom. Demora Resp. 50  | UD3> Sin nombre.....1   |
|          | DN Ent ..... 0   | Llamada corta 10       | UD4> Sin nombre.....2   |
|          | DN Sal ..... 0   | Llamada espera local 4 | UD5> Sin nombre.....3   |
|          | Walkaway.....0   | Llam espera de Red 6   |                         |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = **Opciones**   PF3 = Editar campo   REMOVE= Borrar campo

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### Guardar y salir

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

#### Definir los nombres de umbral

Este comando despliega una subpantalla para asignar nombres a los umbrales definidos por el usuario en esta pantalla. Consulte la sección “Campos definidos por el usuario” en este capítulo.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta tecla de función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**Remove=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.

## **Campos generales**

**Número de umbral**

Este número etiqueta la lista de valores de umbrales. Se ingresa en la pantalla de definición de ACD-DN/CDN para asignar un conjunto de umbrales específicos a una lista de espera.

## **Campos de Umbrales de agentes**

Las siguientes estadísticas indican las condiciones de alarma en las pantallas del estado del agente:

*Nota:* Si MQA está habilitada, las condiciones de alarma del agente están basadas en los umbrales definidos por la lista de espera en uso.

**Conv ACD**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en una conversación de ACD. Este umbral se utiliza también para el estado de consulta. Esto significa que el temporizador continúa cuando el agente se dirige al estado de consulta en lugar de reinicializar en cero. Cuando se sobrepasa este umbral, se destaca en la pantalla. La Conversación de ACD



no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

**NL**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en el estado No listo. Este campo no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

**Espera**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en espera de una llamada ACD. Este campo no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

**DN ent**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en una llamada DN entrante. Este campo no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

**DN sal**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en una llamada DN saliente. Este campo no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

**Walkaway**

Este campo muestra el tiempo máximo que un agente debe ocupar en el estado de ausencia momentánea. El valor por omisión es 30 segundos.

Un estado de ausencia momentánea acontece en las siguientes instancias:

- Cuando el agente ha colocado la llamada DN en espera y ha desconectado el auricular.
- Cuando el agente ha activado la tecla No listo, colocado la llamada DN en espera y ha desconectado el auricular.
- Cuando la llamada ha terminado mientras el agente tenía la tecla No listo activada.

## Campos de Umbrales de lista

La siguiente estadística indica las condiciones de alarma en las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

### Objetivo de demora

Este campo muestra el tiempo deseado dentro del cual todas las llamadas se deben responder. Este campo se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

### Objetivo de Serv

Este campo muestra el valor menor que el % de nivel de demora debe alcanzar. Este campo también se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 80%.

### Prom. Demora Resp.

Este campo muestra el tiempo promedio que una persona que llama debe esperar para que se le responda. Este campo también se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

### Llamada corta

Este campo define el límite de tiempo máximo de una llamada corta. Estos datos se utilizan exclusivamente en la recopilación de datos históricos para registrar el número de llamadas que tienen una duración inferior a este umbral. Las llamadas cortas se generan a menudo cuando la persona que llama ha marcado el número incorrecto. Este campo no se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 30 segundos.

### Llam espera local

Este campo muestra el número máximo de llamadas locales que pueden esperar para que un agente las responda. Este campo se aplica a las listas de espera CDN. El valor por omisión es 6.

### Llamadas espera de Red

Este campo muestra el número máximo de llamadas de red que pueden esperar para que un agente las responda. El valor por omisión es 6.

## Campos Definidos por el usuario

### UD1, UD2, UD3, UD4, UD5

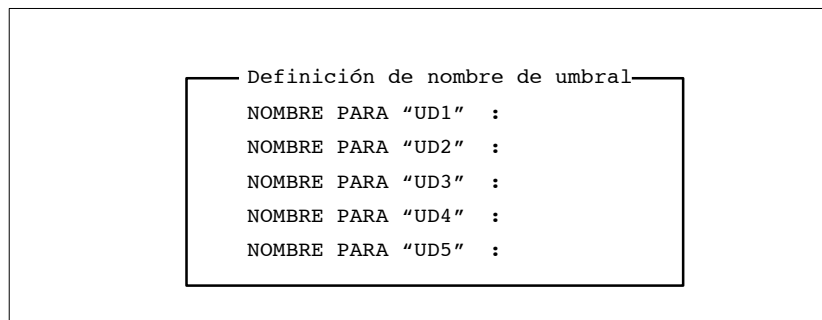
Los umbrales Definidos por el Usuario (UD) corresponden a los creados por el supervisor. Se pueden configurar cinco umbrales definidos por el usuario. Estas estadísticas se seleccionan desde las estadísticas de pantalla,

descritas en el capítulo “Grupos estadísticos de pantalla”. Estos umbrales se utilizan en la personalización de estadísticas de lista de espera tabular de tiempo real.

Las modificaciones a los umbrales se hacen efectivas a medianoche. Para obtener más información sobre los umbrales, consulte la sección “Para crear umbrales de columna” en el capítulo “Definición de pantalla”.

Para crear un umbral definido por el usuario, mueve el cursor al campo *Definido por el usuario*. Presione F1 para acceder al menú Comandos. Escoja el elemento de menú “*Definición de nombre de umbral*”. Ingrese un nombre (máximo 10 caracteres) en la ventana de aparición súbita para cada una de las definiciones.

**Figura 5-6**  
**Ventana de aparición súbita Definición de nombre de umbral**



```
Definición de nombre de umbral
NOMBRE PARA "UD1" :
NOMBRE PARA "UD2" :
NOMBRE PARA "UD3" :
NOMBRE PARA "UD4" :
NOMBRE PARA "UD5" :
```

Con el cursor en un campo de nombre, se puede cambiar el nombre de tres maneras:

- Introduzca el nuevo nombre y presione [Retorno].
- Presione [Editar campo] para editar el nombre.
- Presione [Borrar] para borrar el nombre.

Complete o cambie los nombres de la manera que se desea, luego presione [Salir] para retornar a la pantalla Definición de umbral. Los cambios a los nombres sólo se salvan si se utiliza el comando “*Guardar y salir*” en la pantalla principal.

## Definición de ACDDN/CDN

La función Definición de ACD-DN/CDN permite asignar un nombre y un conjunto de umbrales a cada ACD-DN o CDN. El conjunto de umbrales se define en la definición de umbral.

Si el sistema no tiene la opción CCR/EAR MIS de Meridian MAX, ignore todas las referencias al CDN (DN de control) en esta subsección.

En una plataforma IPEX pueden crearse 240 definiciones de ACD-DN/CDN.

Para imprimir un reporte que muestre la información de ACD-DN/CDN ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos ACD-DN/CDN” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-7**  
**Pantalla Definición de ACD-DN/CDN**

12:00:00

Definición ACD-DN/CDN

| ACD-DN/CDN | Nombre ACD/CDN | Número de umbral |
|------------|----------------|------------------|
| 555-2885   | Servicio       | 1                |
| 555-2888   | Ventas         | 1                |
| 555-2890   | Reservaciones  | 6                |
| 555-2891   | Consultas      | 1                |
| 555-2896   | Promociones    | 2                |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones REMOVE = Eliminar registro

## Teclas de función

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

### **Remove=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.

## **Campos**

### **ACD-DN/CDN**

Este campo proporciona el número ACD-DN/CDN. El formato de este campo es ###-####. Si se ingresa un nuevo número de ACD-DN/CDN, se crea el nuevo registro y se coloca en orden secuencial. Si se ingresa un número ACD-DN/CDN existente, el cursor se mueve al registro existente.

Para eliminar un ACD-DN/CDN, presione la tecla de función [Eliminar registro] mientras el cursor está en el campo ACD-DN/CDN.

### **Nombre ACD-DN/CDN**

Este campo proporciona el nombre de ACD-DN/CDN. Este nombre aparece en las pantallas y reportes del sistema. Este nombre puede tener un máximo de 16 caracteres, incluidos espacios y caracteres especiales. En los reportes impresos, este campo de nombre se trunca en 8 caracteres.

Un DN de ruta se considera como un ACD-DN. Es recomendable añadir un prefijo especial al nombre de los DN de ruta para distinguirlos de los ACD-DN normales.

### **Número de umbral**

Este campo enlaza ACD-DN/CDN a un conjunto de umbrales definidos en la función Definición de umbral. Por ejemplo, si se ingresa “1”, este ACD-DN/CDN utiliza los umbrales asignados a Umbral 1 en la función Definición de umbral. Si este campo se deja en blanco, los umbrales por omisión se utilizan para este ACD-DN/CDN.

Después de guardar y salir, la información ingresada se hace efectiva de inmediato para las modificaciones de los nombres y después de medianoche para los cambios de umbral.

## Definición de agente

La función Definición de agente se utiliza para crear y mantener una base de datos de agente. La base de datos de agente es una lista de los agentes, su identificación de agente y otra información de importancia. En una plataforma IPEX pueden crearse 2.400 definiciones de agente.

Si aparece “\*\*\*\* nnnn” en una de las pantallas del estado del agente (donde nnnn es un agente o ID de posición de cuatro dígitos), significa que dicha ID de agente no se definió mediante esta función.

Para añadir un registro de agente sitúe el cursor bajo el encabezado “*ID de agente*” e ingrese la nueva ID. El sistema inserta el nuevo número en la secuencia correcta. La información de agente que ingrese, se hace efectiva inmediatamente para reportes. Para pantallas, se hace efectiva inmediatamente o cuando el agente se firma.

Para imprimir un reporte que muestre la información ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos de agente” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-8**  
**Pantalla Definición de agente**

12:00:00

| Definición de agente |                  |            |
|----------------------|------------------|------------|
| ID de agente         | Nombre de agente | Comentario |
| 1111                 | Bob Hall         | Dept 1234  |
| 2222                 | Nick Lew         | Dept 5678  |
| 3333                 | Jeff Dagwood     | Dept 5678  |
| 4444                 | Irene McAlister  | Dept 9979  |
| 5555                 | Jim Stone        | Dept 1234  |
| 6666                 | Will Hodges      | Dept 1234  |
| 7777                 | Tom Worsely      | Dept 1234  |
| 8888                 | Jacques Caron    | Dept 5678  |
| 9999                 | Bill Lasorda     | Dept 9979  |

HELP = Ayuda
PF1 = Comandos
PF2 = Opciones
REMOVE= Eliminar registro

## **Teclas de función**

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

### **Remove=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.



## Campos

### ID de agente

Este campo proporciona el número de ID de agente (cuatro dígitos como máximo). El sistema crea un nuevo registro de agente o mueve el existente.

Si el sistema utiliza ID de posición en lugar de ID de agente, se puede asignar un nombre a la posición si se ingresan los últimos cuatro dígitos de la ID de posición en el campo ID de agente y un nombre para la posición en el campo *Nombre de agente*. Es útil asignar un nombre a una posición en operaciones en que determinadas posiciones se dedican a efectuar tareas específicas o donde siempre se asigna sólo una persona a dicha posición.

### Nombre de agente

Este campo proporciona el nombre de agente u otro identificador. Este nombre es el identificador que aparece en la Pantalla del estado del agente y en todo reporte posterior. El nombre de agente puede tener un máximo de 16 caracteres; sin embargo, sólo se visualizan 14 caracteres en las pantallas y reportes. En los reportes personalizados, los campos pueden ampliarse para poder mostrar el nombre de agente completo.

Las modificaciones a los nombres se hacen efectivas de inmediato en todos los reportes programados, pero, en las pantallas en tiempo real, no se hacen efectivos hasta el siguiente firmado del agente.

### Comentario

Este campo contiene otros datos. Puede tener un máximo de 20 caracteres.

## Definición de ruta

La función Definición de ruta permite asignar un nombre a cada número de ruta del sistema y definir el código de acceso de ruta que corresponde a cada ruta.

Se pueden crear 256 definiciones de ruta.

La definición de ruta interna (número de ruta 9999) no puede eliminarse.

Para imprimir un reporte que muestre la información de ruta ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos de ruta” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-9**  
**Pantalla Definición de ruta**

The screenshot shows a terminal window titled 'Definición de ruta' with a timestamp of 12:00:00 in the top right corner. The main content is a table with three columns: 'No. de ruta', 'Nombre de ruta', and 'Cod acces ruta'. The table lists 15 entries, including various RAN (Radio Access Network) services and regional codes, ending with an 'Interno' entry for route 9999. At the bottom of the screen, there is a navigation bar with the following options: 'HELP = Ayuda', 'PF1 = Comandos', 'PF2 = Opciones', and 'REMOVE= Eliminar registro'.

| No. de ruta | Nombre de ruta     | Cod acces ruta |
|-------------|--------------------|----------------|
| 10          | RAN de ventas      | 810            |
| 11          | RAN de servicio    | 811            |
| 12          | RAN de consultas   | 812            |
| 13          | RAN de Reservas    | 813            |
| 14          | RAN de Promociones | 814            |
| 20          | RAN 2 de ventas    | 820            |
| 23          | RAN 2 de reservas  | 823            |
| 30          | RAN nocturno       | 830            |
| 40          | Música Rock        | 840            |
| 123         | Región oriental    |                |
| 124         | Región central     |                |
| 125         | Región occidental  |                |
| 9999        | Interno            |                |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   REMOVE= Eliminar registro

## Teclas de función

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

### **Remove=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.

## **Campos**

### **No de ruta**

Este número (entre 0 y 511) es para la ruta que se desea definir. También se permite el número de ruta 9999 y corresponde a la ruta interna. Si se ingresa un número de ruta para el cual existe ya un registro, el cursor se traslada al campo *Nombre de ruta* del registro. Si se ingresa un nuevo número de ruta, se crea el nuevo registro y se coloca en orden secuencial. El cursor se traslada al nuevo registro para facilitar el ingreso de datos para la nueva ruta.

Presione la tecla de función [Eliminar registro] del campo *No de ruta* para eliminar el registro. Para recuperar un registro eliminado por error, basta con ingresar el número de ruta que se eliminó. Sin embargo, la definición de ruta interna (Número de ruta 9999) no se puede eliminar.

### **Nombre de ruta**

Este campo proporciona el nombre de ruta. El nombre puede tener hasta 16 caracteres y puede incluir espacios en blanco o caracteres especiales.

### **Cod acces ruta**

Este campo proporciona el código de acceso de ruta. La función Control de configuración requiere este código, un número de uno a cuatro dígitos, para identificar las rutas hacia Meridian 1. Si no se utiliza Control de configuración en esta ruta de troncal, este campo se puede dejar en blanco. Si se ingresa, debe concordar con el código de acceso de ruta, según lo definido en Meridian 1.

Las modificaciones efectuadas en la definición de ruta se hacen efectivas de inmediato.

## Definición DNIS

La función Definición DNIS (Servicio de Identificación de Número Marcado) permite asignar un nombre y un umbral de calidad de servicio a cada número DNIS.

Un número DNIS se utiliza, por ejemplo, en situaciones en las que los clientes deciden llamar a una compañía y eligen un número de teléfono entre varios. DNIS permite a Meridian MAX rastrear todo el número o una parte del mismo. De esta forma, una lista de espera puede recibir llamadas de diferentes números y el agente puede saber cuál fue el número marcado y contestar la llamada adecuadamente.

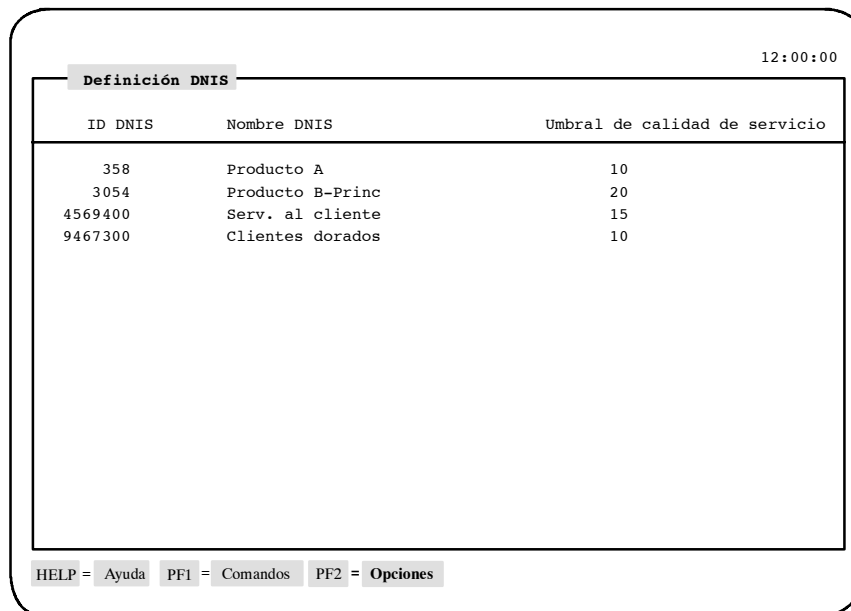
La versión Meridian 1 determina el número de dígitos de un número DNIS que va a procesar Meridian MAX. Por ejemplo:

- Con Meridian 1 (X11 versión 24), el Meridian MAX puede procesar hasta nueve dígitos de un número DNIS.
- Con Meridian 1 (X11 versión 23), Meridian MAX puede procesar hasta siete dígitos.
- Con las versiones anteriores de Meridian 1, Meridian MAX procesa hasta cuatro dígitos en el número DNIS.

En una plataforma IPEX se pueden crear hasta 5.000 definiciones DNIS. Puede que el sistema Meridian 1 no tenga capacidades DNIS.

Para imprimir un reporte que muestre la información de DNIS ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos de DNIS” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-10**  
**Pantalla Definición DNIS**



| ID DNIS | Nombre DNIS      | Umbral de calidad de servicio |
|---------|------------------|-------------------------------|
| 358     | Producto A       | 10                            |
| 3054    | Producto B-Princ | 20                            |
| 4569400 | Serv. al cliente | 15                            |
| 9467300 | Clientes dorados | 10                            |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### Guardar y salir

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### PF1=No seleccionar comando

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**Remove=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.

## **Campos**

**ID DNIS**

Este campo proporciona el número de ID de DNIS. Puede ingresarse un máximo de nueve dígitos. Se crea un nuevo registro y se coloca en orden secuencial.

**Nombre DNIS**

Este campo proporciona el nombre DNIS (16 caracteres como máximo). Este nombre se asocia con la ID de DNIS.

**Umbral de calidad de servicio**

Se debe definir un umbral de calidad de servicio para cada número DNIS. Este umbral permite que el supervisor evalúe la calidad de servicio de cada número DNIS.

El campo de umbral de calidad de servicio corresponde al tiempo deseado, en segundos, dentro del cual todas las llamadas se deben responder. Las llamadas que experimentan una demora de respuesta o de abandono menor al valor de umbral definido aumentan la calidad de servicio (el porcentaje de llamadas respondidas o abandonadas antes del umbral de calidad de servicio). Las llamadas que experimentan una demora de respuesta o abandono superior al valor del umbral definido disminuyen la calidad de servicio.

Todas las modificaciones a la definición DNIS se hacen efectivas de inmediato al guardar las modificaciones, salvo las que se han llevado a cabo a los umbrales y que se hacen efectivas a medianoche.

## Definición de actividad

El modo Definición de actividad permite definir los códigos para establecer categorías en determinadas actividades. Los agentes ingresan estos códigos en los teclados numéricos, de modo que pueden determinar el tiempo empleado en responder a peticiones específicas. La guía *ACD Agent's Telephone User Guide* (P0689747) describe la forma en que los agentes ingresan estos códigos.

Se pueden definir hasta 1.000 códigos de actividad. Todos los cambios se hacen efectivos de inmediato.

Para imprimir un reporte que muestre la información de código de actividad ingresada en esta función, consulte la sección “Reporte de base de datos de código de actividad” en el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 5-11**  
**Pantalla Definición de actividad**

The screenshot shows a terminal-style interface for defining activities. At the top right, the time is 12:00:00. The title bar reads 'Definición de actividad'. Below it is a table with two columns: 'Código de actividad' and 'Nombre de actividad'. The table contains the following data:

| Código de actividad | Nombre de actividad |
|---------------------|---------------------|
| 121                 | Actividad A         |
| 100                 | Actividad B         |
| 123                 | Actividad C         |
| 200                 | Actividad D         |
| 300                 | Actividad E         |
| 999                 | Actividad F         |
| 1000                | Actividad G         |
| 1234                | Actividad H         |
| 9999                | Actividad I         |

At the bottom of the screen, there is a row of function key labels: HELP = Ayuda, PF1 = Comandos, PF2 = Opciones, and DELETE = Eliminar registro.



## **Teclas de función**

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

### **Delete=Eliminar registro**

Esta tecla de función elimina un registro.

## **Campos**

### **Código de actividad**

Este campo proporciona un número único de uno a cuatro dígitos para identificar el nuevo código de actividad. La gama es de 0 a 9999.

### **Nombre de actividad**

El campo proporciona el nombre de la actividad. Este nombre puede tener un máximo de 16 caracteres.

## Opciones de idioma

La función Opciones de idioma permite habilitar e inhabilitar los idiomas disponibles en Meridian MAX. Cuando se inhabilita un idioma, se inhabilitan todas las funciones relacionadas específicamente con dicho idioma, como por ejemplo, encabezados de reporte bilingües.

**Figura 5-12**  
**Pantalla Opciones de idioma**

| Nombre de idioma | Estado       |
|------------------|--------------|
| Inglés           | Inhabilitado |
| Español          | Habilitado   |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

**Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**Campos**

**Nombre de idioma**

Este campo muestra el nombre de cada idioma disponible en el sistema. Los datos los proporciona el sistema y no se pueden cambiar desde esta pantalla. El idioma por omisión se define en la pantalla Opciones varias.

**Estado**

Este campo muestra si el idioma está habilitado o inhabilitado.

## Opciones varias

La función Opciones varias contiene muchos parámetros del sistema que no se incluyen en las otras funciones Administración de parámetros.

La Figura 5-13 muestra la apariencia de la pantalla cuando NACD, MSI y MEI están activos. Es posible que algunos de estos campos no aparezcan si el sistema no está utilizando una o más de estas funciones.

Para obtener más información acerca de MSI y MEI, consulte la guía *MSI/MEI Protocol Reference Guide* (PO853414).

**Figura 5-13**  
**Pantalla Opciones varias — con NACD, MSI y MEI en uso**

12:00:00

Opciones varias

|                                 |   |                          |                   |
|---------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| Nombre del cliente              | : | Compañía ABC             |                   |
| Contraseña del admin. del sist. | : | XYZ                      |                   |
| Idioma implícito                | : | Español                  |                   |
| Impresora tabular               | : | Impresora 10º piso       |                   |
| Impresora gráfica               | : | Impresora 10º piso       |                   |
| Formato encabez. Flujo de datos | : | Habilitado               |                   |
| Temp. Estado de agente          | : | Sólo en MTE 9 o superior |                   |
| Dirección de nodo de red        | : | 338                      |                   |
|                                 |   |                          |                   |
| Enlace MSI                      | : | Habilitado a las         | 19:02:49 25/07/96 |
| Hora del último error MSI       | : | Enlace OK                | 21:00:00 25/07/96 |
| Time of Last MSI Error          | : | Ocurrido a las           | 21:26:50 25/07/96 |
|                                 |   |                          |                   |
| Enlace(s) MEI                   | : | Habilitado               |                   |
| Estado actual del enlace(s) MEI | : | Enlace(s) OK             |                   |
| Hora del último error MEI       | : | Ocurrido a las           | 21:26:50 25/07/96 |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   PF3 = Editar campo   REMOVE= Borrar campo   F20 = >>

## **Teclas de función**

### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relativa a esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros sin guardar las modificaciones.

#### **Guardar y salir**

Este comando guarda las modificaciones y hace que el sistema vuelva al submenú Administración de parámetros.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## **Campos**

### **Nombre del cliente**

Este campo indica el nombre del cliente que utiliza el sistema. Este nombre, que puede tener un máximo de 16 caracteres, aparece en los encabezados del reporte.

### **Contraseña de admin del sist**

Este campo indica la contraseña del sistema definida por el administrador de sistema. Esta contraseña puede tener un máximo de 16 caracteres.

**Idioma implícito**

Este campo indica el idioma implícito del sistema.

**Impresora tabular**

Este campo indica la impresora por omisión que se va a utilizar para producir los reportes tabulares del sistema.

Si no se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario, los reportes tabulares se enviarán a esta impresora. Si no se ha definido una impresora aquí ni en el perfil del usuario, los reportes no podrán imprimirse.

**Impresora gráfica**

Este campo indica la impresora por omisión que se va a utilizar para producir los reportes gráficos del sistema.

Si no se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario, los reportes gráficos se enviarán a esta impresora. Si no se ha definido una impresora aquí ni en el perfil del usuario, los reportes no podrán imprimirse.

**Formato encabez. flujo de datos**

Este campo permite controlar los tipos de encabezado de columna que aparecen en los reportes impresos en un archivo.

Si este campo está habilitado, el encabezado de columna contiene el nombre definido por el sistema de la fórmula usada en la columna en la definición de formato tabular. Por ejemplo, si la fórmula “Número de llamadas aceptadas” se usa en una columna, el encabezado definido por el sistema “Llams accept” aparece automáticamente como el encabezado de columna. Los encabezados personalizados, que usted puede haber asignado a una columna, se ignoran.

Si este campo está inhabilitado, los encabezados contienen los nombres personalizados que usted asignó a las columnas en la definición de formato tabular. Por ejemplo, puede haber asignado el nombre “Llamadas aceptadas” como encabezado para la columna que contiene la fórmula Número de llamadas aceptada. El encabezado de columna “Llamadas aceptadas” aparece en el reporte enviado al archivo. Si un encabezado de columna no se personaliza, automáticamente MAX utiliza en el reporte los encabezados definidos por el sistema.

Para obtener más información sobre cómo imprimir reportes en un archivo, consulte el capítulo “Imprimir en archivos”.

#### **Temp estado agente**

Este campo permite determinar si todos los usuarios de Meridian MAX pueden acceder a la pantalla Temporizador del estado del agente o sólo pueden los que operen con MTE 9 o superior.

La pantalla Temporizador del estado del agente muestra los temporizadores indicando el tiempo que han pasado los agentes en un estado concreto. Por ejemplo, muestra el tiempo que un agente ha pasado con una llamada ACD después de sobrepasar el umbral.

Si este campo está configurado como “En todos los tipos de terminal”, la pantalla Temporizador del estado del agente es accesible para todos los usuarios de Meridian MAX sin considerar el tipo de terminal que estén usando. Esto incluye todas las terminals VT y versiones MTE.

***Nota:*** El rendimiento general de Meridian MAX se reduce mucho si se muestra un número grande de temporizadores en la pantalla Temporizador del estado del agente y se ha seleccionado “En todos los tipos de terminal”.

Si este campo está configurado como “Sólo en MTE 9 o superior” la pantalla Temporizador del estado del agente es accesible sólo para usuarios que operen con MTE 9 o una versión superior. No hay impacto en el rendimiento de Meridian MAX si se muestra un número grande de temporizadores en la pantalla Temporizador del estado del agente.

Para obtener más información sobre la Pantalla del estado del agente, consulte la sección “Temporizador del estado del agente” en el capítulo “Pantalla del estado del agente”. Para obtener más información sobre MTE 10, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

#### **Dirección de nodo de red**

Este campo indica el código de establecimiento de conexión para Meridian 1 en la red. Esta dirección se utiliza en los reportes que muestran tráfico de llamadas de red. Este campo sólo aparece si el sistema tiene NACD.



**MSI Enlace**

Este campo se utiliza para habilitar o inhabilitar el enlace entre Meridian MAX y MSI. Este campo sólo aparece si el sistema tiene MSI. Si está habilitado, Meridian MAX puede enviar datos estadísticos basados en la lista de espera recopilados desde Meridian 1 hacia un sistema central de manejo del tráfico de tiempo real. Debe estar la conectividad LAN para habilitar MSI.

Este campo también despliega la hora y fecha en que se habilitó el enlace.

**Estado actual del enlace MSI**

Este campo muestra si el enlace MSI está actualmente encendido o apagado. Este campo de pantalla solamente indica también la hora y fecha en que se estableció el enlace. Este campo sólo aparece si el sistema tiene MSI.

Si el enlace se interrumpe mientras se visualiza la pantalla, el cambio de estado no aparece hasta que se deja la pantalla y se vuelve a ésta.

**Hora del último error MSI**

Este campo muestra la hora y fecha del último error de enlace. Este campo de pantalla solamente aparece si el sistema tiene MSI.

**Enlace MEI**

Este campo se utiliza para habilitar o inhabilitar los enlaces MEI-Observe y MEI-Network en Meridian MAX. Pueden existir hasta 3 enlaces MEI-Observe y un enlace MEI-Network. El campo muestra “Habilitado” mientras el enlace MEI está habilitado y “Inhabilitado” sólo si todos los enlaces MEI están inhabilitados. Este campo sólo aparece si al menos un enlace MEI está habilitado. Si es así, las terceras partes pueden extraer información estadística y de agente de Meridian MAX. Debe tener conectividad LAN para habilitar MEI.

**Estado actual del enlace(s) MEI**

Este campo muestra el número de enlaces MEI que funcionan. Este campo tiene un propósito informativo, ya está definido al entrar en esta pantalla y no puede modificarse. Sólo aparece si al menos un enlace MEI está habilitado en Meridian MAX.

Si el enlace se interrumpe mientras se visualiza la pantalla, el cambio de estado no aparece hasta que se deja la pantalla y se vuelve a ésta.

**Hora del último error MEI**

Este campo muestra la hora y la fecha del último error ocurrido en cualquiera de los enlaces MEI. Sólo aparece si al menos una opción MEI está habilitada en Meridian MAX.

---

## Capítulo 6: Mantenimiento de perfil

---

Se crea un registro de perfil cuando el administrador del sistema crea a su vez la base de datos del sistema. Este registro, creado con la función Definición de supervisor, determina las áreas a las que se puede acceder en el sistema. También determina cómo se despliegan y actualizan las pantallas.

Aunque sólo el administrador del sistema puede crear perfiles personales, el usuario puede utilizar la función Mantenimiento de perfil para visualizarlos o modificarlos. Esta función aparece en el menú principal sólo si el administrador del sistema ha habilitado el acceso a ella en el perfil.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Mantenimiento de perfil*” del menú principal.

**Nota:** No todos los campos aparecen como se muestran en la Figura 6-1. Puede ser que algunos campos no se ofrezcan debido a las configuraciones del sistema y restricciones de seguridad.

Figura 6-1  
Pantalla Mantenimiento de perfil

Mantenimiento de perfil

12:00:00

|                       |          |            |                   |
|-----------------------|----------|------------|-------------------|
| ID de supervisor MAX  | 2230     | Name       | Michael Hotchkiss |
| ID de Pos. Meridian 1 | 373-3700 | Contraseña |                   |
| Idioma                | Inglés   |            |                   |

Pan de lis de esp por om

Pantalla de lis de esp gráfico estándar

Vel actualizac estdística 10

Pantalla por omisión

Global

Estado de emergencia

Inhabilitado

Personalización de color

Habilitado

Pantalla DN

Nombre de visualizac.

Alarma sonora

Definición de visualización

Def. de miembro de grupo

Administración del sistema

Admin. de parámetros

Definición de programa

Control de config. Global

Control config. Tiempo real

Impresión remota

Def. de miembro CDN

Números

Habilitado

Inhabilitado

Habilitado

Habilitado

Habilitado

Inhabilitado

Habilitado

Inhabilitado

Habilitado

Inhabilitado

Habilitado

|                         |                    |                             |              |
|-------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| Página de cabecera      | Habilitado         | Def. de miembro de grupo    | Habilitado   |
| Mantenimiento de perfil | Habilitado         | Administración del sistema  | Habilitado   |
| Estadísticas globales   | Habilitado         | Admin. de parámetros        | Habilitado   |
| Modo de monitoreo       | Inhabilitado       | Definición de programa      | Habilitado   |
| Definición de reporte   | Habilitado         | Control de config. Global   | Inhabilitado |
| Reportes del sistema    | Habilitado         | Control config. Tiempo real | Habilitado   |
| Mensajes del supervisor | Habilitado         | Impresión remota            | Inhabilitado |
| Anular impresora local  | Inhabilitado       | Def. de miembro CDN         | Habilitado   |
| Impresora tabular       | Impresora 10º piso |                             |              |
| Impresora gráfica       | Impresora 10º piso |                             |              |

HELP = Ayuda

PF1 = Comandos

PF2 = Opciones

PF3 = Editar campo

Remove = Borrar campo

Para modificar un perfil

El supervisor o administrador del sistema sólo puede cambiar los campos resaltados en el perfil de esta pantalla. Los otros campos sólo puede cambiarlos el administrador del sistema con la función Definición de supervisor.

Procedimiento 6-1  
Para modificar un perfil

- 1 Mueva el cursor al campo que se va a modificar.

- 2 Introduzca el nuevo valor directamente en el campo.

**o bien**

Presione [Opciones] para desplegar una lista de entradas válidas que se pueden introducir en el campo. Mueva el cursor en la lista hasta la entrada deseada y presione **{RETORNO}**. La lista desaparece y la entrada aparece en el campo.

- 3 Repita los dos pasos anteriores hasta que se modifiquen todos los campos.
- 4 Presione [Comandos] después que se terminen todos los cambios.  
*Aparece el menú de aparición súbita Comandos con dos opciones.*
- 5 Seleccione “Guardar modificaciones” para guardar modificaciones.  
*Aparece un mensaje que informa que el registro se ha guardado.*
- 6 Seleccione “Salir (sin guardar modificaciones)” para salir.  
*Aparece un mensaje preguntando si desea desfirmarse del sistema para hacer que las modificaciones tengan efecto.*
- 7 Para desfirmarse del sistema, introduzca **sí**.  
*Se ha desfirmado del sistema y reaparece la pantalla Firmado.*
- 8 Fírmese nuevamente en el sistema.

## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función para la función Mantenimiento de perfil.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Mantenimiento de perfil y con sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema salga de esta pantalla en una de las tres maneras siguientes:

- Si las modificaciones no se realizaron durante la sesión actual, el sistema vuelve al menú principal.
- Si las modificaciones se realizaron pero no se guardaron, el sistema vuelve al menú principal y los cambios se pierden.

## 6-4 Mantenimiento de perfil

---

- Si las modificaciones se realizaron y se salvaron, aparece el siguiente prompt:

Las modificaciones en su perfil no son válidas hasta terminar la sesión nuevamente, ¿Desea terminar ahora? (s/n)

Ingresa **sí** para desfirmarse. Aparece la pantalla de firmado. Al desfirmarse y firmarse nuevamente, el sistema reconoce los cambios del perfil.

**o bien**

Ingresa **n** si los cambios del perfil no se deben activar inmediatamente. El sistema vuelve al menú principal.

### **Guardar modificaciones**

Este comando guarda las modificaciones realizadas al perfil de firmado. El sistema guarda las modificaciones en la base de datos y deja la aparición súbita de comando en la pantalla.

### **PF1=No hay que seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para un campo.

### **PF2=No hay que seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

### **PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que el proceso de edición de un campo ha terminado.

### Remove=Borrar campo

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

### F10=Tiempo real CC

Esta tecla de función permite ver una lista de funciones de Control de Configuración a las que puede acceder el supervisor desde las pantallas de estadísticas de la lista de espera. Esta tecla aparece sólo si está habilitado el campo *Ctrl config tiempo real*.

Si se presiona esta tecla, aparece la pantalla de la Figura 5-2. La pantalla es sólo de lectura.

**Figura 6-2**

**Pantalla Mantenimiento de perfil – Def control config en tiempo real**

Mantenimiento de perfil - Def. control config. En tiempo real

12:00:00

|            |                                |    |
|------------|--------------------------------|----|
| CAMBIAR    | ASIGNACIONES DE POSICIÓN       | Sí |
| CAMBIAR    | UMBRALES DE DESBORDE           | No |
| CAMBIAR    | DEST. DE DESBORDE E INTERFLUJO | No |
| CAMBIAR    | ANUNCIOS GRABADOS              | No |
| CAMBIAR    | PARÁMETROS SERVICIO NOCTURNO   | No |
| CAMBIAR    | TABLAS DE ENRUTAMIENTO DIURNO  | No |
| CAMBIAR    | TABLAS ENRUTAMIENTO NOCTURNO   | No |
| CAMBIAR    | PARÁMETROS CDN                 | No |
| VISUALIZAR | PARÁMETROS VARIOS              | Sí |

HELP = Ayuda
PF1 = Salir

**Nota:** Puede que no todas las opciones aparezcan como se muestra en la Figura 6-2 debido a las configuraciones del sistema y restricciones de seguridad, como las definidas en la función Definición de supervisor.

Esta lista se puede definir cuando se crea o modifica el registro de perfil con la función Definición de supervisor. Las selecciones sólo se pueden modificar mediante la función Definición de supervisor.

Si una función de Control de configuración está configurada como “Sí”, puede acceder a ella al desplegarse una pantalla de estadísticas de la lista de espera. Esto permite modificar directamente las configuraciones de Meridian 1 asociadas con esa función mientras está operando el conmutador.

Para obtener más información sobre las selecciones, consulte el capítulo “Control de configuración”.

#### **F6=Modif. colores**

Esta tecla de función permite definir las configuraciones del color para los elementos de la pantalla. Aparece sólo si está habilitado el campo *Personalización de color*. Para obtener más información, consulte el capítulo “Personalización de los colores”.

#### **F7=Def. de miembro de grupo**

Esta tecla de función permite componer una lista de supervisores cuyas pantallas en tiempo real se desean visualizar mientras se está en las funciones de la Pantalla de estadísticas de la lista de espera o de las Pantallas del estado del agente. Esta tecla de función sólo aparece si el campo *Def. de miembro de grupo* está habilitado en el perfil.

Después de presionar esta tecla de función, aparece una ventana para introducir las ID de posición de MSL-1 de los supervisores que se desean ver. Ingrese las ID con el formato ###-#### o #####. Estas ID también se pueden cambiar presionando [Editar campo] o retirar presionando [Borrar]. Presione [Salir] después de que se hayan introducido o modificado todas las ID. Recuerde guardar las modificaciones.

Para utilizar esta lista, vaya a una de las pantallas de estadísticas de lista de espera o pantallas del estado del agente. Asegúrese de estar en datos de supervisor y no en datos globales. Presione [Próximo supervisor] para desplegar las estadísticas para el siguiente supervisor de la lista. Para acceder a un supervisor específico, introduzca el número de ID de posición de supervisor y presione la tecla de función. No presione {RETORNO} después del número de ID.



### **F8=Def. de miembro CDN**

Esta tecla de función permite identificar una lista de CDN para monitorear en la Pantalla de estadísticas estándar del DN de control, a la que se accedió a través de la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

Todos los CDN del sistema se pueden visualizar en esta pantalla mientras están datos globales. Sin embargo, esta tecla de función permite definir CDN específicos para visualizar mientras se está en datos de supervisor. Esta tecla de función sólo aparece si está habilitado el campo *Def. de miembro CDN* en el perfil y está activada la opción CCR/EAR MIS.

Después de presionar esta tecla de función, aparece una ventana para ingresar las ID de CDN que se van a monitorear. Ingrese las ID con el formato ###-#### o #####. Se pueden especificar los CDN que aún no están definidos en Meridian 1.

Para elegir desde una lista de CDN actualmente definida en Meridian 1, presione [CDNs actuales]. Cuando se ha finalizado la selección desde la lista, presione [Retirar CDN actuales]. Los CDN también se pueden cambiar o retirar desde la ventana. Presione [Salir] después de que se hayan ingresado o modificado todos los CDN.

Para utilizar esta lista, vaya a la Pantalla de estadísticas estándar del DN de control en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. Asegúrese de estar en datos de supervisor y no en datos globales. Los CDN de la lista aparecen en pantalla.

Los CDN ingresados en la lista sólo se validan en comparación con los CDN de control cuando aparece la Pantalla estándar DN de Control. Esto significa que sólo aparecen en la pantalla los CDN de control válidos.

## **Campos**

Los campos marcados con un asterisco (\*) sólo los puede cambiar un administrador de sistema con la función Definición de supervisor.

### **ID de supervisor de MAX\***

Este campo despliega la ID de firmado. Puede ser cualquier número de uno a cuatro dígitos. Siempre hay que firmarse en el sistema con este número.

Este campo también lo pueden usar los administradores de sistema para ver diversos perfiles de supervisor. Para hacerlo, introduzca la ID de firmado del supervisor y aparece el perfil correspondiente.

### **Nombre**

Este campo despliega el nombre del usuario. Se permite modificar este campo, pero es necesario considerar que otros supervisores puedan ver este nombre.

### **ID de Pos. Meridian 1\***

Este campo proporciona la ID de posición de Meridian 1 para el aparato telefónico del supervisor. Esta ID de posición, que tiene hasta siete dígitos, determina las listas de espera y agentes del supervisor. Se puede utilizar una ID de posición de 0 (cero) para indicar agentes que no están asignados a una ID de supervisor.

Al definir este campo se permite el acceso a las funciones Pantalla de estadísticas de la lista de espera y Pantalla del estado del agente.

### **Contraseña**

Este campo proporciona una contraseña de hasta 16 caracteres, incluidos símbolos de puntuación y matemáticos. Si se introduce una contraseña en este campo, se solicita ingresarla cada vez que se firme en el sistema. Dejar el campo en blanco desvía el prompt de contraseña al firmarse y despliega el menú principal cuando el usuario introduce la ID de MIS. Puesto que los espacios en blanco son caracteres válidos, use la tecla de función [Borrar] para asegurar que el campo esté vacío.

### **Idioma**

Este campo contiene el idioma que se debe usar para comunicarse con el sistema. Se puede seleccionar uno de los dos idiomas instalados en el sistema. Éste se fija por omisión en el idioma por omisión del sistema especificado en la función Opciones varias. Este campo sólo aparece en sistemas multilingües.

### **Pan de lis de esp por om**

Este campo muestra el nombre de la pantalla de estadísticas de la lista de espera de tiempo real que aparece cuando se introduce por primera vez la función Pantalla de estadísticas de la lista espera. Ésta puede ser una pantalla estándar, pública o personal.

### **Vel actualizac estadíst**

Este campo determina los segundos entre cada actualización de pantalla mientras se está en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. La velocidad de actualización por omisión es 30 segundos.

### **Pantalla DN**

Este campo determina si las listas de espera aparecen por nombre o por número en las pantallas de control de configuración y de tiempo real.

### **Pantalla por omisión**

Este campo determina si las pantallas en tiempo real por omisión se ven en modo datos de supervisor o datos globales, cuando el usuario se firma en el sistema. En datos de supervisor, el sistema despliega la información relacionada con un supervisor específico. En datos globales, el sistema despliega la información para todos los supervisores.

### **Nombre de visualizac.**

Este campo determina si el nombre del supervisor se despliega como el título de la pantalla del menú principal. El valor por omisión es ver la ID de supervisor de MAX.

### **Estado de emergencia**

Este campo determina si el nombre e ID de posición de agente se despliegan en la barra de estado de la pantalla del supervisor en el caso de una emergencia de agente. Esto permite al supervisor determinar qué agente necesita asistencia.

### **Alarma sonora**

Este campo determina si la estación de trabajo emite un zumbido cuando uno de sus agentes indica una emergencia. Se debe habilitar el campo *Estado de emergencia* para usar esta opción. Esta opción no funciona si la estación de trabajo no está equipada con una alarma.

### **Personalización de color\***

Este campo determina si el supervisor puede modificar los colores de sus menús y pantallas. Este campo sólo aparece si la opción MTE está habilitada. Si el campo *Personalización de color* se define como “Habilitado”, se despliega la tecla de función [Modif. colores]. Presione esta tecla para acceder a la pantalla Personalización de color de pantalla. Para obtener más información, consulte el capítulo “Personalización de los colores”.

### **Def de visualizac.\***

Este campo controla el acceso a la función Definición de pantalla. Esta función permite crear pantallas de estadísticas de lista de espera de tiempo real.

### **Página de cabecera**

Este campo permite determinar al supervisor si desea que todos los reportes selectivos en tiempo real y todos los reportes del sistema del supervisor se impriman precedidos de una página de cabecera. Los reportes selectivos en tiempo real se imprimen desde pantallas tales como la Pantalla de estadísticas de la lista de espera y la Pantalla del estado del agente.

Una vez la función Página de cabecera está habilitada, el supervisor puede inhabilitarla o reactivarla si accede a su perfil mediante la función Mantenimiento de perfil.

### **Def. de miembro de grupo\***

Este campo determina si el usuario es un supervisor de grupo. Si está habilitado, se puede acceder a la tecla de función [Def de miembro de grupo], la que permite componer una lista de supervisores cuyas pantallas en tiempo real puede desear ver mientras está en las funciones Pantalla de estadísticas de la lista de espera o Pantallas del estado del agente.

### **Mantenimiento de perfil\***

Este campo determina si puede ver o modificar el perfil.

### **Administrac. del sistema\***

Este campo determina los privilegios de administración del sistema. Los administradores del sistema son responsables del mantenimiento de las definiciones globales, tales como definiciones de reporte público, órdenes de cambio de control de configuración, definiciones de horario y administración de parámetros.

### **Estadísticas globales\***

Este campo determina el acceso a los datos globales de la pantalla de estadísticas de la lista de espera y la pantalla del estado del agente.

### **Admin. de parámetros\***

Este campo determina el acceso a la función Administración de parámetros para definir los parámetros que se deben usar en Meridian MAX.

### **Modo de monitoreo\***

Este campo determina la visualización de las pantallas y reportes usados por otro supervisor. La función Monitorear otro supervisor aparece en el menú principal si esta función está habilitada.

### **Def. de programa\***

Este campo determina el acceso a la función Definición del programa para programar las horas para imprimir reportes y ejecutar comandos de modificación de control de configuración.

### **Def. de reporte\***

Este campo determina el acceso a la función Definición de reporte para crear reportes.

### **Control config global\***

Este campo determina si el supervisor puede acceder a la función Control de configuración con el menú principal. Desde el menú principal, el supervisor tiene acceso completo a todas las selecciones en la función Control de configuración. Esto difiere del campo *Ctrl config tiempo real* que permite restringir el acceso del supervisor a las selecciones en la función Control de configuración.

La función Control de configuración permite al supervisor cambiar las configuraciones en Meridian 1 mientras el conmutador está operando. Este campo aparece sólo si la función Control de configuración está habilitada en el sistema Meridian MAX. Para obtener más información sobre la función Control de configuración, consulte el capítulo “Control de configuración”.

**Reportes del sistema\***

Este campo determina el acceso a la función Reportes del sistema para imprimir reportes que muestren el estado actual de Meridian MAX.

**Ctrl config tiempo real\***

Este campo indica si se puede ver una lista de funciones de Control de configuración a las que se puede acceder desde las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

Si este campo está activado, aparece la tecla de función F10=Tiempo real CC en la parte inferior de la pantalla. Cuando se presiona esta tecla, aparece Mantenimiento de perfil – Def control config en tiempo real (Figura 5-2). Para obtener más información sobre esta tecla de función, consulte la sección “Teclas de función” en este capítulo.

Este campo aparece sólo si está habilitada la función Control de configuración en el Meridian MAX. La función Control de configuración permite que el supervisor cambie las configuraciones en Meridian 1 mientras esté operando el conmutador.

**Mensajes del supervisor\***

Este campo indica el acceso a la función Mensaje del supervisor para enviar mensajes a otros supervisores y administradores de sistema. Este campo sólo aparece si el sistema tiene NAC.

**Impresión remota\***

Este campo indica el acceso a la función Impresión remota para enviar reportes de nodo a la impresora por omisión del sitio NAC. También permite a los supervisores de nodo y de red leer el mismo reporte de manera simultánea. Este campo sólo aparece si el sistema tiene NAC.

### **Anular impresora local**

Este campo permite enviar reportes a una impresora local definida, en lugar de enviarlos a la impresora por omisión. Se puede cambiar a otra estación de trabajo basada en PC que tenga conectada una impresora local; los reportes que el usuario imprime en su impresora por omisión se imprimen en la impresora local. Este campo está disponible sólo si la PC está en ejecución en Meridian Terminal Emulator.

### **Def. de miembro CDN**

Este campo permite acceder a la tecla de función [Definición de miembro CDN]. Con la tecla de función se pueden definir los CDN que se desean monitorear mientras se está en datos de supervisor en la Pantalla de estadísticas estándar DN Control. Se accede a esta pantalla mediante la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. El sistema debe tener habilitada la opción CCR/EAR MIS para que aparezca este campo.

### **Impresora tabular**

Este campo define la impresora que se va a utilizar para imprimir los reportes tabulares en la función Definición de reporte. También los reportes del sistema se envían a esta impresora. Si no se asigna una impresora, el reporte va a la impresora tabular por omisión definida en la función Opciones varias.

En Meridian MAX 10, debe seleccionar como impresora tabular una impresora local con el tipo "MTE Generic Printer". Para obtener más información, consulte el apartado "Impresión en Meridian MAX 10" del capítulo "Introducción a Meridian MAX".

Si no se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario y la opción Anular impresora local está inhabilitada, los reportes tabulares se envían a la impresora por omisión del sistema definida en la función Opciones varias. Si no se ha definido una impresora en la función Opciones varias o el perfil del usuario y la opción Anular impresora local está inhabilitada, los informes no podrán imprimirse.

**Nota:** Los dispositivos de salida de flujo de datos no se pueden utilizar como impresoras tabulares.

### **Impresora gráfica**

Este campo identifica la impresora que va a utilizar para imprimir los reportes gráficos en la función Definición de reporte. También los reportes

#### 6-14 Mantenimiento de perfil

---

del sistema se envían a esta impresora. Si no hay asignada una impresora, el reporte se dirige a la impresora gráfica por omisión definida en la función Opciones varias.

Si no se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario y la opción Anular impresora local está inhabilitada, los reportes gráficos se envían a la impresora por omisión del sistema definida en la función Opciones varias. Si no se ha definido una impresora en la función Opciones varias o el perfil del usuario y la opción Anular impresora local está inhabilitada, los informes no podrán imprimirse.

**Nota:** Los dispositivos de salida de flujo de datos no se pueden utilizar como impresoras gráficas por omisión.



---

## Capítulo 7: Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

La función Pantalla de estadísticas de la lista de espera proporciona acceso a las pantallas de estadísticas de tiempo real para monitorear el rendimiento de las listas de espera y posiciones de agente.

Este capítulo describe las pantallas de estadísticas de la lista de espera estándar, que están predefinidas en Meridian MAX. Sin embargo, esta función también se puede usar para acceder a las pantallas de estadísticas de lista de espera personalizadas creadas con la función Definición de pantalla. Para obtener más información sobre diseño de pantallas personalizadas, consulte el capítulo “Definición de pantalla”.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Pant de estadísticas de la lista de esp*” del menú principal.

Después de firmarse en el sistema, éste muestra la pantalla definida en el campo *Pan de lis de esp por om* del perfil del usuario. La pantalla que aparece cuando se sale de esta función es la pantalla que reaparece cuando se usa nuevamente esta función, siempre que el usuario no se desfirme antes. Si se desfirma y se vuelve a firmar, reaparece la pantalla implícito.

### Para utilizar datos del supervisor y globales

Las estadísticas se pueden visualizar en un formato de supervisor o global.

En datos de supervisor se muestran las estadísticas para un supervisor específico. Este modo presenta la información necesaria para administrar personal y acomodar fluctuaciones en el tráfico de llamadas.

---

## 7-2 Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

En datos globales se muestra la información sobre todas las listas de espera en el sistema. Este modo proporciona una indicación general sobre el rendimiento de la operación ACD. Los datos globales pueden no aparecer en el menú del usuario si el administrador del sistema ha restringido su uso con la función Definición de supervisor.

### Para interpretar las pantallas

La forma en que se interpretan las estadísticas de las pantallas de estadísticas de lista de espera se ve afectada por el hecho de haber habilitado o no MQA. También se debe poner atención a los campos *% Niv de serv* y *Promedio demor*. La meta es tener una calidad de servicio alta y una demora promedio baja.

#### Para interpretar pantallas con MQA habilitada

Si MQA está habilitada, las pantallas en tiempo real muestran un agente en listas de espera múltiples. Sin embargo, en la mayoría de los casos las estadísticas se contabilizan sólo para la lista de espera en uso. Las excepciones en las pantallas de estadísticas de lista de espera son las estadísticas de posición que aparecen en los campos *Firmad*, *Libre* y *En esp*. Las estadísticas de libre se contabilizan comparativamente con la lista de espera primaria. Las estadísticas de firmado y en espera se contabilizan comparativamente con todas las listas de espera que se atienden. Para obtener más información sobre las listas de espera primaria y en uso, consulte el capítulo “Asignación de listas de espera múltiples”.

#### Para vigilar el nivel de servicio y el promedio demora

El promedio de demora fluctúa debido a razones tales como experiencia de los agentes, procedimientos de trabajo, sucesos especiales, tipo de llamadas, servicio ofrecido y volumen de tráfico en la lista de espera.

En la Figura 7-1, la lista de espera Ventas tiene un nivel de servicio del 95 por ciento. Es decir, el 95 por ciento de las llamadas se contestan o se abandonan dentro del umbral definido. El promedio de demora para esa lista de espera es sólo de cinco segundos, lo que significa que los clientes esperan cinco segundos antes de que se contesten las llamadas. Tampoco hay llamadas en espera en esta lista de espera. Finalmente, sólo dos llamadas se abandonaron durante los últimos 10 minutos.

La lista de espera Consulta sólo contesta el 75 por ciento de las llamadas dentro del umbral definido, después de un promedio de demora de 15 segundos. Hay 11 llamadas esperando en la lista de espera. Veinte llamadas han sido abandonadas en los últimos 10 minutos. El rendimiento de esta lista de espera puede parecer menos que satisfactorio. Sin embargo, los 8 agentes en la lista de espera Consulta contestaron el mismo número de llamadas que los diez agentes en la lista de espera Ventas.

**Figura 7-1**  
**Pantalla ACD-DN tabular estándar — Datos del supervisor**

| Pantalla ACD-DN - Supervisor 1000 |                   |         |          |                  |                  |                                |                     | 12:00:00 |
|-----------------------------------|-------------------|---------|----------|------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|----------|
| ACD-DN                            | PROMEDIO<br>DEMOR | % NIVEL |          | LLAMS<br>ABANDON | LLAMS<br>RESPOND | LLAMS_ESPERA<br>DIRECT VIRTUAL | TMPO_DESBORDE<br>EN | SAL      |
|                                   |                   | DE      | SERVICIO |                  |                  |                                |                     |          |
| Ventas                            | 5                 | 95      | 2        | 100              | 0                | 0                              | 10                  | 5        |
| Servicio                          | 7                 | 90      | 10       | 50               | 2                | 7                              | 7                   | 0        |
| Consulta                          | 15                | 75      | 20       | 100              | 11               | 7                              | 0                   | 15       |
| Mntmto                            | 1                 | 100     | 0        | 23               | 0                | 7                              | 0                   | 0        |
| Comercializ                       | 8                 | 91      | 3        | 50               | 4                | 7                              | 3                   | 7        |

| Conteos de Estado de Posición |        |       |          |          |         |         |
|-------------------------------|--------|-------|----------|----------|---------|---------|
| ACD-DN                        | FIRMAD | LIBRE | LLAM ACD | NO LISTO | EN ESPE | LLAM DN |
| Ventas                        | 10     | 5     | 5        | 2        | 1       | 2       |
| Servicio                      | 5      | 10    | 3        | 1        | 0       | 1       |
| Consulta                      | 8      | 7     | 6        | 2        | 0       | 0       |
| Mntmto                        | 5      | 10    | 1        | 4        | 0       | 0       |
| Comercializ                   | 12     | 4     | 6        | 6        | 0       | 0       |

|        |       |       |          |       |                          |      |          |      |                    |
|--------|-------|-------|----------|-------|--------------------------|------|----------|------|--------------------|
| HELP = | Ayuda | PF1 = | Comandos | PF3 = | Control de configuración | F6 = | Imprimir | F7 = | Pantalla de Agente |
|--------|-------|-------|----------|-------|--------------------------|------|----------|------|--------------------|

## Para usar los umbrales

Para alertar a los supervisores sobre problemas potenciales, se destacan los siguientes campos en las pantallas de estadísticas de lista de espera, cuando se alcanzan los umbrales establecidos:

- *Promedio demor*
- *% Nivel de serv*
- *Llams-espera*

**Nota:** Si los umbrales para *Promedio demor* y *Llams-espera* se configuran en cero (0), estas estadísticas nunca se destacan. Si el

## 7-4 Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

umbral para *% de calidad de servicio* se fija en 100%, esta estadística nunca se destaca.

Estos umbrales se configuran en la función Definición de umbral descrita en el capítulo “Administración de parámetros”.

En las VDT monocromáticas, el destacado aparece en vídeo inverso. En las estaciones de trabajo en color que ejecutan MTE, el destacado se indica mediante el color programado para “Excepción” con la función Personalización del color. Para obtener más información sobre Personalización de color, consulte el capítulo “ Personalización de color”.

En la Figura 7-1, se destacan tres estadísticas para la lista de espera Consulta. El *Promedio demora* es demasiado alto y el *% Nivel de serv* es demasiado bajo. También hay demasiadas llamadas en espera de ser contestadas.

## Teclas de función

Estas teclas de función se usan en todas las pantallas de estadísticas de la lista de espera de este capítulo.

### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la Pantalla de estadísticas de la lista de espera que se ve y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Esta tecla de función despliega una lista de comandos, cuando se presiona. Sólo se pueden seleccionar los comandos que no están oscurecidos.

#### **Salir**

Este comando cierra la Pantalla de estadísticas de la lista de espera y hace volver al menú principal.

#### **Datos del supervisor**

Este comando permite ver las estadísticas relacionadas con el usuario o con otros supervisores del grupo de supervisión del usuario. Los supervisores se definen en el grupo de supervisores mediante la tecla de función [Def. de miembro de grupo] en la función Mantenimiento de perfil o en la función Definición de supervisor. Este componente de menú no aparece si a los supervisores no se les han asignado las ID de supervisor de Meridian 1 en sus perfiles.

Si el grupo de supervisión del usuario tiene más de un supervisor, la tecla de función [Próximo supervisor] aparece en la pantalla de estadísticas de la lista de espera. Presione esta tecla para ver las estadísticas del siguiente supervisor en su grupo.

Este componente de menú aparece oscurecido si la pantalla ya está en datos de supervisor. Esto indica que no se puede seleccionar.

**Datos globales**

Este comando permite ver las estadísticas de todas las listas de espera del sistema. Sólo está disponible si el campo *Estadísticas globales* está habilitado en su perfil. Este componente de menú aparece oscurecido si la pantalla ya está en datos globales. Esto indica que no se puede seleccionar.

**Seleccionar otro formato de pantalla**

Este comando se usa para ver otra pantalla de estadísticas de la lista de espera. Ésta puede ser una pantalla estándar, que viene predefinida con el sistema o una pantalla personalizada creada con la función Definición de pantalla. Una ventana de aparición súbita aparece después de presionar esta tecla de función con una lista de todas las pantallas de estadísticas de la lista de espera que se pueden seleccionar.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Comandos. Presione esta tecla para retirar el menú Comandos.

**PF2=Ingresar ventana CC**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Presione esta tecla para mover el cursor a la ventana Control de configuración para editar los campos.

**PF3=Control de configuración**

Esta tecla de función proporciona acceso a la función Control de configuración mediante una ventana que en la parte inferior de la pantalla. Mediante esta ventana, se pueden cambiar valores de umbral, destinos de desborde e interflujo, anuncios grabados, parámetros de servicio nocturno y tablas de enrutamiento nocturno y diurno. Esta tecla de función sólo está disponible si el campo “*Config tiempo real*” está habilitado en su perfil de supervisor y tiene permiso para usar al menos una función de Control de configuración accesible desde la pantalla actual. Para obtener más información, consulte la sección “Para utilizar Control de configuración en tiempo real” en el capítulo “Control de configuración”.

**PF3=Retirar ventana CC**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Retira la ventana de aparición súbita y extiende la pantalla de estadísticas a su tamaño original.

**PF3=No hay selección**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Presione esta tecla para retirar la ventana de aparición súbita sin seleccionar ninguna opción de control de configuración.

**F6=Imprimir**

Esta tecla de función imprime una toma instantánea de la pantalla de estadísticas. Los segmentos de barra de un cuadrante gráfico se imprimen en sombreados grises, patrones distintos o diversos colores (si la función personalización del color está habilitada). Si se escoge la opción de valores de pantalla, los valores de los segmentos de barra se imprimen en caracteres en negrita sobre el patrón o escala de grises para hacerla más legible.

Los reportes sólo se pueden imprimir si se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario o en la función Opciones varias. Si está conectado a una PC con MTE (con una impresora local conectada) y está utilizando la opción Anular impresora local, cualquier salida que envíe se dirigirá a la impresora local, no a la impresora por omisión del supervisor.

**F7=Pantalla de agente**

Esta tecla de función permite cambiar a la Pantalla del estado del agente de tiempo real. Una vez que esté en la Pantalla del estado del agente, la tecla de función cambia a [Pantalla de la lista de espera] y permite cambiarse nuevamente a la pantalla de estadísticas de la lista de espera actual. Para obtener más información, consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente”.

**F8=Seleccionar ACD-DN**

Esta tecla de función permite seleccionar el ACD-DN que se desea ver en la Pantalla de llamadas TOF contestadas.

**F10=Próximo supervisor**

Esta tecla de función, si la hay, permite desplegar las estadísticas para el siguiente supervisor en el grupo de supervisores. Esta tecla de función sólo aparece si se asigna más de un supervisor al grupo con la tecla de función

[Def. de miembro de grupo] en las funciones Mantenimiento de perfil o Definición de supervisor.

Para desplegar el siguiente supervisor de este grupo, presione la tecla de función. Para acceder a un supervisor específico, escriba el número de ID de posición del supervisor y presione la tecla de función. No presione {RETORNO} después del número de ID.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función aparece cada vez que se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Despliega el contenido de la lista de ejecución de Control de configuración.

## Pantalla ACD-DN tabular estándar

La Pantalla ACD-DN tabular estándar proporciona estadísticas de lista de espera de tiempo real en las listas de espera y las posiciones de agente. La mitad superior de la pantalla permite monitorear el estado de las listas de espera. La mitad inferior indica la actividad de la posición de agente. Las estadísticas se actualizan cada 10, 20 o 30 segundos, dependiendo de la definición del campo *Vel actualizac estadíst* del perfil.

**Figura 7-2**  
**Pantalla ACD-DN tabular estándar — Datos del supervisor**

12:00:00

| Pantalla ACD-DN - Supervisor 1000 |                   |                |                  |                  |                                |                     |     |    |
|-----------------------------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|-----|----|
| % NIVEL                           |                   |                |                  |                  |                                |                     |     |    |
| ACD-DN                            | PROMEDIO<br>DEMOR | DE<br>SERVICIO | LLAMS<br>ABANDON | LLAMS<br>RESPOND | LLAMS ESPERA<br>DIRECT VIRTUAL | TMPO_DESBORDE<br>EN | SAL |    |
| Ventas                            | 5                 | 95             | 2                | 100              | 0                              | 0                   | 10  | 5  |
| Servicio                          | 7                 | 90             | 10               | 50               | 2                              | 7                   | 7   | 0  |
| Consulta                          | 15                | 75             | 20               | 100              | 11                             | 7                   | 0   | 15 |
| Mntmto                            | 1                 | 100            | 0                | 23               | 0                              | 7                   | 0   | 0  |
| Comercializ                       | 8                 | 91             | 3                | 50               | 4                              | 7                   | 3   | 7  |

| Conteos de Estado de Posición |        |       |          |          |         |         |
|-------------------------------|--------|-------|----------|----------|---------|---------|
| ACD-DN                        | FIRMAD | LIBRE | LLAM ACD | NO LISTO | EN ESPE | LLAM DN |
| Ventas                        | 10     | 5     | 5        | 2        | 1       | 2       |
| Servicio                      | 5      | 10    | 3        | 1        | 0       | 1       |
| Consulta                      | 8      | 7     | 6        | 2        | 0       | 0       |
| Mntmto                        | 5      | 10    | 1        | 4        | 0       | 0       |
| Comercializ                   | 12     | 4     | 6        | 6        | 0       | 0       |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de configuración F6 = Imprimir F7 = Pantalla de Agente

### Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-1 para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar desde otra pantalla de estadísticas de lista de espera.

#### Procedimiento 7-1

##### Para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “*Seleccionar otro formato de pantalla*”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*



**3** Seleccione la opción “*Pantalla ACD-DN tabular estándar*”.

## Teclas de función

La pantalla ACD-DN tabular estándar usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## Campos (mitad superior)

Esta sección describe los campos en la mitad superior de la Pantalla de estadísticas ACD-DN tabular estándar.

### ACD-DN

Este campo identifica el ACD-DN. El ACD-DN aparece como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de desplegado está determinado por la opción especificada en el perfil de supervisor.

### Promedio demor

Este campo muestra el promedio de demora, en segundos, experimentada por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. Incluye las llamadas de desborde temporizado locales y de red. Las llamadas controladas por CCR reflejan sólo la demora en el ACD-DN para este cálculo.

El objetivo es mantener la demora tan baja como sea posible. Un objetivo de demora típico, por ejemplo, puede ser de 20 segundos. Esta demora sólo se mide desde el momento en que entra la llamada hasta que se contesta. En la Figura 7-2, las listas de espera de Mntmto y Ventas tienen demoras de promedio bajo, mientras que la lista de espera Consulta tiene el más alto.

### % Nivel de serv

Este campo muestra el nivel de servicio que se ofrece a los clientes. Muestra el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máximo (TSF). Este umbral se define con la función Definición de umbral.

La nivel de servicio también incluye todas las llamadas de desborde y controladas por CCR, donde se considera sólo la demora en el ACD-DN. El objetivo es mantener esta cifra tan alta como sea posible.

Un objetivo de nivel de servicio típico es 80 por ciento; si el umbral de demora máximo se fija en 20 segundos, esto significa que el 80 por ciento de todas las llamadas se contestan o se abandonan dentro de 20 segundos. En la Figura 7-2, cuatro listas de espera proporcionan un muy buen servicio. Sin embargo, sólo el 75 por ciento de las llamadas se contestaron o se abandonaron dentro del umbral definido en la lista de espera Consulta.

---

## 7-10 Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

### **Llams Abandonad**

Este campo muestra el número de personas que llaman, no controladas por CCR, que cuelgan antes de comunicarse con un agente. En X11 Versión 19 y posteriores, este campo también incluye las llamadas abandonadas mientras la lista de espera se encuentra en servicio nocturno.

### **Llams respond**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes firmados en la lista de espera, incluidas las llamadas que pasan por desborde a esta lista de espera provenientes de otras listas de espera. Se calcula en base a los 10 últimos minutos de actividad de la lista de espera.

### **Llams-espera direct**

Este campo muestra el número de llamadas que esperan ser contestadas por la lista de espera fuente. No incluye las llamadas de desborde mejoradas o de CCR en la lista de espera. En la Figura 7-2, las listas de espera de ventas y mantenimiento no tienen llamadas en espera, mientras que la lista de espera Consulta tiene 11 llamadas en espera.

### **Llams-espera virtual**

Este campo muestra el número de llamadas colocadas en una lista de espera de una forma lógica a través de una tabla de enrutamiento diurno o nocturno, de un modo controlado por CCR o a través de ambos. Estas llamadas se pueden asignar a distintas listas de espera a la vez. La llamada la contesta el primer agente disponible de la lista de espera.

### **Tmpo-desborde en**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes en esta lista de espera después de ser transferidas por desborde temporizado desde otra lista de espera. Estas llamadas pasan por desborde a la lista de espera debido a que los agentes en la lista de espera fuente no estaban disponibles.

### **Tmpo-desborde sal**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron de esta lista de espera mediante desborde temporizado y se contestaron en otras listas de espera locales o remotas.

## **Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con la sección Conteos de estado de posición por estado en la mitad inferior de la pantalla.

**ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. Puede aparecer como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres de su nombre definido. El método de visualización lo determina la opción especificada en el perfil de supervisor del usuario.

**Firmad**

Este campo muestra el número de agentes que atienden a este ACD-DN. Si MQA está habilitada, este campo aumenta en uno por cada lista de espera a la que atiende el agente. Por ejemplo, si el agente atiende a las listas de espera Ventas, Servicio y Consulta, el campo *Firmad* aumenta para cada una de estas listas de espera.

**Libre**

Este campo muestra el número de posiciones que no están firmadas por un agente. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera primaria asignada durante la firma previa. Por ejemplo, se puede asignar un agente a la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mantenimiento. La lista de espera Ventas es la lista de espera primaria del agente. Cuando el agente se desfirma, sólo aumenta en uno el campo *Libre* para la lista de espera Ventas.

**Llam ACD**

Este campo muestra el número de agentes que trabajan actualmente en las llamadas ACD en esta lista de espera. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

**No listo**

Este campo muestra el número de agentes que no están listos para atender llamadas. Esto se puede producir debido a que han activado la tecla No listo en su aparato mientras manejan procesamiento posterior a la llamada. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

**En espe**

Este campo muestra el número de agentes que actualmente esperan atender llamadas o que están reservados para tomar una llamada ACD como una de la red. Este estado es posible sólo si no hay llamadas en la lista de espera. Si MQA está habilitada, aumentan todas las listas de espera atendidas por el agente. Por ejemplo, si el agente espera una llamada de las listas de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mantenimiento, aumenta el campo *En espe* para cada una de estas listas de espera.

### **Llam DN**

Este campo muestra el número de agentes actualmente involucrados en llamadas que no sean llamadas ACD. Estas pueden ser llamadas en teclas DN o llamadas hacia o desde los supervisores. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

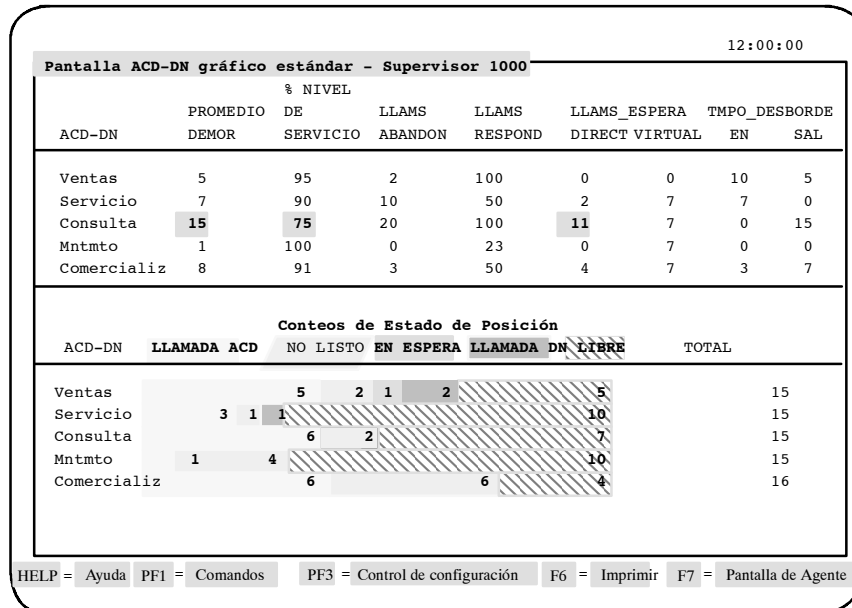
## **Pantalla ACD-DN gráfico estándar**

La Pantalla ACD-DN gráfico estándar indica el rendimiento de las listas de espera y de las posiciones de agente en formato tabular y gráfico. Esta pantalla consta de dos partes. La mitad superior presenta el estado en curso de las listas de espera en formato tabular. La mitad inferior indica la actividad de la posición de agente en formato gráfico.

Las estadísticas se actualizan cada 10, 20 o 30 segundos, dependiendo de la configuración en el campo *Vel actualizac estadíst* del perfil del usuario.

Se usan diferentes formatos para presentar los datos gráficos, dependiendo de si se usa pantalla en color o monocromática. En pantallas en color, las barras horizontales y la leyenda gráfica se codifican por color. En una pantalla monocromática, los diferentes estados se representan mediante una variedad de sombreados y subrayados. El número de cada barra es el conteo de estado preciso para esa barra. La gráfica se hace a escala de modo que la lista de espera con el mayor número de posiciones asignadas ocupa todo el ancho.

**Figura 7-3**  
**Pantalla ACD-DN gráfico estándar — Datos del supervisor**



## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-2 para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar desde una de las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 7-2

#### Para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “Seleccionar otro formato de pantalla”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción “Pantalla ACD-DN gráfico estándar”.

## Teclas de función

La Pantalla ACD-DN gráfico estándar usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## **Campos (mitad superior)**

Esta sección describe los campos en la mitad superior de la Pantalla de estadísticas ACD-DN gráfico estándar.

### **ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. El ACD-DN aparece como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de desplegado está determinado por la opción especificada en el perfil de supervisor.

### **Promedio demor**

Este campo muestra el promedio demor, en segundos, experimentado por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. Incluye llamadas de desborde temporizado locales y de red. Las llamadas controladas por CCR reflejan sólo la demora en el ACD-DN para este cálculo.

### **% Nivel de servicio**

Este campo muestra el nivel de servicio que se ofrece a los clientes. Muestra el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máximo (TSF). Este umbral se define con la función Definición de umbral.

La nivel de servicio también incluye todas las llamadas de desborde y controladas por CCR, donde se considera sólo la demora en el ACD-DN. El objetivo es mantener esta cifra tan alta como sea posible.

Un objetivo de nivel de servicio típico es 80 por ciento; si el umbral de demora máximo se fija en 20 segundos, esto significa que el 80 por ciento de todas las llamadas se contestan o se abandonan dentro de 20 segundos. En la Figura 7-2, cuatro listas de espera proporcionan un muy buen servicio. Sin embargo, sólo el 75 por ciento de las llamadas se contestaron o se abandonaron dentro del umbral definido en la lista de espera Consulta.

### **Llamadas abandonadas**

Este campo muestra el número de personas que llaman, no controladas por CCR, que cuelgan antes de comunicarse con un agente. En X11 Versión 19 y posteriores, este campo también incluye las llamadas abandonadas mientras la lista de espera se encuentra en servicio nocturno.

**Llamadas contestadas**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes firmados en la lista de espera, incluidas las llamadas que pasan por desborde a esta lista de espera provenientes de otras listas de espera. Se calcula en base a los 10 últimos minutos de actividad de la lista de espera.

**Llams-espera direct**

Este campo muestra el número de llamadas que esperan ser contestadas por la lista de espera fuente. No incluye las llamadas de desborde mejoradas o de CCR en la lista de espera. En la Figura 7-3, las listas de espera de ventas y mantenimiento no tienen llamadas en espera, mientras que la lista de espera Consulta tiene 11 llamadas en espera.

**Llams-espera virtual**

Este campo muestra el número de llamadas colocadas en una lista de espera de una forma lógica a través de una tabla de enrutamiento diurno o nocturno, de un modo controlado por CCR o a través de ambos. Estas llamadas se pueden asignar a distintas listas de espera a la vez. La llamada la contesta el primer agente disponible de la lista de espera.

**Desborde por tiempo entrante**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes en esta lista de espera después de ser transferidas por desborde temporizado desde otra lista de espera. Estas llamadas pasan por desborde a la lista de espera, debido a que los agentes en la lista de espera fuente no estaban disponibles.

**Desborde por tiempo saliente**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron de esta lista de espera mediante desborde temporizado y se contestaron en otras listas de espera locales o remotas.

**Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con la sección Conteos de posición por estado en la mitad inferior de la pantalla.

**ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. Puede aparecer como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres de su nombre definido. El método de desplegado está configurado en el perfil de supervisor del usuario.

**Llam ACD**

Este campo muestra el número de agentes que trabajan actualmente en las llamadas ACD en esta lista de espera. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

**No listo**

Este campo muestra el número de agentes que no están listos para atender llamadas. Esto se puede producir debido a que han activado la tecla No listo en su aparato mientras manejan procesamiento posterior a la llamada. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

**En espera**

Este campo muestra el número de agentes que actualmente esperan atender llamadas o que están reservados para tomar una llamada ACD como una de la red. Este estado es posible sólo si no hay llamadas en la lista de espera. Si MQA está habilitada, aumentan todas las listas de espera atendidas por el agente. Por ejemplo, si el agente espera una llamada de la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mntmto, aumenta el campo *En espera* para cada una de estas listas de espera.

**DN Llams**

Este campo muestra el número de agentes actualmente involucrados en llamadas que no sean llamadas ACD. Estas pueden ser llamadas en teclas DN o llamadas hacia o desde los supervisores. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la última lista de espera en uso.

**Libre**

Este campo muestra el número de posiciones que no están actualmente firmadas por un agente. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera primaria asignada durante el registro previo. Por ejemplo, se puede asignar un agente a la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mntmto. La lista de espera Ventas es la lista de espera primaria del agente. Cuando el agente se desfirma sólo aumenta en uno el campo *Libre* para la lista de espera Ventas.

**Total**

Este campo muestra el total de los cinco campos (*Llamada ACD*, *No listo*, *En espera*, *Llamada DN* y *Libre*) en la pantalla.

Este total puede fluctuar a medida que los agentes entran y salen de los estados Consulta o No disponible. Por ejemplo, si un agente pasa de un



estado de llamada ACD-DN a un estado Consulta, el total se reduce en uno debido a que no hay campo en la pantalla para mostrar el estado de consulta.

## Pantalla de llamada de red estándar

La Pantalla de llamada de red estándar permite monitorear estadísticas sobre las llamadas enviadas o recibidas en la red a través de las listas de espera del usuario.

Este pantalla se divide en dos partes. La mitad superior, denominada Desborde de Red- Llamadas Entrantes monitorea estadísticas sobre las llamadas recibidas desde otros nodos de Meridian 1 en la red. La mitad inferior, denominada Desborde de Red- Llamadas Salientes, monitorea las estadísticas sobre las llamadas reenrutadas a otros nodos de Meridian 1 en la red desde las listas de espera del usuario.

Se debe habilitar la opción NACD para usar esta pantalla. Si el sistema Meridian 1 no está equipado con el paquete RDSI, aparecen ceros en todos los campos.

**Figura 7-4**  
**Pantalla de llamada de red estándar**

Reporte Listo

12:00:00

**Pantalla de llamada de red estándar - Datos globales**

**Desborde de Red-Llamadas Entrantes**

|          | DEMORAS | PROMEDIO | % NIVEL     | LLAMADAS    | LLAMADAS  |
|----------|---------|----------|-------------|-------------|-----------|
| ACD-DN   | NODAL   | TOTAL    | DE SERVICIO | RESPONDIDAS | EN ESPERA |
| 555-2885 | 0       | 0        | 0           | 0           | 0         |
| 555-2888 | 14      | 26       | 83          | 5           | 2         |
| 555-2890 | 0       | 0        | 0           | 0           | 9         |
| 555-2891 | 0       | 0        | 0           | 0           | 0         |
| 555-2896 | 0       | 0        | 0           | 0           | 0         |

**Desborde de Red-Llamadas Salientes**

|          | PROMEDIO | LLAMADAS  | LLAMADAS  | LLAMADAS    | LLAMADAS  |
|----------|----------|-----------|-----------|-------------|-----------|
| ACD-DN   | DEMOR    | ENVIO RED | ABANDONAD | RESPONDIDAS | EN ESPERA |
| 555-2885 | 0        | 0         | 0         | 0           | 0         |
| 555-2888 | 40       | 8         | 1         | 7           | 1         |
| 555-2890 | 0        | 0         | 0         | 0           | 0         |
| 555-2891 | 0        | 0         | 0         | 0           | 0         |
| 555-2896 | 0        | 0         | 0         | 0           | 0         |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de configuración F6 = Imprimir F7 = Pantalla de Agente

## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-3 para acceder a la Pantalla de llamada de red estándar desde una de las otras pantallas de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 7-3

#### Para acceder a la Pantalla de llamada de red estándar

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “*Seleccionar otro formato de pantalla*”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción “*Pantalla de llamada de red estándar*”.

## Teclas de función

La Pantalla de llamada de red estándar usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## Campos (mitad superior)

Esta sección describe los campos asociados con el Desborde de red-Llamadas Entrantes en la mitad superior de la pantalla.

### ACD-DN

Este campo identifica el ACD-DN. Se puede ver como número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de visualización está determinado por su perfil de supervisor.

### Demora promedio nodal

Este campo muestra la demora promedio entre el momento en que se ofrece una llamada al ACD-DN y el momento en que uno de los agentes la contesta. Es la parte de la demora total de la cual es responsable. Este valor también se usa para calcular el porcentaje de calidad de servicio.

### Demora promedio total

Este campo muestra la demora promedio total experimentada por las personas que llaman. Incluye tanto el tiempo de espera en el ACD-DN fuente como el tiempo de espera en el ACD-DN del usuario.

### % Nivel de serv

Este campo muestra el número de llamadas contestadas o abandonadas dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máximo. Sólo se considera el tiempo que una llamada espera ser contestada por el ACD-DN.

**Llamadas respondidas**

Este campo muestra el número de llamadas de red respondidas por el ACD-DN.

**Llamadas en espera**

Este campo muestra el número de llamadas en red que aún esperan ser contestadas por el ACD-DN.

**Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con Desborde Red-Llamadas salientes en la mitad inferior de la pantalla.

**ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. Se puede ver como número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de visualización lo determina la opción especificada en el perfil de supervisor del usuario. El NACD destaca un ACD-DN si ofrece llamadas a la red.

**Promedio demor**

Este campo muestra el promedio de demora total experimentado por las personas que llaman. Incluye tanto el tiempo de espera en el nodo como el tiempo de espera en la red.

**Llamadas envío de red**

Este campo muestra el número de llamadas ofrecidas a la red.

**Llamadas abandonad**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas después de haberse ofrecido a la red.

**Llamadas respond**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas en otro nodo después de haberse ofrecido a la red. Una llamada, ofrecida a la red, puede contestarse localmente y no incluirse en este valor de campo.

**Llamadas en espera**

Este campo muestra el número de llamadas ofrecidas a la red que aún esperan ser contestadas. El NACD destaca este valor si el número de llamadas de red recibidas desde la red excede el umbral definido. Este valor no se destaca para las llamadas que pasan por desborde a la red.

## Pantalla DN de control estándar

La Pantalla DN de control estándar permite monitorear el estado de avance de los CDN.

Son necesarios algunos requisitos previos antes de poder usar los datos del supervisor para monitorear estas estadísticas. Éstos incluyen lo siguiente:

- La opción CCR/EAR MIS debe estar en ejecución en el conmutador Meridian 1.
- El campo *Def de miembro CDN* debe estar habilitado en el perfil del usuario.
- Se debe definir la lista CDN que se desea monitorear. Esta lista se define en el perfil del usuario con la tecla de función [Def de miembro CDN]. Los CDN que se introdujeron en la lista se validan sólo en comparación con los CDN del conmutador cuando aparece la Pantalla DN de control estándar. Esto significa que sólo los CDN de conmutador válidos se ven en esta pantalla. Para obtener más información sobre la creación de esta lista, consulte la sección “Teclas de función” en el capítulo “Mantenimiento de perfil”, o la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros”.

El CDN puede estar en modo implícito o en modo controlado.

Si está en modo implícito, las llamadas al CDN terminan en el ACD-DN implícito del CDN. Consecuentemente, las estadísticas para un CDN en el modo implícito aparecen dentro de las estadísticas del ACD-DN implícito. Los CDN en el modo implícito se señalan mediante un indicador de diamante (◆) a la derecha del nombre/número del CDN. (Aparece el símbolo Ω en lugar del diamante si se usa MTE 6 o posteriores).

Si el CDN está en el modo controlado, la aplicación CCR/EAR dirige el procesamiento de las llamadas. El campo *Terminación llam: Ocup* incluye las estadísticas desde un CDN en modo implícito. Todos los otros campos muestran sólo las estadísticas para los CDN en modo controlado. Para obtener más información sobre el modo implícito y modo controlado del CDN, consulte la guía *CCR User Guide* (P0729367).

## 7-22 Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

Todos los campos, excepto el campo *Llam en espera*, usan los datos recibidos durante los 10 minutos previos para calcular los valores desplegados. Estos cálculos se repiten cada vez que se actualiza la pantalla. Sin embargo, el indicador ♦ (o  $\Omega$ ) y el campo *Llam en espera* indican el estado actual.

La información de la pantalla se actualiza cada 10, 20 o 30 segundos, dependiendo de la configuración del campo *Vel actualizac estadíst* del perfil del usuario.

Cuando se exceden los umbrales, se indica un estado de excepción en la pantalla. En las VDT monocromáticas, esta excepción se indica en un vídeo inverso. En las estaciones de trabajo en color que ejecutan el Emulador de Terminal Meridian, la condición de excepción se indica mediante el color que se configura para “Excepción” en la función Personalización de color. Para obtener más información sobre Personalización de color, consulte el capítulo “Personalización de color”. Para obtener más información sobre umbrales de configuración, consulte la sección “Definición de umbral” en el capítulo “Administración de parámetros”.

Figure 7-5  
Pantalla DN de control estándar

12:00:00

| Pantalla DN de control estándar - Supervisor 3702 |          |        |       |         |                  |      |           |         |   |
|---------------------------------------------------|----------|--------|-------|---------|------------------|------|-----------|---------|---|
| CDN                                               | % NIVEL  |        | LLAMS |         | TERMINACION LLAM |      |           |         |   |
|                                                   | PROMEDIO | DE     | EN    | ABANDON | OCUP             | RUTA | DESCONECT | IMPLICI |   |
| DEMOR                                             | SERV     | ESPERA |       |         |                  |      |           |         |   |
| 500                                               | 426      | 7      | 1     | 2       | 13               | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 503                                               | 0        | 100    | 0     | 0       | 0                | 0    | 0         | 0       | 1 |
| 504                                               | 794      | 0      | 0     | 1       | 5                | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 508                                               | 486      | 33     | 0     | 1       | 5                | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 509                                               | 0        | 0      | 0     | 1       | 0                | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 512                                               | 578      | 0      | 0     | 0       | 10               | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 513                                               | 0        | 100    | 0     | 0       | 0                | 0    | 0         | 0       | 2 |
| 514                                               | 709      | 15     | 0     | 1       | 12               | 0    | 0         | 0       | 0 |
| 516                                               | 0        | 0      | 0     | 4       | 0                | 0    | 0         | 0       | 0 |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de configuración F6 = Imprimir F7 = Pantalla de Agente

Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-4 para acceder a la Pantalla DN de control estándar desde una de las otras pantallas de estadísticas de lista de espera.

Procedimiento 7-4  
Para acceder a la Pantalla DN de control estándar

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera. Aparece una ventana de aparición súbita.
- 2 Escoja la opción “Seleccionar otro formato de pantalla”. Aparece una ventana de aparición súbita.
- 3 Seleccione la opción “Pantalla DN de control estándar” .

Teclas de función

La función Pantalla DN de control estándar usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## **Campos**

Esta sección describe los campos asociados con la pantalla DN de control estándar. Estos campos conciernen a las llamadas CDN locales y de red.

### **CDN**

Este campo identifica el CDN. Se puede ver como un número en el formato ###-#### o como los ocho primeros caracteres del nombre definido, dependiendo de la definición del CDN.

### **Promedio demor**

Este campo muestra el promedio de demora, en segundos, experimentada por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. El número de llamadas que se usan en este cálculo aparece en el campo *Terminación llam: Respues*.

### **% Nivel de serv**

Este campo muestra el porcentaje de llamadas CDN que se contestan o abandonan dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máxima (TSF). Se calcula para los 10 últimos minutos de actividad CDN. El administrador del sistema fija el umbral de demora máxima mediante la función Definición de umbral. Un objetivo de calidad de servicio típico es 80 por ciento, si el umbral de demora máxima se fija en 20 segundos, esto significa que el 80 por ciento de todas las llamadas se contestan o abandonan en 20 segundos.

### **Llams en espe**

Este campo muestra el número de llamadas en lista de espera en el DN de control. Las llamadas entrantes a un CDN que opera en modo implícito no se colocan en lista de espera en el CDN, de modo que no se reflejan en este campo.

### **Terminación llam: Abandon**

Este campo muestra el número de llamadas que un CDN acepta en modo controlado que no se contestaron debido a que la persona que llama colgó.

### **Terminación llam: Respue**

Este campo muestra el número de llamadas aceptadas por un CDN en modo controlado que se contestaron.



**Terminación llam: Ocup**

Este campo muestra el número de llamadas CDN que recibieron el script y el comando CCR de “Ocup Forzad”, más el número de llamadas que estaban ocupadas debido al máximo de llamadas. El CDN puede estar en modo implícito o controlado. Ocupación forzada sólo se aplica a las llamadas controladas, mientras que el máximo de llamadas sólo se aplica a las llamadas implícito.

**Terminación llam: Ruta**

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se les da el script y el comando CCR “Ruta” o “Ingr SIRO” y que se transfieren a una aplicación de SIRO.

**Terminación llam: Desconnect**

Este es el número de llamadas CDN a las que se les proporciona el script y el comando CCR “Liber forz”.

**Terminación llam: Implíci**

Este campo muestra el número total de llamadas dirigidas al ACD-DN implícito. Aparece un icono de diamante a la derecha del CDN cuando está en el modo implícito.

## Pantalla ACD-DN tabular estándar 2

La Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 proporciona estadísticas de lista de espera de tiempo real sobre las listas de espera y la actividad de la posición de agente. Esta pantalla difiere de la pantalla ACD-DN tabular estándar debido a que proporciona un campo, *No disp*, el cual muestra el número de agentes que no están disponibles para atender llamadas.

En todos los otros aspectos, la Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 es idéntica a la Pantalla ACD-DN tabular estándar. Los datos, presentados en formato tabular, constan de dos partes. La mitad superior permite monitorear el estado de avance de las listas de espera. La mitad inferior, denominada Conteos de estado de posición 2, indica las actividades de los agentes.

Las estadísticas también se actualizan cada 10, 20 o 30 segundos, dependiendo de la configuración del campo *Vel actualizac estadíst* en el perfil del usuario.

**Figura 7-6**  
**Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 — Datos del supervisor**

|                                                                                                          |             |          |          |              |                |         |         |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|--------------|----------------|---------|---------|----------|
| Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 - Supervisor 1000                                                     |             |          |          |              |                |         |         | 12:00:00 |
| % NIVEL                                                                                                  |             |          |          |              |                |         |         |          |
| ACD-DN                                                                                                   | PROMEDIO DE | LLAMS    | LLAMS    | LLAMS_ESPERA | TMPO_DESBORDE  |         |         |          |
|                                                                                                          | DEMOR       | SERVICIO | ABANDON  | RESPOND      | DIRECT VIRTUAL | EN      | SAL     |          |
| Ventas                                                                                                   | 5           | 95       | 2        | 100          | 0              | 0       | 10      | 5        |
| Servicio                                                                                                 | 7           | 90       | 10       | 50           | 2              | 7       | 7       | 0        |
| Consulta                                                                                                 | 15          | 75       | 20       | 100          | 11             | 7       | 0       | 15       |
| Mntmto                                                                                                   | 1           | 100      | 0        | 23           | 0              | 7       | 0       | 0        |
| Comercializ                                                                                              | 8           | 91       | 3        | 50           | 4              | 7       | 3       | 7        |
| Conteos de Estado de Posición 2                                                                          |             |          |          |              |                |         |         |          |
| ACD-DN                                                                                                   | FIRMA       | LIBRE    | LLAM ACD | NO LISTO     | NO DISP        | EN ESPE | LLAM DN |          |
| Ventas                                                                                                   | 10          | 5        | 5        | 2            | 5              | 1       | 2       |          |
| Servicio                                                                                                 | 5           | 10       | 3        | 1            | 5              | 1       | 1       |          |
| Consulta                                                                                                 | 8           | 7        | 6        | 2            | 4              | 1       | 0       |          |
| Mntmto                                                                                                   | 5           | 10       | 1        | 4            | 5              | 1       | 0       |          |
| Comercializ                                                                                              | 12          | 4        | 6        | 6            | 5              | 1       | 0       |          |
| HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF3 = Control de configuración   F6 = Imprimir   F7 = Pantalla de Agente |             |          |          |              |                |         |         |          |

## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-5 para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 desde otra pantalla de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 7-5

#### Para acceder a la Pantalla ACD-DN tabular estándar 2

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “*Seleccionar otro formato de pantalla*”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción “*Pantalla ACD-DN tabular estándar*”.

## Teclas de función

La Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## Campos (mitad superior)

Esta sección describe los campos en la mitad superior de la Pantalla ACD-DN tabular estándar 2.

### ACD-DN

Este campo identifica el ACD-DN. El ACD-DN aparece como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de desplegado está determinado por la opción especificada en el perfil de supervisor.

### Promedio demor

Este campo muestra el promedio demor, en segundos, experimentado por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. Incluye llamadas de desborde temporizado locales y de red. Las llamadas controladas por CCR reflejan sólo la demora en el ACD-DN para este cálculo.

El objetivo es mantener la demora lo mas baja posible. Un objetivo de demora típico, por ejemplo, puede ser de 20 segundos. Esta demora se mide sólo desde el momento en que la llamada entra a la lista de espera hasta que se contesta. En la Figura 7-6, las listas de espera de ventas y de mantenimiento tienen promedios de demora bajos, mientras que la lista de espera Consulta tiene el más alto.

### **% Nivel de serv**

Este campo proporciona una indicación del nivel de servicio que se ofrece a los clientes. Muestra el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máximo (TSF). Este umbral se define con la función Definición de umbral.

El nivel de servicio también incluye todas las llamadas de desborde y controladas por CCR, donde se considera sólo la demora en el ACD-DN. El objetivo es mantener esta cifra tan alta como sea posible.

Un objetivo de nivel de servicio típico es 80 por ciento; si el umbral de demora máximo se fija en 20 segundos, esto significa que el 80 por ciento de todas las llamadas se contestan o se abandonan dentro de 20 segundos. En la Figura 7-6, cuatro listas de espera proporcionan un muy buen servicio. Sin embargo, sólo el 75 por ciento de las llamadas se contestaron o se abandonaron dentro del umbral definido en la lista de espera Consulta.

### **Llams abandonad**

Este campo muestra el número de personas que llaman, no controladas por CCR, que cuelgan antes de comunicarse con un agente. En X11 Versión 19 y posteriores, este campo también incluye las llamadas abandonadas mientras la lista de espera se encuentra en servicio nocturno. En la Figura 7-6 sólo se abandonaron dos llamadas de la lista de espera Ventas, comparadas con las 20 de la lista de espera Consulta. La demora en la lista de espera Consulta era probablemente demasiado para estas personas que llamaban.

### **Llams respond**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes firmados en la lista de espera, incluidas las llamadas que pasan por desborde a esta lista de espera provenientes de otras listas de espera. Se calcula en base a los 10 últimos minutos de actividad de la lista de espera.

### **Llams-espera direct**

Este campo muestra el número de llamadas que esperan ser contestadas por la lista de espera fuente. No incluye las llamadas de desborde mejoradas o de CCR en la lista de espera. En la Figura 7-6, las listas de espera de ventas y mantenimiento no tienen llamadas en espera, mientras que la lista de espera Consulta tiene 11 llamadas en espera.

**Llams-espera virtual**

Este campo muestra el número de llamadas colocadas en una lista de espera de una forma lógica a través de una tabla de enrutamiento diurno o nocturno, de un modo controlado por CCR o a través de ambos. Estas llamadas se pueden asignar a distintas listas de espera a la vez. La llamada la contesta el primer agente disponible de la lista de espera.

**Tmpo-desborde en**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes en esta lista de espera después de ser transferidas por desborde temporizado desde otra lista de espera. Estas llamadas pasan por desborde a la lista de espera, debido a que los agentes en la lista de espera fuente no estaban disponibles.

**Tmpo-desborde sal**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron de esta lista de espera mediante desborde temporizado y se contestaron en otras listas de espera locales o remotas.

**Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con la sección Conteos de estado de posición 2 en la mitad inferior de la pantalla.

**ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. Puede aparecer como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres de su nombre definido. El método de visualización lo determina la opción especificada en el perfil de supervisor del usuario.

**Envío red**

Este campo muestra el número de agentes que atienden a este ACD-DN. Si MQA está habilitada, este campo aumenta en uno por cada lista de espera a la que atiende el agente. Por ejemplo, si el agente atiende a las listas de espera Ventas, Servicio y Consulta, el campo *Envío red* aumenta para cada una de estas listas de espera.

**Libre**

Este campo muestra el número de posiciones que no están actualmente firmadas por un agente. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera primaria asignada durante el registro previo. Por ejemplo, se puede asignar un agente a la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mntmt. La lista de espera Ventas es la lista de espera primaria del agente. Cuando el

---

## 7-30 Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

agente se desfirma sólo aumenta en uno el campo *Libre* para la lista de espera Ventas.

### **Llamda ACD**

Este campo muestra el número de agentes que trabajan actualmente en las llamadas ACD en esta lista de espera. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

### **No listo**

Este campo muestra el número de agentes que no están listos para atender llamadas. Esto se puede producir debido a que han activado la tecla No listo en su aparato mientras manejan procesamiento posterior a la llamada. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

### **No disp**

Este campo muestra el número de agentes que no están disponibles para atender llamadas. Los agentes no están disponibles si están en una llamada relacionada con ACD o en una llamada relacionada con DN de otra lista de espera a la que atienden. Tampoco están disponibles si se encuentran en estado de consulta, estado no listo o estado reservado.

Si MQA está habilitada, este campo aumenta una vez por cada lista de espera en la que el agente se ha firmado, pero que no puede atender mientras maneja una llamada de otra lista de espera.

Por ejemplo, un agente puede atender las listas de espera Ventas, Servicio y Consulta. El campo *No disp* en las listas de espera Ventas y Servicio aumenta en uno mientras el agente maneja una llamada de la lista de espera Consulta.

Si MQA no está habilitada, aparece un cero en los campos *No disp* debido a que los agentes sólo están atendiendo una lista de espera.

**En espera**

Este campo muestra el número de agentes que actualmente esperan para atender llamadas o que están reservados para atender una llamada ACD, como por ejemplo una llamada de red. Este estado es posible sólo si no hay llamadas en la lista de espera. Si MQA está habilitada, aumentan todas las listas de espera atendidas por el agente. Por ejemplo, si el agente espera una llamada desde la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mntmto, el campo *En espera* aumenta para cada una de estas listas de espera.

**Llamda DN**

Este campo muestra el número de agentes actualmente involucrados en llamadas que no sean llamadas ACD. Estas pueden ser llamadas en teclas DN o llamadas hacia o desde los supervisores. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

## Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2

La Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 indica el rendimiento de las listas de espera y la actividad de la posición de agente en formato tabular y gráfico. Ésta difiere de la Pantalla ACD-DN gráfico estándar debido a que el campo *Libre* ha sido retirado y se ha añadido el campo *No disp.*

En todos los otros aspectos, esta pantalla es idéntica a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar. Esta pantalla también consta de dos partes. La parte superior presenta el estado de avance de las listas de espera en formato tabular. La mitad inferior, denominada Conteos de estado de posición 2 indica las actividades de los agentes en formato gráfico.

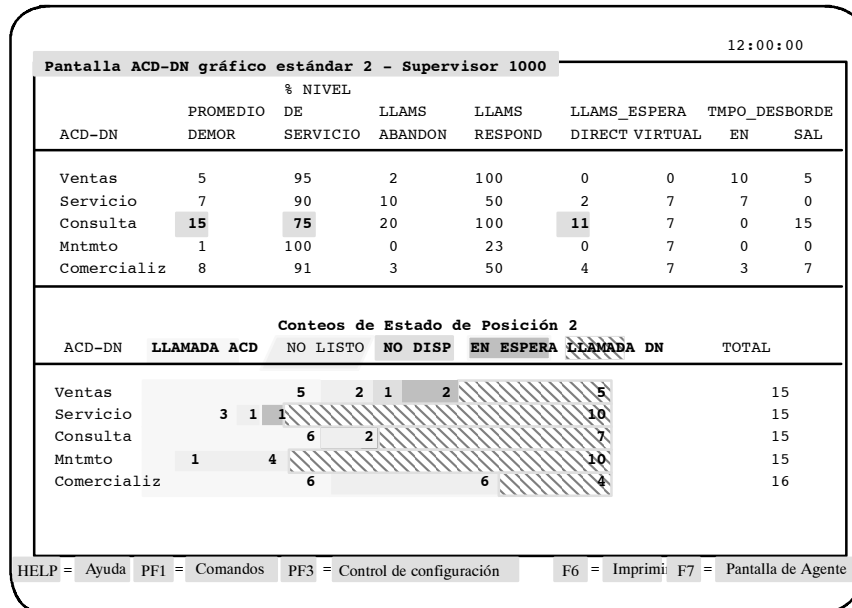
Las estadísticas se actualizan cada 10, 20 o 30 segundos, dependiendo de la configuración en el campo *Vel actualizac estadíst* del perfil del usuario.

Se usan diferentes formatos para presentar los datos gráficos, dependiendo de si se usa pantalla en color o monocromática. En pantallas en color, las barras horizontales y la leyenda gráfica se codifican por color. En una pantalla monocromática, los diferentes estados se representan mediante una variedad de sombreados y subrayados. El número de cada barra es el conteo de estado preciso para esa barra. La gráfica se hace a escala de modo que la lista de espera con el mayor número de posiciones asignadas ocupa todo el ancho.



Figura 7-7

## Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 — Datos del supervisor

**Para acceder a esta pantalla**

Siga el Procedimiento 7-6 para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 desde una de las otras pantallas de estadísticas de lista de espera.

**Procedimiento 7-6****Para acceder a la Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2**

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “Seleccionar otro formato de pantalla”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción “Pantalla ACD-DN gráfico estándar 22”.

**Teclas de función**

La pantalla ACD-DN gráfico estándar 2 usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## **Campos (mitad superior)**

Esta sección describe los campos en la mitad superior de la Pantalla de estadísticas ACD-DN gráfico estándar 2.

### **ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. El ACD-DN aparece como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de desplegado está determinado por la opción especificada en el perfil de supervisor.

### **Promedio demor**

Este campo muestra el promedio de demora, en segundos, experimentada por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. Incluye las llamadas de desborde temporizado locales y de red. Las llamadas controladas por CCR reflejan sólo la demora en el ACD-DN para este cálculo.

### **% Nivel de serv**

Este campo proporciona una indicación del nivel de servicio que se ofrece a los clientes. Muestra el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro de los segundos especificados por el umbral de demora máximo (TSF). Este umbral se define con la función Definición de umbral.

La nivel de servicio también incluye todas las llamadas de desborde y controladas por CCR, donde se considera sólo la demora en el ACD-DN. El objetivo es mantener esta cifra tan alta como sea posible.

Un objetivo de nivel de servicio típico es 80 por ciento; si el umbral de demora máximo se fija en 20 segundos, esto significa que el 80 por ciento de todas las llamadas se contestan o se abandonan dentro de 20 segundos. En la Figura 7-6, cuatro listas de espera proporcionan un muy buen servicio. Sin embargo, sólo el 75 por ciento de las llamadas se contestaron o se abandonaron dentro del umbral definido en la lista de espera Consulta.

### **Llamadas abandonad**

Este campo muestra el número de personas que llaman, no controladas por CCR, que cuelgan antes de comunicarse con un agente. En X11 Versión 19 y posteriores, este campo también incluye las llamadas abandonadas mientras la lista de espera se encuentra en servicio nocturno. En la Figura 7-7 sólo se abandonaron dos llamadas de la lista de espera Ventas, comparadas con las 20 de la lista de espera Consulta. La demora en la lista

de espera Consulta era probablemente demasiado para estas personas que llamaban.

**Llamadas respond**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes firmados en la lista de espera, incluidas las llamadas transferidas por desborde a esta lista de espera desde otras listas de espera. Se calcula en base a los 10 últimos minutos de actividad de lista de espera.

**Llams-espera direct**

Este campo muestra el número de llamadas que esperan ser contestadas por la lista de espera fuente. No incluye las llamadas de desborde mejoradas o de CCR en la lista de espera. En la Figura 7-7, las listas de espera de ventas y mantenimiento no tienen llamadas en espera, mientras que la lista de espera Consulta tiene 11 llamadas en espera.

**Llams-espera virtual**

Este campo muestra el número de llamadas colocadas en una lista de espera de una forma lógica a través de una tabla de enrutamiento diurno o nocturno, un modo controlado por CCR o a través de ambos. Estas llamadas se pueden asignar a distintas listas de espera a la vez. La llamada la contesta el primer agente disponible de la lista de espera.

**Tmpo-desborde en**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes en esta lista de espera después de ser transferidas por desborde temporizado desde otra lista de espera. Estas llamadas pasan por desborde a la lista de espera, debido a que los agentes en la lista de espera fuente no estaban disponibles.

**Tmpo-desborde sal**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron de esta lista de espera mediante desborde temporizado y se contestaron en otras listas de espera locales o remotas.

**Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con la sección Conteos de estado de posición 2 en mitad inferior de la pantalla.

**ACD-DN**

Este campo identifica el ACD-DN. Puede aparecer como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres de su nombre

definido. El método de visualización lo determina la opción especificada en el perfil de supervisor del usuario.

#### **Llamada ACD**

Este campo muestra el número de agentes que actualmente trabajan en llamadas ACD. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

#### **No listo**

Este campo muestra el número de agentes que no están listos para atender llamadas. Esto se puede producir debido a que han activado la tecla No listo en su aparato mientras manejan procesamiento posterior a la llamada. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

#### **No disp**

Este campo muestra el número de agentes que no están disponibles para atender llamadas. Los agentes no están disponibles si están en una llamada relacionada con ACD o en una llamada relacionada con DN de otra lista de espera a la que atienden. Tampoco están disponibles si se encuentran en estado de consulta, estado no listo o estado reservado.

Si MQA está habilitada, este campo aumenta una vez por cada lista de espera en la que el agente se ha firmado, pero que no puede atender mientras maneja una llamada de otra lista de espera.

Por ejemplo, un agente puede atender las listas de espera Ventas, Servicio y Consulta. El campo *No disp* en las listas de espera Ventas y Servicio aumenta en uno mientras el agente maneja una llamada de la lista de espera Consulta.

Si MQA no está habilitada, aparece un cero en los campos *No disp* debido a que los agentes sólo están atendiendo una lista de espera.

#### **En espera**

Este campo muestra el número de agentes que actualmente esperan atender llamadas o que están reservados para tomar una llamada ACD como una de la red. Este estado es posible sólo si no hay llamadas en la lista de espera. Si MQA está habilitada, aumentan todas las listas de espera atendidas por el agente. Por ejemplo, si el agente espera una llamada de la lista de espera Ventas, Servicio, Consulta y Mntmto, aumenta el campo *En espera* para cada una de estas listas de espera.

**Llamada DN**

Este campo muestra el número de agentes actualmente involucrados en llamadas que no sean llamadas ACD. Estas pueden ser llamadas en teclas DN o llamadas hacia o desde los supervisores. Si MQA está habilitada, sólo aumenta la lista de espera en uso.

**Total**

Este campo muestra el total de los cinco campos (*Llamada ACD, No listo, No disp, En espera y Llamada DN*) en la pantalla. Este total puede fluctuar a medida que los agentes entran y salen del estado de consulta o a medida que se firman o desfirman. Por ejemplo, si un agente va de un estado de llamada ACD-DN a un estado de consulta, el total se reduce en uno debido a que no hay campo en la pantalla para reflejar el estado de consulta.

## **Pantalla de llamadas CDN de red estándar**

La Pantalla de llamadas CDN de red estándar le permite monitorear el estado entrante de los CDN recibidos localmente o enviados a la red.

La pantalla se divide en dos partes. La mitad superior es un duplicado de la Pantalla de DN de control estándar descrita en la sección “Pantalla de DN de control estándar”. Aparece en esta pantalla para permitirle monitorear el estado entrante de los CDN que se reciben. La mitad inferior, denominada Llamadas salientes CDN de red, le permite monitorear el estado entrante de las llamadas CDN de red salientes enviadas desde el nodo original a la red.

Una llamada CDN se considera como una llamada CDN de red mientras se coloca en la lista de espera de un DN de ruta. Un DN de ruta es una lista de espera no operativa con una tabla de enrutamiento nocturno sin posiciones. Los DN de ruta colocan la llamada CDN en otros sistemas Meridian 1 en la red. De esta forma, la llamada puede contestarse en cualquier lista de espera de otro Meridian 1. Una vez que la llamada sale de la lista de espera de objetivos remotos, ya no se considera una llamada CDN de red, sino una llamada CDN local.

Las opciones NACD y CCR deben habilitarse para utilizar esta pantalla. La opción Control de reporte Meridian 1 para los CDN y los DN de ruta debe habilitarse para poder crear reportes en las llamadas CDN de red. Si Meridian 1 no está equipado con un paquete ISDN (Red digital de servicios integrados), aparecerán ceros en todos los campos.

**Figura 7-8**  
**Pantalla de llamadas CDN de red estándar**

12:00:00

Pantalla de llamadas CDN de red estándar - Datos globales

| CDN | % NIVEL PROMEDIO DE |      | LLAMS EN |         | TERMINACION LLAM |      |      |           |         |
|-----|---------------------|------|----------|---------|------------------|------|------|-----------|---------|
|     | DEMOR               | SERV | ESPERA   | ABANDON | RESPUE           | OCUP | RUTA | DESCONECT | IMPLICI |
| 500 | 426                 | 7    | 1        | 2       | 13               | 0    | 0    | 0         | 0       |
| 503 | 0                   | 100  | 0        | 0       | 0                | 0    | 0    | 0         | 0       |
| 504 | 794                 | 0    | 0        | 1       | 5                | 0    | 0    | 0         | 0       |
| 508 | 486                 | 33   | 0        | 1       | 5                | 0    | 0    | 0         | 0       |
| 509 | 0                   | 0    | 0        | 1       | 0                | 0    | 0    | 0         | 0       |
| 512 | 578                 | 0    | 0        | 0       | 10               | 0    | 0    | 0         | 0       |

Llamadas salientes CDN de red

| CDN | PROMEDIO DEMOR | LLAMADAS EN ENVIO EN RED | LLAMADAS ABANDONE | LLAMADAS RESPOND | LLAMADAS EN ESPERA |
|-----|----------------|--------------------------|-------------------|------------------|--------------------|
| 500 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |
| 503 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |
| 504 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |
| 508 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |
| 509 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |
| 512 | 0              | 0                        | 0                 | 0                | 0                  |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de configuración F6 = Imprimir F7 = Pantalla de Agente

## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 7-7 para acceder a la Pantalla de llamadas CDN de red estándar desde otras pantallas de estadísticas de listas de espera.

### Procedimiento 7-7

#### Para acceder a la Pantalla de llamadas CDN de red estándar

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción "Seleccionar otro formato de pantalla".  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción "Pantalla de llamadas CDN de red estándar".

## Teclas de función

La Pantalla de llamadas CDN de red estándar usa las teclas de función descritas en la sección "Teclas de función" al comienzo de este capítulo.

### **Campos (mitad superior)**

Esta sección es un duplicado de la Pantalla de DN de control estándar. Para obtener la descripción de los campos, consulte la sección “Pantalla de DN de control estándar” en este capítulo.

### **Campos (mitad inferior)**

Esta sección describe los campos asociados con la Pantalla de llamadas CDN de red estándar en la mitad inferior de la pantalla.

#### **CDN**

Este campo identifica el CDN. Se puede ver como un número en el formato ###-#### o como los ocho primeros caracteres del nombre definido, dependiendo de la definición del CDN.

#### **Promedio demor**

Este campo muestra el promedio de demora, en segundos, experimentada por las personas que llaman antes que sus llamadas se contesten. Incluye el tiempo de espera en el nodo original y la red. Esto se calcula con la información durante los 10 minutos anteriores. El número de llamadas que se usan en este cálculo aparece en el campo *Llamadas respond*.

#### **Llamadas envío de red**

Este campo muestra el número de llamadas CDN de red enviadas a la red. Si una llamada CDN de red se coloca en una lista de espera y más tarde se extrae de la misma desde un DN de ruta, ésta permanece en este campo desde el momento en que se envía a la red. Si la misma llamada de red se coloca en otra lista de espera hacia el mismo u otro DN de ruta, también permanecerá en este campo.

#### **Llamadas abandonad**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas mientras se ofrecían a la red.

#### **Llamadas respond**

Este campo muestra el número de llamadas de red respondidas por el ACD-DN.

#### **Llamadas en espera**

Este campo muestra el número de llamadas en red que aún esperan ser contestadas por el ACD-DN.



## Pantalla de llamadas TOF contestadas

La Pantalla de llamadas TOF contestadas permite monitorear las estadísticas en las llamadas que han fluido hacia la lista de espera de desborde después de exceder el umbral de tiempo en otra lista de espera. Se debe habilitar la opción NACD para usar esta pantalla.

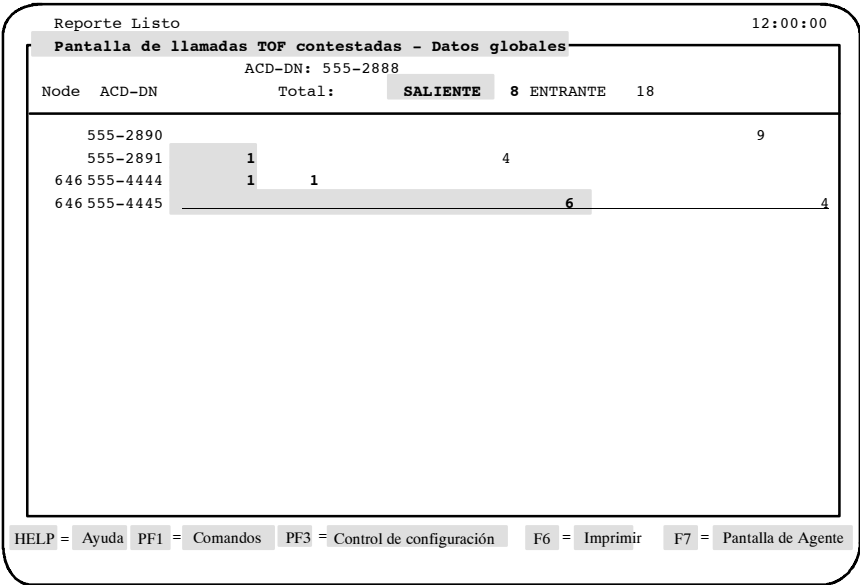
Para ver las estadísticas para un ACD-DN específico, presione [Seleccionar ACD-DN]. Se despliega una lista de los ACD-DN en el sistema. Seleccione un ACD-DN de la lista. Aparece una pantalla gráfica de todos los ACD-DN de la red que envían o reciben llamadas desde el ACD-DN que seleccionó.

En la Figura 7-9, se recopilan las estadísticas para el ACD-DN 555-2888. El campo *Saliente* muestra que ocho llamadas pasaron por desborde a otros ACD-DN. El campo *Entrante* muestra que se recibieron 18 llamadas desde otros ACD-DN. Trece de estas llamadas venían desde los ACD-DN 555-2890 y ACD-DN 555-2891. Cinco llamadas venían del nodo 646.

Los DN de ruta, listas de espera no operativas con tablas de enrutamiento nocturno sin posiciones, se tratan de una forma única en esta pantalla. Los DN de ruta coloca la llamada CDN en una lista de espera de otros sistemas Meridian 1 en la red. Estas llamadas se consideran CDN de red.

Al seleccionar un DN de ruta, la pantalla muestra todas las llamadas contestadas antes de desbordarse desde el DN de ruta a otro ACD-DN remoto, aunque nunca muestra las desbordadas al DN de ruta porque éste no contesta llamadas. Cuando se utiliza un DN de ruta con CCR, Meridian 1 sólo efectuará desbordes al ACD-DN remoto durante el servicio diurno. El DN de ruta ignora todos los ACD-DN locales o en servicio nocturno que aparecen en la tabla de enrutamiento nocturno.

**Figura 7-9**  
**Pantalla de llamadas TOF contestadas**



**Para acceder a esta pantalla**

Siga el Procedimiento 7-8 para acceder a la Pantalla de llamadas TOF contestadas desde una de las otras pantallas de lista de espera.

**Procedimiento 7-8**

**Para acceder a la Pantalla de llamadas TOF contestadas**

- 1 Presione [Comandos] en la pantalla de estadísticas de lista de espera.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 2 Escoja la opción “Seleccionar otro formato de pantalla”.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*
- 3 Seleccione la opción “Pantalla de llamadas TOF contestadas”.  
*Aparece la Pantalla de llamadas TOF contestadas. También aparece una ventana de aparición súbita con una lista de los ACD-DN.*
- 4 Seleccione un ACD-DN de la lista.  
*El sistema muestra todos los ACD-DN de la red que están enviando o recibiendo llamadas desde el ACD-DN que seleccionó.*
- 5 Para ver otro ACD-DN, presione [Seleccionar ACD-DN] y vuelve a aparecer la lista de los ACD-DN.  
*Aparece una ventana de aparición súbita.*

## Teclas de función

La función Pantalla de llamadas de desborde temporizado contestadas usa las teclas de función descritas en la sección “Teclas de función” al comienzo de este capítulo.

## Campos

Esta sección describe los campos asociados con la Pantalla de llamadas TOF contestadas.

### Nodo

Este campo identifica el nodo asociado con el ACD-DN (identificado en el siguiente campo). Este campo está en blanco para los ACD-DN locales.

### ACD-DN

Este campo identifica el ACD-DN. Se puede ver como un nombre si el ACD-DN es local. También puede aparecer como un número en el formato ###-#### o como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de visualización lo determina la opción especificada en el registro de perfil de firma del usuario.

### Total: Saliente

Este campo identifica el número total de llamadas que salieron del ACD-DN por desborde temporizado y se contestaron en listas de espera de destino predefinidas en la red. En la Figura 7-9, corresponde al ACD-DN 555-2888.

### Total: Entrante

Este campo identifica el número total de llamadas que entraron al ACD-DN por desborde temporizado y se contestaron en el mismo, el cual estaba definido como lista de espera destino para otras listas de espera de la red. En la Figura 7-9, corresponde al ACD-DN 555-2888.

**7-44** Pantalla de estadísticas de la lista de espera

---

---

553-4001-905S Estándar 1.0 Noviembre 2000

---

## Capítulo 8: Asignación de listas de espera múltiples

---

La Asignación de listas de espera múltiples (Multiple Queue Assignment-MQA) permite que un agente atienda hasta cinco ACD-DN simultáneamente. Sin MQA, los agentes sólo pueden atender el único ACD-DN relacionado con el aparato telefónico al que están firmados.

MQA también permite a los agentes:

- especificar los ACD-DN, supervisores y las prioridades que deseen establecer al contestar llamadas.  
Estos valores están especificados cuando el agente se firma al aparato y sólo pueden cambiarse mediante la función Control de configuración o al desfirmarse y volverse a firmar.
- cambiar de un aparato telefónico a otro.  
Los agentes pueden invocar los DN de combinación que se les hayan asignado desde cualquier aparato ingresando su ID de agente. Dicha acción puede llevarse a cabo si existe Phantom TN Option 254, el prompt MQCF en la plantilla Overlay 23 está configurado en Yes (Sí) y los TN de combinación están definidos.

## Requisitos de MQA

Existen varios requisitos para el uso de MQA con Meridian MAX:

- Los requisitos mínimos del sistema para utilizar MQA son Meridian MAX 7 y X11 Versión 21.23 o posteriores.
- Debe disponer de los siguientes aparatos telefónicos  
Meridian Modular: M2008, M2216 o M2616 con módulos de pantallas de aplicaciones especiales. Se aceptan otros aparatos en entornos MQA, pero están restringidos a operaciones de lista de espera única tal como se asigna mediante la interfaz de administración o el Control de configuración de Meridian MAX. Las pantallas aceptadas son NT2K25YL, NT2K28AA, NT2K26XJ, NT2K27XJ, NT2K5VH y NT2K24SA.
- Debe proporcionarse la opción MQA Option 297.
- Las opciones Meridian Modular Option 170 y Digital Sets Option 88 deben estar disponibles en el firmware internacional que acepta las mejoras de pantalla ACD introducidas en la Versión 15.

## Instalación de MQA

Los prompts relacionados a MQA están configurados en el programa Overlay program 23. Para obtener más información, consulte la guía *Meridian X11 Administration Programs* (P0820915).

Existen varios requisitos para la instalación de MQA:

- Sólo se permite un cliente de Meridian MAX por sistema. Dicho cliente debe utilizar el modo de conexión de ID de agente.
- La Conexión de alta velocidad debe estar inhabilitada antes de programar MQA. Para inhabilitar esta conexión, ingrese el siguiente comando en la plantilla Overlay 48:

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Luego inhabilite el número de puerto TTY en LD37:

**.DIS TTY x**

Ingrese **Y** cuando aparezca el siguiente prompt:

**Is this the HSL? (Y/N)**

- Los siguientes prompts relacionados con MQA sólo aparecen en la plantilla Overlay 23 si la opción MQA Option 297 está disponible y el prompt AID está configurado en Yes (Sí).
  - El prompt MQA en la Plantilla 23 debe estar configurado en Yes (Sí).
  - Si se permite a los agentes que especifiquen quién es su supervisor durante el firmado, el prompt MQAS en la plantilla Overlay 23 debe configurarse en Yes (Sí).
  - Si se permite a los agentes que especifiquen las prioridades durante el firmado, la opción Priority Agent Option 116 debe estar disponible. La opción MQAP en la plantilla Overlay 23 también debe estar configurada en Yes (Sí).
  - Si las llamadas de los agentes que no sean ACD deben transferirse automáticamente, la opción Phantom TN Option 254 debe estar disponible. El prompt MQCF en la plantilla Overlay 23 debe configurarse en Yes (Sí) y los DN de combinación deben estar definidos.
- Después de configurar los prompts de la plantilla Overlay 23, habilite el número de puerto TTY en LD37:  
**.ENL TTY x**
- Habilite la Conexión de alta velocidad en la plantilla Overlay 48 ingresando los siguientes comandos:

**.ENL SDI High**  
**ENL HSL**

El sistema responde con el prompt:

**NRDY**

Desfírmese del terminal TTY para habilitar el HSL.

La configuración de MQA estará completa al reabilitar la Conexión de alta velocidad.

## Uso de MQA

Existen varios requisitos para el uso de la función MQA:

- Debe ejecutarse Meridian MAX.
- Para que un agente puede especificar prioridades durante el firmado, Priority Agent Option 116 debe estar disponible.
- La Conexión de alta velocidad debe estar en funcionamiento. Si deja de funcionar, los agentes pueden firmarse como agentes MQA. Meridian MAX reconocerá a los agentes que ya estaban firmados antes de que la conexión dejara de funcionar cuando ésta se restablezca.
- Los agentes deben firmarse a los aparatos telefónicos. Según la forma en que se programó MQA en LD23, los agentes pueden especificar su ACD-DN, los supervisores y las prioridades durante el firmado.
- Después de cargar el sistema e iniciarlo, Meridian MAX debe estar en funcionamiento antes de que los agentes MQA puedan firmarse otra vez.
- Todas las listas de espera en MQA también deben tener la opción de control de reportes habilitada en Meridian 1.

## Inhabilitación de MQA

Existen varios requisitos para inhabilitar MQA:

- La Conexión de alta velocidad debe estar inhabilitada. Para ello, ingrese el siguiente comando en la Plantilla 48:

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Luego inhabilite el número de puerto TTY en LD37:

**.DIS TTY x**

- Los prompts MQAS, MQAP y MQCF en la Plantilla 23 deben configurarse en No.
- El prompt MQA en la Plantilla 23 debe configurarse en No.
- Después de que el prompt MQA esté desactivado, los agentes continuarán operando como agentes MQA hasta que se desfirmen. Sin embargo, cuando se firmen de nuevo, no podrán utilizar MQA.



## Firmado de agentes

Esta sección describe las técnicas que los agentes pueden seguir para firmarse a sus aparatos telefónicos con MQA.

### Técnicas de firmado

Antes de firmarse a los aparatos telefónicos mediante MQA, los agentes deberían conocer los siguientes puntos:

- Para firmarse a un aparato telefónico, el agente debe presionar la tecla de llamadas entrantes e ingresar su ID de agente.
- El signo “#” debe ingresarse al final de cada entrada para indicar que se ha completado el proceso de firmado. Para asignar un supervisor, ACD-DN y prioridades, ingrese lo siguiente:

Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5##

Por ejemplo, es posible que un agente (ID de agente 3861), asignado a un supervisor (ID Supv 2501), deba atender cinco listas de espera (ACD-DN 5550, 5560, 5700, 5800 y 5900). Pueden asignarse varias prioridades (desde 1 a 48) a las listas de espera atendidas por el agente. Para firmarse a un aparato telefónico, el agente ingresa lo siguiente:

3861# 2501# 5500# 1# 5600# 2# 5700# 48# 5800# 4# 5900# 10##

- Si no se ingresa ningún ACD-DN, se retienen los utilizados previamente en el aparato. Esto significa que los agentes que normalmente atienden las mismas listas de espera y no cambian de posición no tienen que repetir todo el proceso de firmado en cada turno. Para firmarse, deben ingresar lo siguiente:  
Agent ID ### if MQAS = Yes o bien Agent ID ## if MQAS = No
- Los agentes pueden ingresar una prioridad por omisión o una ID de supervisor por omisión presionando #. La prioridad configurada en el bloque del aparato telefónico del agente se utilizará para el correspondiente ACD-DN.
- Los agentes pueden corregir errores cometidos durante el firmado ingresando 0# e ingresando de nuevo el campo anterior. Pueden ingresarse de nuevo múltiples campos.
- Después de ingresar el ACD-DN y la prioridad, ambos aparecen en la pantalla del teléfono después de ingresarse. Esto permite al agente verificar o modificar la información.

## 8-6 Asignación de listas de espera múltiples

La Tabla 8-1 describe otras formas en que los agentes pueden firmarse a sus aparatos telefónicos.

| <b>Tabla 8-1<br/>Ejemplos de firmados de agentes con MQA</b> |                                                      |                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>El agente desea seleccionar</b>                           | <b>Configuración en la Plantilla 23</b>              | <b>Ingresa lo siguiente en el aparato telefónico</b>                                                    |
| Supervisor, ACD-DN y prioridades                             | MQA = Yes (Sí)<br>MQAS = Yes (Sí)<br>MQAP = Yes (Sí) | Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5## |
| Sólo ACD-DN (sin prioridades o supervisor)                   | MQA = Yes (Sí)<br>MQAS = No<br>MQAP = No             | Agent ID# ACD-DN 1# ACD-DN 2# ACD-DN 3# ACD-DN 4# ACD-DN 5##                                            |
| Supervisor y ACD-DN (sin prioridades)                        | MQA = Yes (Sí)<br>MQAS = Yes (Sí)<br>MQAP = No       | Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# ACD-DN 2# ACD-DN 3# ACD-DN 4# ACD-DN 5##                                    |
| ACD-DN y prioridades (sin supervisor)                        | MQA = Yes (Sí)<br>MQAS = No<br>MQAP = Yes (Sí)       | Agent ID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5##         |

### **Modificación de las entradas de firmado mediante Control de configuración**

Las entradas efectuadas durante el firmado pueden modificarse en la función Control de configuración. Sin embargo, existen algunas restricciones:

- El Control de configuración puede utilizarse para sustituir una lista de espera por otra, aunque no puede utilizarse para agregar o eliminar listas de espera. Para ello, el agente debe desfirmarse del sistema y firmarse de nuevo con un nuevo conjunto de listas de espera.
- El número de listas de espera atendidas por un agente no puede cambiarse mientras el agente está firmado al sistema.

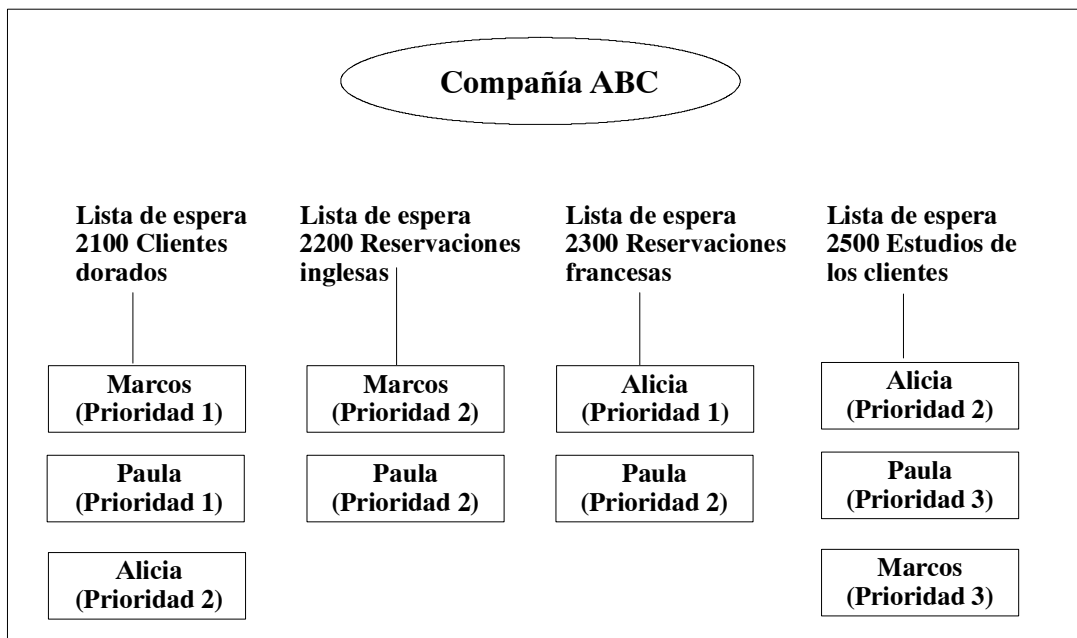
- Si un agente cambia su ID de supervisor durante el firmado, el agente ya no estará relacionado con la tecla AGT (Agente) en el aparato del supervisor anterior. Sin embargo, la tecla AGT no se definirá automáticamente en el nuevo aparato del supervisor, pero puede configurarse mediante Control de configuración dicha tecla está disponible y no está asignada.

Para obtener más información acerca de la función Control de configuración, consulte el capítulo “Control de configuración”.

## Comprensión de las prioridades: un ejemplo

La 8-1 ilustra cómo los agentes asignan prioridades y manejan llamadas en un entorno MQA. La Compañía ABC tiene cuatro listas de espera denominadas Clientes dorados, Reservaciones inglesas, Reservaciones francesas y Estudios de los clientes. La compañía tiene tres agentes.

**Figura 8-1**  
**Para asignar prioridades de agente en MQA: un ejemplo**



## 8-8 Asignación de listas de espera múltiples

---

Marcos tiene las siguientes prioridades:

- Las llamadas desde Clientes dorados son la primera prioridad y las responde antes que las llamadas de cualquier otra lista de espera.
- Reservaciones inglesas es la segunda prioridad y Estudios de los clientes es la última prioridad. Esto significa que si la llamada de Reservaciones inglesas y Estudios de los clientes llegan al mismo tiempo, Marcos responde primero la llamada de Reservaciones inglesas.
- No responde llamadas de Reservaciones francesas porque no habla francés.

Paula tiene las siguientes prioridades:

- Clientes dorados son la primera prioridad.
- Si no hay llamadas esperando en la lista de espera de Clientes dorados, responde alternadamente las llamadas de Reservaciones inglesas y Reservaciones francesas porque ambas son segunda prioridad.
- Estudios de los clientes es la última prioridad y responde las llamadas de esta lista de espera sólo si las demás listas de espera no están ocupadas.

Alicia tiene las siguientes prioridades:

- Dado que tiene fluidez en francés, la primera prioridad es Reservaciones francesas.
- Sólo tiene conocimientos básicos del idioma español por lo que las segundas prioridades son Clientes dorados y Estudios de los clientes.
- No maneja llamadas de Reservaciones inglesas.

### **Cuando los agentes están disponibles**

Cuando los agentes están disponibles para atender otra llamada, pasan a la lista de espera de agentes disponibles y se colocan detrás de los agentes con igual o mayor prioridad y, a su vez, delante de los agentes con menor prioridad.

Por ejemplo, si una llamada llega a través de la lista de espera de Clientes dorados mientras Marcos y Alicia están disponibles, Marcos contestará la llamada, ya que dicha lista es la primera prioridad de Marcos y la segunda de Alicia.

## Lista de espera primaria y lista de espera en uso

Se introducen dos nuevos conceptos con MQA: lista de espera primaria y lista de espera en uso.

### Lista de espera primaria

La lista de espera primaria es la primera lista de espera que selecciona un agente al firmarse en los aparatos telefónicos. Si es necesario, el supervisor puede cambiar una lista de espera primaria de agente mediante la función Control de configuración.

### Lista de espera en uso

La lista de espera en uso tiene las siguientes características:

- Es la lista de espera donde el agente está manejando una llamada ACD.
- Si el agente no está manejando una llamada ACD, la lista de espera en uso se transforma en la última lista de espera desde que el agente manejó llamadas.
- Cuando un agente se firma, se considera que la lista de espera primaria es la lista de espera en uso.
- En la pantalla del estado del agente, todos los estados del agente aparecen contrastados con la lista de espera en uso excepto los estados “en espera” y “desconocido”. Dichos estados aparecen en todas las listas de espera cuando corresponde.
- Cuando un agente no está firmado a una posición, el estado “libre” aparece en la lista de espera primaria, mientras que en las demás listas de espera no aparece nada. Esto ocurre sólo si las posiciones libres no se han suprimido.
- Por motivos de recopilación de datos, las estadísticas sólo se fijan, en casi todos los casos, en la lista de espera en uso. Las excepciones para las estadísticas usadas en los reportes son “durac conexión” y “durac. servicio”. Las excepciones correspondientes a las estadísticas usadas en las pantallas son “conexión posiciones”, “posiciones libres”, “posiciones en espera” y “posiciones firmadas”.

Las estadísticas de durac conexión, conexión posiciones y posiciones libres se fijan respecto de la lista de espera primaria. Las estadísticas de posiciones en espera, posiciones firmadas y durac serv se fijan en relación con todas la listas de espera que se están atendiendo. Estas

## 8-10 Asignación de listas de espera múltiples

estadísticas se describen en los capítulos “Grupos estadísticos de pantalla” y “Grupos estadísticos de reporte”.

**Nota:** Sólo se preserva la lista de espera primaria después de cargar el sistema en Meridian 1. Las demás listas de espera y sus prioridades se pierden en el aparato telefónico del agente.

### Interpretación de una pantalla con MQA habilitada

La Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 que aparece en la Figura 8-2 se utiliza para mostrar cómo se puede interpretar una pantalla si MQA está habilitada.

**Figura 8-2**  
**Pantalla ACD-DN tabular estándar 2**

|                                                                                                  |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|------------------------|--------------------------|---------|-----|
| Pantalla ACD-DN tabular estándar 2 - Supervisor 1000                                             |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |
| 12:00:00                                                                                         |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |
| % NIVEL                                                                                          |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |
| ACD-DN                                                                                           | PROMEDIO<br>DEMOR | DE<br>SERVICIO | LLAMS<br>ABANDON | LLAMS<br>RESPOND | LLAMS_ESPERA<br>DIRECT | TMPO_DESBORDE<br>VIRTUAL | EN      | SAL |
| Dorado                                                                                           | 5                 | 95             | 2                | 100              | 0                      | 0                        | 10      | 5   |
| Inglés                                                                                           | 7                 | 90             | 10               | 50               | 2                      | 7                        | 7       | 0   |
| Francés                                                                                          | 15                | 75             | 20               | 100              | 11                     | 7                        | 0       | 15  |
| Estudio                                                                                          | 1                 | 100            | 0                | 23               | 0                      | 7                        | 0       | 0   |
| Conteos de Estado de Posición 2                                                                  |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |
| ACD-DN                                                                                           | ENVIO             | RED            | LIBRE            | LLAM ACD         | NO LISTO               | EN ESPE                  | LLAM DN |     |
| Dorado                                                                                           | 2                 | 1              | 1                | 0                | 1                      | 0                        | 0       |     |
| Inglés                                                                                           | 2                 | 0              | 0                | 0                | 2                      | 0                        | 0       |     |
| Francés                                                                                          | 1                 | 0              | 0                | 1                | 0                      | 0                        | 0       |     |
| Estudio                                                                                          | 2                 | 0              | 0                | 0                | 2                      | 0                        | 0       |     |
| HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de configuración F6 = Imprimir F7 = Pantalla de Agente |                   |                |                  |                  |                        |                          |         |     |

Se observan varios sucesos en el extremo inferior de esta pantalla, en la sección Conteos de estado de posición 2. Éstos incluyen:

- En el campo *Envío Red*, el 2 aparece con las listas de espera Dorado, Español y Estudio. Esto indica que dos agentes (Marcos y Paula) están atendiendo estas listas de espera. Paula también está atendiendo la lista de espera Francés, por lo que aparece el 1 en el campo *Envío Red* correspondiente a esta lista de espera.

**Nota:** Si MQA está habilitada, el campo *Envío Red* indica el número de agentes que atienden la misma lista de espera.

- Alicia se desfirmó del sistema y aparece el 1 en el campo *Libre* correspondiente a la lista de espera Dorado. El campo *Libre* indica el número de agentes que están asignados a una lista de espera, pero que en este momento no están firmados. Este estado sólo se fija respecto a la lista de espera primaria de agente. Para Alicia, esa es la lista de espera Dorado.
- Marcos está atendiendo una llamada ACD en la lista de espera Dorado. Esto hace que el 1 aparezca en el campo *Llamda ACD* correspondiente a la lista de espera Dorado. No está disponible para tomar llamadas de las otras dos listas de espera que está atendiendo, por lo que el campo *No disp* correspondiente a las listas de Inglés y Estudio aumentan en uno.
- Paula activó la tecla No listo en el aparato telefónico. En MQA, el estado No listo se fija en relación a la lista de espera en uso. La última lista de espera que Paula atendió fue la lista de espera Francés, por lo que aparece el 1 con esta lista de espera. No está disponible para tomar llamadas en las otras tres listas de espera que está atendiendo, por lo que los campos *No disp* correspondientes a las listas de espera Dorado, Inglés y Estudio aumentan en uno.

Para obtener mayor información sobre esta pantalla, consulte el capítulo “Pantalla de estadísticas de la lista de espera”

## Interpretación de un reporte con MQA habilitada

Si MQA está habilitada, es posible que los reportes deban interpretarse de formas diferentes.

Por ejemplo, el campo *ACD/Serv%* en el Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN se utiliza para grabar el porcentaje de la duración de conexión en que el agente ha estado trabajando, incluida la duración de las llamadas ACD y el estado No listo. Si MQA está habilitada, este campo podría exceder el 100%. Para obtener una imagen exacta del porcentaje total del tiempo que el agente ha pasado en Conversación ACD para todas las listas de espera, utilice el campo *ACD/Serv%* en la línea total y no en las entradas de campo individuales. Para determinar el porcentaje del tiempo que un agente pasó en Conversación ACD por lista de espera, podría utilizar la fórmula *ACD/Serv %* en un reporte personalizado. Para obtener

## 8-12 Asignación de listas de espera múltiples

---

más información acerca del Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN, consulte la sección “Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN” en el capítulo “Reportes de manejo estándar”.

### Reporte de muestra personalizado

En la Figura 8-3 aparece un reporte de muestra personalizado, cuyo aspecto es muy similar al que pueden ofrecer las estadísticas si MQA está habilitada.

En este reporte, dos agentes (ID de agente 1000 e ID de agente 1001) están atendiendo las listas de espera. Según el reporte, la duración de conexión sólo aparece en la lista de espera primaria y la duración de servicio aparece en todas las listas de espera.

Esta es la situación que reflejan dichos reportes:

- 1 A las 13:00, el Agente 1001 se firmó a una posición. (Este agente aparece en la parte inferior del reporte en la Figura 8-3.) Después de 600 segundos, la ID de supervisor para esta posición cambió de 3000 a 3001. Fíjese que la duración del servicio se divide entre las dos ID de supervisor.
- 2 A las 13:10, el Agente 1000 se firmó a una posición. Dicho agente, que estaba asignado a la ID de supervisor 3000, está atendiendo cinco listas de espera. El agente se firmó a las mismas en el siguiente orden: 2001, 2000, 2004, 2003 y 2002. La lista de espera primaria es 2001.
- 3 Cuatrocientos segundos después, la cuarta lista de espera que atendía el Agente 1000 cambió de 2003 a 2005.
- 4 Cien segundos después, la ID de supervisor para el Agente 1000 cambió de 3000 a 3001.
- 5 Cincuenta segundos después, el Agente 1000 se desfirmó de las listas de espera 2001, 2000, 2004, 2005 y 2002.
- 6 Veinte segundos después, el Agente 1000 se firmó a la misma posición y atendió las listas de espera en el siguiente orden: 2001, 2000, 2004, y 2002. Fíjese que falta la lista de espera 2005. El intervalo de 20 segundos que falta no aparece en el reporte de muestra. Sólo se muestra en los reportes de eventos de agente.

**Nota:** Es erróneo concluir que el Agente 1000 esté atendiendo seis listas de espera en la Figura 8-3. El único motivo por el cual aparecen las seis listas de espera es porque el agente se desfirmó y volvió a firmarse.



- 7 Ciento cincuenta segundos después, el Agente 1000 se desfirmó de la posición para el resto del intervalo.

**Figura 8-3**  
**Reporte de muestra con MQA habilitada**

| Rendimiento de agente por intervalo MQA |       |      |                 |       | Página 1       |     |      |
|-----------------------------------------|-------|------|-----------------|-------|----------------|-----|------|
| Reporte de intervalos                   |       |      |                 |       |                |     |      |
| Corporación ABC                         |       |      | Fecha: 05/09/96 |       | Hora: 18:16:53 |     |      |
| Intervalos: 13:00 .. 13:30              |       |      |                 |       | Día:05/08/96   |     |      |
| ID                                      | INTVL | ACD  | ID              | DURAC | DURAC          |     |      |
| AGT                                     |       | DN   | SPV             | CONEX | SERV           |     |      |
|                                         |       |      |                 | SEG   | SEG            |     |      |
| 1000                                    | 13:00 | 2000 | 3000            | 0     | 500            |     |      |
|                                         |       |      | 3001            | 0     | 200            |     |      |
|                                         |       | 2001 | 3000            | 500   | 500            |     |      |
|                                         |       |      | 3001            | 200   | 200            |     |      |
|                                         |       | 2002 | 3000            | 0     | 500            |     |      |
|                                         |       |      | 3001            | 0     | 200            |     |      |
|                                         |       | 2003 | 3000            | 0     | 400            |     |      |
|                                         |       |      | 3000            | 0     | 500            |     |      |
|                                         |       | 2004 | 3001            | 0     | 200            |     |      |
|                                         |       |      | 3000            | 0     | 100            |     |      |
|                                         |       |      |                 |       | 3001           | 0   | 50   |
|                                         |       |      |                 |       |                | 700 | 3350 |
| 1001                                    | 13:00 | 2000 | 3000            | 600   | 600            |     |      |
|                                         |       |      | 3001            | 1200  | 1200           |     |      |
| 1001                                    |       |      |                 | 1800  | 1800           |     |      |
| =====                                   |       |      |                 |       |                |     |      |
|                                         |       |      |                 | 2500  | 5150           |     |      |
| =====                                   |       |      |                 |       |                |     |      |

## **8-14** Asignación de listas de espera múltiples

---

## Capítulo 9: Pantalla del estado del agente

La función Pantalla del estado del agente permite monitorear el estado de los agentes y las listas de espera que están atendiendo. Esta función también se puede utilizar para reasignar agentes, listas de espera, prioridades y supervisores.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Pantalla del estado del agente*” desde el menú principal.

La tabla 9-1 enumera las tres pantallas que se pueden utilizar para monitorear agentes.

| <b>Tabla 9-1<br/>Pantallas del estado del agente</b>                                       |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Para ver los datos clasificados por</b>                                                 | <b>Utilice esta pantalla</b>              |
| ID de posición                                                                             | Estado de agente por pantalla de posición |
| Lista de espera                                                                            | Estado del agente por pantalla ACD-DN     |
| Lista de espera y mostrando la cantidad de tiempo que pasa el agente en un estado concreto | Temporizador del estado del agente        |

## Para utilizar datos del supervisor y globales

Las pantallas del estado del agente se pueden ver en formato supervisor o global. Los datos del supervisor muestran el estado de todos los agentes asignados a un supervisor específico. El nombre o ID del supervisor aparecen en la barra de estado de título en la parte superior de la pantalla. Los datos globales muestran el estado de todos los agentes del sistema. Sólo puede acceder a los datos globales si su administrador del sistema lo ha habilitado para ello en su perfil.

## Para manejar situaciones de emergencia

Si un agente presiona la tecla de emergencia del aparato telefónico cuando está activo en una llamada ACD, los campos *Posición y Agente....Nombre* parpadean en las pantallas del estado del agente.

Si está configurado en el perfil del supervisor, puede aparecer una barra de emergencia en la parte superior de la pantalla o la terminal del supervisor puede emitir un pitido para indicar que un agente ha presionado la tecla de emergencia.

## Restricciones al reasignar agentes

Existen algunas restricciones en la manera en que se pueden reasignar agentes desde estas pantallas. Por ejemplo, no se puede cambiar el número de ACD-DN atendidos por un agente mientras el agente está firmado en el sistema. Para agregar o eliminar un ACD-DN, el agente se debe desfirmar del sistema y volver a firmar con un nuevo grupo de ACD-DN.

## Estado de agente por pantalla de posición

La pantalla Estado de agente por pantalla de posición agrupa la información de agente por ID de posición.

Si MQA está habilitado, la pantalla muestra la siguiente información:

- los agentes asignados a ID de posición específicas
- las listas de espera que atienden estos agentes (hasta un máximo de cinco)
- las prioridades en que éstos se basan para atender las listas de espera (si la función Prioridad de agente está habilitada en Meridian 1)

Si MQA está inhabilitada, en la pantalla aparece el agente asignado a una única ID de posición y que atiende sólo a una lista de espera. Si la función Prioridad de agente está habilitada en Meridian 1, también aparecen las prioridades de agente.

Si un agente no está firmado, el campo *Agente...Nombre* aparece en blanco y el campo de *Estado* aparece como Libre.

**Figura 9-1**  
**Estado de agente por pantalla de posición — Datos globales**

| Estado de agente por pantalla de posición - Datos globales |                |            |              |              |               | 12:00:00 |
|------------------------------------------------------------|----------------|------------|--------------|--------------|---------------|----------|
| POSICIÓN                                                   | AGENTE..NOMBRE | ESTADO     | ACD-DN : PRI | ACD-DN : PRI | ACD-DN : PRI  |          |
| 123-3000                                                   | Allan Brady    | Reserva    | Fctración: 3 |              |               |          |
| 123-3001                                                   | Carol Cassy    | NL/DNI     | Fctración: 1 |              |               |          |
| 123-3002                                                   |                | LIBRE      | Consult. : 4 | Crédito : 9  | Fctración :11 |          |
| 123-3003                                                   | George Barry   | ACD        | Consult. : 2 | Crédito : 3  | Fctración : 3 |          |
| 200-1000                                                   | Emily Chan     | ESPERA     | Crédito : 1  | Plata : 1    | Dorado : 2    |          |
|                                                            |                |            | Consult. :10 | Fctración: 8 |               |          |
| 200-1100                                                   | Ann Nguyen     | DNO ESPERA | Dorado : 1   | Plata : 4    | Consult. : 3  |          |
|                                                            |                |            | Fctración:20 | Crédito :22  |               |          |
| 222-4000                                                   | Bill Johnson   | ACD        | Consult. :12 | Fctración:19 |               |          |
| 222-4001                                                   | Tess Stevens   | CONSULT    | Fctración:12 | Consult. :13 |               |          |
| 344-4000                                                   | Candice Wells  | ACD ESPERA | Fctración: 1 | Crédito :10  |               |          |
| 344-4001                                                   | Jean Niravong  | NO LISTO   | Crédito : 2  |              |               |          |
| 344-4002                                                   | Julie Ronie    | ACD        | Consult. : 4 | Crédito : 4  |               |          |
| 344-4003                                                   | Martha Smith   | ESPERA     | Consult. : 2 | Crédito : 4  |               |          |
| 344-4004                                                   | Ernie Banks    | ACD/DNER   | Crédito : 8  | Consult. :10 |               |          |
| 344-4006                                                   | Larry Melton   | ACD/DNER   | Fctración: 1 | Consult. : 1 |               |          |
| 344-4007                                                   | Mabel Lai      | NL/DNSR    | Crédito : 2  |              |               |          |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de Configuración F6 = Imprimir F20 = >>

## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 9-1 para acceder a Estado de agente por pantalla de posición.

### Procedimiento 9-1

#### Para acceder a Estado de agente por pantalla de posición

- 1 Seleccione *Pantalla del estado del agente* desde el menú principal.
- 2 Si aparece una pantalla del agente que no sea la de Estado de agente por pantalla de posición, presione [Comandos].
- 3 Desde el menú de aparición súbita Comandos, elija la opción *Agente por Formato de Posición*.

*Aparece Estado de agente por pantalla de posición.*

## Teclas de función

Consulte la sección “Teclas de función” al final de este capítulo para obtener una descripción de las teclas de función asociadas con esta pantalla.

## Campos

Esta sección describe los campos asociados con Estado de agente por pantalla de posición.

### Posición

Este campo despliega la ID de posición que cada agente utiliza. Las ID de posición no pueden estar precedidas de ceros. Si Meridian 1 está equipado con un DN de expansión, estos números de posición pueden tener hasta siete dígitos.

### Agente....Nombre

Este campo despliega el nombre o la ID del agente asignado a esta posición. Esta información se define en la función Definición de agente. Si no se define el nombre del agente, aparece la ID del agente. Este campo aparece en blanco si el agente no está firmado.

### Estado

Este campo muestra el estado actual de la posición. Para obtener más información sobre el campo *Estado*, consulte la sección “Para entender el campo de Estado” al final de este capítulo.

### ACD-DN

Este campo muestra los ACD-DN a los que se asigna la posición del campo *Posición*. El ACD-DN aparece como un número con el formato ###-####, o como los primeros ocho caracteres de su nombre definido. El método de visualización se determina con la opción especificada en el perfil.

El ACD-DN aparece en el orden que el agente usó al firmarse en el sistema. Si MQA está habilitado, pueden aparecer hasta cinco ACD-DN para cada agente. Los primeros tres ACD-DN aparecen en la primera línea mientras que los restantes (si se aplica) aparecen en la siguiente línea.

Si MQA está inhabilitada, se despliega cada agente que atiende una sola lista de espera. El campo *ACD-DN* que se atiende actualmente se destaca también con un indicador en uso que ayuda a monitorear el lugar en que se maneja la llamada ACD.

### Pri

Este campo muestra la prioridad en que se basa el agente para atender una lista de espera. Este campo sólo aparece si la función Prioridad de agente está habilitada en Meridian 1. Una prioridad puede oscilar entre 1 y 48.

## **9-6** Pantalla del estado del agente

---

Las llamadas se presentan al próximo agente disponible con la prioridad más alta en una lista de espera. Un agente que esté atendiendo una lista de espera con Prioridad 1 recibirá la llamada antes que un agente con Prioridad 5. Las prioridades pueden ser asignadas por el agente al firmarse. El supervisor también puede asignarlas y cambiarlas mediante la función Control de configuración.



## Estado del agente por pantalla ACD-DN

La pantalla Estado del agente por pantalla ACD-DN agrupa la información de agente por ACD-DN.

Si MQA está habilitada, el agente aparece una vez para cada lista de espera que la persona atiende (hasta un máximo de cinco). Si MQA está inhabilitada, el agente aparece atendiendo sólo una lista de espera.

Si un agente no está firmado, el campo *Agente...Nombre* aparece en blanco y “Libre” aparece en el campo *Estado* correspondiente a la lista de espera primaria del agente. El resto de las listas de espera atendidas por el agente aparecen en blanco. Por ejemplo, en la Figura 9-2, se desfirmó el agente asociado con la Posición 123-3002. La lista de espera Consulta era la lista de espera primaria de este agente y Libre aparece en el campo *Estado* correspondiente. El campo *Estado* para las listas de espera Crédito y Fctración aparecen en blanco. Sin embargo, las posiciones libres aparecen sólo si no se han ocultado mediante la tecla de función Ocultar reserva. Consulte la sección “Teclas de función” para obtener más información acerca de esta tecla.

Figura 9-2  
Pantalla del estado del agente por pantalla ACD-DN — Datos del supervisor (MQA habilitado)

12:00:00

| Estado del Agente por pantalla ACD-DN - Supervisor 1023 |          |            |                |          |          |                |
|---------------------------------------------------------|----------|------------|----------------|----------|----------|----------------|
| ACD-DN                                                  | POSICIÓN | ESTADO     | AGENTE..NOMBRE | POSICIÓN | ESTADO   | AGENTE..NOMBRE |
| Pctración                                               | 123-3000 | RESERVA    | Allan Brady    | 123-3001 | NLST/DNI | Carol Cassy    |
|                                                         | 123-3002 |            |                | 123-3003 | ACD      | George Barry   |
|                                                         | 222-4000 | ACD        | Bill Johnson   | 222-4001 | CONSULT  | Tess Stevens   |
|                                                         | 344-4000 | ACD ESPERA | Candice Wells  | 344-4006 | NO DISP  | Larry Melton   |
| Crédito                                                 | 123-3002 |            |                | 123-3003 | NO DISP  | George Barry   |
|                                                         | 344-4000 | NO DISP    | Candice Wells  | 344-4001 | NO LISTO | Jean Niravong  |
|                                                         | 344-4002 | ACD        | Julie Ronie    | 344-4003 | ESPERA   | Martha Smith   |
|                                                         | 344-4004 | ACD/DNER   | Ernie Banks    | 344-4006 | NO DISP  | Larry Melton   |
| Consult.                                                | 344-4007 | NLST/DNSR  | Mabel Lai      |          |          |                |
|                                                         | 123-3002 | LIBRE      |                | 123-3003 | NO DISP  | George Barry   |
|                                                         | 222-4000 | NO DISP    | Bill Johnson   | 222-4001 | NO DISP  | Tess Stevens   |
|                                                         | 344-4002 | NO DISP    | Julie Ronie    | 344-4003 | ESPERA   | Martha Smith   |
|                                                         | 344-4004 | NO DISP    | Ernie Banks    | 344-4006 | ACD/DNER | Larry Melton   |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF3 = Control de Configuración F6 = Imprimir F20 = >>

Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 9-2 para acceder a Estado del agente por pantalla ACD-DN.

Procedimiento 9-2  
Para acceder a Estado del agente por pantalla ACD-DN

- 1 Seleccione *Pantalla del estado del agente* desde el menú principal.
- 2 Si aparece una pantalla de agente que no sea la de Estado del agente por pantalla ACD-DN, presione [Comandos].
- 3 Desde el menú de aparición súbita Comandos elija la opción “*Agente por Formato ACD-DN*”.

Aparece la pantalla *Estado del agente por pantalla ACD-DN*.

Teclas de función

Consulte la sección “Teclas de función” al final de este capítulo para obtener una descripción de las teclas de función asociadas con esta pantalla.

## **Campos**

Esta sección describe los campos asociados con Estado del agente por pantalla ACD-DN.

### **ACD-DN**

Este campo muestra los ACD-DN a los que se asignan las posiciones en los campos *Posición*. El ACD-DN aparece como un número con formato ###-####, o bien como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de visualización se determina con la opción especificada en el perfil.

### **Posición**

Este campo despliega las ID de posición asignadas a cada lista de espera. Las ID de posición no pueden ir precedidas de ceros. Si Meridian 1 está equipado con un DN de expansión, estos números de posición pueden tener hasta siete dígitos. Si MQA está habilitada, aparece una ID de posición con cada lista de espera que el agente atiende.

### **Estado**

Este campo muestra el estado actual de la posición. Para obtener más información sobre el campo *Estado* consulte la sección “Para entender el campo de estado” al final de este capítulo.

### **Agente....Nombre**

Este campo muestra el nombre del agente firmado en esta posición. Si la ID del agente está definido en la base de datos del agente, se muestran los primeros 14 caracteres del nombre. Si el nombre del agente no está definido en la base de datos, se muestra la ID del agente. El administrador del sistema define la base de datos del agente a través de la opción Definición de agente en la función Administración de parámetros.

Temporizador del estado del agente

La pantalla Temporizador del estado del agente agrupa la información del agente por ACD-DN. También contiene un campo *Temp* que indica la cantidad de tiempo que el agente ha estado en un estado concreto. El tiempo aparece sólo cuando el agente ha sobrepasado el umbral predeterminado asignado a los diferentes estados de una llamada. Esto permite que los supervisores evalúen con más eficacia los valores del umbral y la actuación de los agentes.

Si MQA está habilitada, el agente aparece una vez para cada lista de espera que la persona atiende (hasta un máximo de cinco). Si MQA está inhabilitada, el agente aparece atendiendo sólo una lista de espera.

Figura 9-3  
Temporizador del estado del agente — con posiciones

12:00:00

| Temporizador del estado del agente - Supervisor 1023 |          |            |       |          |          |       |
|------------------------------------------------------|----------|------------|-------|----------|----------|-------|
| ACD-DN                                               | POSICIÓN | ESTADO     | TEMP  | POSICIÓN | ESTADO   | TEMP  |
| Fctración                                            | 123-3000 | RESERVA    |       | 123-3001 | NL/DNI   |       |
|                                                      | 123-3002 | LIBRE      |       | 123-3003 | DNI      | 05:00 |
|                                                      | 222-4000 | ACD        | 02:00 | 222-4001 | DNO      | 04:30 |
|                                                      | 344-4000 | ACD ESPERA | 03:10 | 344-4006 | NO DISP  |       |
| Crédito                                              | 123-3002 | LIBRE      |       | 123-3003 | NO DISP  |       |
|                                                      | 344-4000 | NO DISP    |       | 344-4001 | NO DISP  |       |
|                                                      | 344-4002 | ACD        |       | 344-4003 | ESPERA   | 05:00 |
|                                                      | 344-4004 | ACD/DNER   | 01:30 | 344-4006 | NO DISP  |       |
| Consulta                                             | 344-4007 | NL/DNSR    | 01:10 |          |          |       |
|                                                      | 123-3002 | LIBRE      |       | 123-3003 | NO DISP  |       |
|                                                      | 222-4000 | NO DISP    |       | 222-4001 | NO DISP  |       |
|                                                      | 344-4002 | NO DISP    |       | 344-4003 | ESPERA   |       |
|                                                      | 344-4004 | NO DISP    |       | 344-4006 | ACD/DNER | 03:02 |
|                                                      | 555-4008 | NO LISTO   | 02:00 |          |          |       |

HELP = Ayuda PF1 = Comando PF2= Mostrar Agente PF3 = Control de Configuraci3n F6 = Imprimir F20 = >>

**Figura 9-4**  
**Temporizador del estado del agente — con nombres de agente**

| Temporizador del estado del agente - Supervisor 1023 |                |            |       |                |          |       | 12:00:00 |
|------------------------------------------------------|----------------|------------|-------|----------------|----------|-------|----------|
| ACD-DN                                               | NOMBRE..AGENTE | ESTADO     | TEMP  | NOMBRE..AGENTE | ESTADO   | TMMP  |          |
| Fctración                                            | Allan Brady    | RESERVA    |       | Carol Cassy    | NL/DNI   |       |          |
|                                                      |                | LIBRE      |       | George Barry   | DNI      | 05:00 |          |
|                                                      | Bill Johnson   | ACD        | 02:00 | Tess Stevens   | DNO      | 04:30 |          |
|                                                      | Candice Wells  | ACD ESPERA | 03:10 | Larry Melton   | NO DISP  |       |          |
| Crédito                                              |                | LIBRE      |       | George Barry   | NO DISP  |       |          |
|                                                      | Candice Wells  | NO DISP    |       | Jean Chee      | NO DISP  |       |          |
|                                                      | Julie Ronie    | ACD        |       | Martha Tang    | ESPERA   | 05:00 |          |
|                                                      | Ernie Banks    | ACD/DNER   | 01:30 | Larry Melton   | NO DISP  |       |          |
| Consulta                                             | Mabel Lai      | NL/DNSR    | 01:10 |                |          |       |          |
|                                                      |                | LIBRE      |       | George Barry   | NO DISP  |       |          |
|                                                      | Bill Johnson   | NO DISP    |       | Tess Stevens   | NO DISP  |       |          |
|                                                      | Julie Ronie    | NO DISP    |       | Martha Tang    | ESPERA   |       |          |
|                                                      | Ernie Banks    | NO DISP    |       | Larry Melton   | ACD/DNER | 03:02 |          |
|                                                      | Mark Johnson   | NO LISTO   | 02:00 |                |          |       |          |

HELP= Ayuda PF1 = Commands PF2 = Mostrar Posición PF3 = Control de Configuración F6 = Imprimir F20 = >>

## Para acceder a esta pantalla

Siga el Procedimiento 9-3 para acceder a Temporizador del estado del agente.

### Procedimiento 9-3

#### Para acceder a Temporizador del estado del agente

- 1 Si es necesario, compruebe con su administrador del sistema que el tipo de terminal Meridian MAX se ha instalado adecuadamente para su sistema.

*El campo Temp estado agente en la función Opciones varias determina el tipo de terminal que necesitará para acceder al Temporizador del estado del agente. La pantalla será accesible para todos los usuarios de Meridian MAX independientemente del tipo de terminal siempre que el campo esté definido como "En todos los tipos de terminal". Si este campo está definido como "Sólo en MTE 9 o superior", la pantalla será accesible sólo para los usuarios que estén ejecutando MTE 9 o una versión posterior. Para obtener más información, consulte la sección "Opciones varias" en el capítulo "Administración de parámetros".*

- 2 Seleccione *Pantalla del estado del agente* desde el menú principal.

## 9-12 Pantalla del estado del agente

---

*Si MQA está habilitada y esta función se utiliza por primera vez después de firmar, aparece por omisión Estado de agente por pantalla de posición. De lo contrario, aparece la última pantalla que utilizó con esta función.*

- 3 Si Estado de agente por pantalla de posición no aparece en pantalla automáticamente, presione [Comandos].
- 4 Seleccione la opción “*Formato de estado del agente por temporizador*”.  
*Aparece la pantalla Temporizador del estado del agente. Por omisión, la información se muestra con las ID de posición, tal como se muestra en la Figura 9-3.*
- 5 Si lo desea presione [Mostrar agente] para que aparezca la información con los nombres de los agentes.  
*La Figura 9-4 muestra Temporizador del estado del agente con los nombres de los agentes. Para alternar entre los nombres de los agentes y las ID de posición, la ventana Control de configuración no debe estar en la pantalla.*
- 6 Si lo desea presione [Mostrar posición] para que aparezca la información con las ID de posición.

### Teclas de función

Consulte la sección “Teclas de función” al final de este capítulo para obtener una descripción de las teclas de función asociadas con esta pantalla.

### Campos

Esta sección describe los campos asociados con Temporizador del estado del agente.

#### ACD-DN

Este campo muestra los ACD-DN a los que está asignada la posición. El ACD-DN aparece como un número con formato ###-####, o bien como los primeros ocho caracteres del nombre definido. El método de visualización se determina con la opción especificada en el perfil.

#### Posición

Este campo muestra las ID de posición asignadas a cada lista de espera. Este campo aparece sólo si el campo *Agente...Nombre* no está en la pantalla. Si se muestra el campo *Agente...Nombre*, presione la tecla de función [Mostrar posición] para ver las ID de posición. Para alternar entre los nombres de agente y las ID de posición, la ventana Control de configuración no debe estar en la pantalla.

Las ID de posición no pueden estar precedidas de ceros. Si Meridian 1 está equipado con un DN de expansión, estos números de posición pueden tener hasta siete dígitos. Si MQA está habilitada, aparece una ID de posición con cada lista de espera que el agente atiende.

**Agente....Nombre**

Este campo muestra el nombre del agente firmado en esta posición. Este campo aparece sólo si el campo *Posición* no está en la pantalla. Si se muestra el campo *Posición*, presione la tecla de función [Mostrar agente] para ver el nombre del agente. Para alternar entre los nombres de agente y las ID de posición, la ventana Control de configuración no debe estar en la pantalla.

Si la ID de agente está definida en la base de datos de agente, se despliegan los primeros 14 caracteres del nombre. Si el nombre del agente no está definido en la base de datos, la ID de agente aparece en su lugar. El administrador de sistema define la base de datos de agente mediante la función Definición de agente de Administración de parámetros.

**Estado**

Este campo muestra el estado actual de la posición. Si desea obtener más información sobre el campo *Estado* consulte la sección “*Para entender el campo de estado*” al final de este capítulo.

**Temp**

Este campo muestra la cantidad de tiempo que el agente ha permanecido en un estado concreto. Aparece sólo cuando el campo *Estado* está seleccionado y se ha sobrepasado el umbral.

El temporizador muestra lo siguiente:

- la cantidad de tiempo que el agente ha sobrepasado el umbral al atender una llamada ACD, una llamada entrante DN, o una llamada saliente DN
- la cantidad de tiempo que el agente ha sobrepasado el umbral en estado de No listo o En espera

El temporizador se muestra en minutos y segundos. Se actualiza cada segundo. Deja de actualizarse cuando llega a 99 minutos y 59 segundos.

#### 9-14 Pantalla del estado del agente

---

Si aparece más de un estado en el campo *Estado*, sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN (en caso de que esté destacado el estado sin DN).

La tabla 9-3, que se muestra en la sección “Para entender el campo de estado” al final del capítulo, muestra el temporizador que aparece para cada estado del agente en Temporizador del estado del agente.



## Tecclas de función

Esta sección describe las teclas de función que se utilizan con las tres pantallas del estado del agente en este capítulo.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la pantalla y sus campos.

### PF1=Comandos

Los siguientes comandos están disponibles al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando permite al usuario volver al menú principal.

#### Datos del supervisor

Este comando permite monitorear las listas de espera y los agentes asignados al usuario o a otro supervisor de su grupo de supervisión. El grupo de supervisión se crea en su perfil con la tecla de función [Def. de miembro del grupo]. Este grupo debe contener al menos un supervisor para que se puedan usar los datos del supervisor.

Esto se hace a través de la función Mantenimiento de perfil o la función Definición de supervisor. El campo *Def de miembro de grupo* también debe estar habilitado en su registro de perfil.

Para visualizar las listas de espera y agentes de otro supervisor del grupo de supervisión, presione [Próximo supervisor]. Aparece la información del nuevo supervisor en la pantalla y la ID de la persona en la barra de título.

#### Datos globales

Este comando permite monitorear las listas de espera y los agentes asignados a todos los supervisores del sistema. Esta tecla de función sólo se puede utilizar si el campo *Estadísticas globales* está habilitado en el perfil.

#### Agente por Formato de Posición

Este comando permite acceder a Estado de agente por pantalla de posición. Este comando sólo está disponible desde Estado del agente por pantalla ACD-DN o desde Temporizador del estado del agente.

#### **Agente por Formato ACD-DN**

Este comando permite acceder a Estado del agente por pantalla ACD-DN. Sólo está disponible desde Estado de agente por pantalla de posición o desde Temporizador del estado del agente.

#### **Formato del temporizador del estado del agente**

Este comando permite acceder a Temporizador del estado del agente. Sólo está disponible desde Estado de agente por pantalla de posición o desde Agente por Formato ACD-DN. La disponibilidad de este comando también está determinada por la configuración del campo *Temporizador del estado del agente* en la función Opciones varias. Para obtener más información, consulte la sección “Opciones varias” en el capítulo “Administración de parámetros”.

#### **PF1=No hay que seleccionar comando**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Comandos. Presione esta tecla si no desea seleccionar ningún comando.

#### **PF2=Ingresar ventana CC**

Esta tecla de función aparece sólo si se muestra la ventana de aparición súbita Control de configuración. Desplaza la barra resaltada hacia la ventana Control de configuración y permite editar los campos.

#### **PF2=Mostrar agente**

Esta tecla de función muestra la columna Agente...Nombre en Temporizador del estado del agente. La columna proporciona los nombres de los agentes asociados con las listas de espera. Esta tecla de función sólo se puede usar cuando está cerrada la ventana Control de configuración. También está disponible sólo cuando aparece la columna Posición en la pantalla. Si se selecciona esta tecla, no aparece la columna Posición.

#### **PF2=Mostrar posición**

Esta tecla de función muestra la columna Posición en Temporizador del estado del agente. La columna proporciona las ID de posición de los agentes asociados con las listas de espera. Esta tecla de función sólo se puede usar cuando está cerrada la ventana Control de configuración. También está disponible sólo cuando aparece la columna Agente...Nombre en la pantalla. Si se selecciona esta tecla, no aparece la columna Agente...Nombre.

**PF3=Retirar ventana CC**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Su función es retirar la ventana de aparición súbita y extender la pantalla de estadísticas a su tamaño original.

**PF3=No hay selección**

Esta tecla de función aparece cuando se muestra la ventana de aparición súbita Control de configuración. Presione esta tecla para retirar la ventana de aparición súbita sin seleccionar ninguna opción de control de configuración.

**PF3=Control de configuración**

Esta tecla de función proporciona acceso a la opción Modificar ordenamiento de posición y parámetros disponible a través de la función Control de configuración. Después de presionar esta tecla, aparece la ventana Control de configuración en la parte inferior de la pantalla.

Utilice la ventana para reasignar las listas de espera, prioridades, supervisores y teclas que usan los agentes.

Esta tecla de función sólo está disponible si el campo *Ctrl config tiempo real* está habilitado en su perfil de supervisor y su perfil de control de configuración en tiempo real se ha definido para proporcionar acceso a la opción Modificar ordenamiento de posición y parámetros. Para obtener más información, consulte la sección “Control de configuración en tiempo real” en el capítulo “Control de configuración”.

**F6=Imprimir**

Esta tecla de función imprime una toma instantánea de la pantalla de estado actual. Una toma instantánea sólo puede imprimirse si se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario o en la función Opciones varias.

Si está conectado a una PC con MTE (con una impresora local conectada) y utiliza la opción Anular impresora local, cualquier salida que envíe se dirigirá a la impresora local, no a la impresora por omisión del supervisor.

**F7=Pantalla de la lista de espera**

Esta tecla de función permite alternar a la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera. Una vez dentro de esta función, esta tecla de función

cambia a [Pantalla de agente]. Esto permite alternar nuevamente a la pantalla del estado del agente actual.

**F8=Ubicar agente**

Esta tecla de función permite buscar un agente específico en una pantalla. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ubicar a un agente” en este capítulo.

**F9=Mostrar reserva**

Esta tecla de función permite mostrar todas las posiciones libres (a las que no se ha firmado ningún agente). La tecla aparece si las posiciones libres se han ocultado con la tecla Ocultar reserva. Puesto que esta tecla utiliza recursos de procesamiento extensivo, no es recomendable usarla cuando el tráfico es denso.

**F9=Ocultar reserva**

Esta tecla de función permite ocultar todas las posiciones libres (a las que no se ha firmado ningún agente). Esto permite monitorear sólo las posiciones ocupadas por agentes. Mientras esta tecla esté habilitada, es posible que la pantalla tarde hasta 30 segundos en reflejar qué agentes se han firmado y cuáles se han desfirmado. Puesto que esta tecla utiliza recursos de procesamiento extensivo, no es recomendable usarla cuando el tráfico de llamadas es denso.

**F10=Próximo supervisor**

Esta tecla de función permite monitorear las listas de espera y agentes de otros supervisores asignados al grupo de supervisión en el perfil. Esta tecla de función sólo aparece si el campo *Def. de miembro de grupo* está habilitado en el perfil y al menos un supervisor está asignado al grupo de supervisión.

Se debe estar en los datos del supervisor para utilizar esta tecla de función. Presione [Próximo supervisor] y aparecerán las listas de espera y agentes del siguiente supervisor del grupo de supervisión. La ID de supervisor aparece también en la barra de título.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Control de configuración. Despliega el contenido actual de la lista de espera de ejecución del Control de configuración. Para obtener más

información, consulte la sección “Para ver la lista de ejecución” en el capítulo “Control de configuración”.

**F20=>>**

Esta tecla de función indica que existen más teclas de función que pueden acomodarse en la pantalla de teclas de función. Cuando se presiona esta tecla, aparecen las teclas restantes. Si se presiona nuevamente, aparece de nuevo la pantalla de teclas de función original.

## Para entender el campo de estado

El campo *Estado* que aparece en todas las pantallas de agente descritas en este capítulo, indica el estado actual de la posición del agente. El estado se indica mediante códigos. Por ejemplo, el código ACD/DNER indica que el agente está activo en una llamada ACD y tiene una llamada DN entrante en espera.

### Para destacar la lista de espera en uso

Si MQA está habilitada, aparece un estado con cada lista de espera que esté atendiendo un agente. Para ayudar a monitorear el estado de la lista de espera en uso actualmente, se destaca la lista en el campo *ACD-DN*.

### Para destacar el campo Estado

Si está destacado el campo *Estado*, indica que el umbral asociado con ese estado se ha sobrepasado.

Entre los estados que se podrían destacar se incluye ACD, No listo, En espera, DN entra, DN sal, No disp y Aus mom. Los umbrales para estos estados, salvo el estado No disp, se predefinen en la función Definición de umbral. Para obtener más información, consulte la sección “Para configurar umbrales” en este capítulo.

### Para mostrar dos estados en el campo de estado

En determinados momentos, el campo *Estado* puede mostrar dos estados. Esto ocurre cuando una llamada DN está en curso y el agente no está en un estado En espera. Por ejemplo, la Figura 9-3 muestra el estado de la Posición 123-3001 como “NL/DNE”. Cada uno de estos dos estados tiene su código de color y umbral configurados por separado. Cuando la tecla DN no está activa, el campo *Estado* se convierte en un estado.

**Para enumerar los códigos de estado**

La tabla 9-2 proporciona una lista de los códigos que podrían aparecer en el campo *Estado*. En la mayoría de los casos el estado corresponde con la lista de espera en uso.

| <b>Tabla 9-2</b><br><b>Códigos de estado del agente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estado</b>                                           | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| LIBRE                                                   | No existe ningún agente firmado en esta posición. Este estado sólo aparece en comparación con la lista primaria de la posición. El campo Estado para otras listas de espera asignadas a esa posición aparece en blanco. Este estado aparece sólo si las posiciones libres no se han suprimido con la tecla Ocultar reserva. Si no se ha suprimido, Libre también puede aparecer en el campo cuando un agente se desfirma.                                                                                            |
| ACD                                                     | El agente está activo en una llamada ACD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| NO LISTO                                                | El agente ha activado la tecla No listo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| EN ESPERA                                               | El agente está esperando una llamada ACD. Aunque aparece En espera en todas las listas que se están atendiendo, sólo se destaca la de la lista en uso cuando el umbral se sobrepasa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| DN ENTRA                                                | El agente está activo en una llamada DN entrante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| DN SAL                                                  | El agente está activo en una llamada DN saliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| CONSULTA                                                | La llamada estaba desconectada mientras el agente trataba de transferir una llamada o establecer una conferencia con un tercer participante. Este estado permanece en la pantalla siempre y cuando el agente y el tercer participante estén conectados. Este estado también aparece mostrado si el supervisor se comunica con un agente mediante la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente se comunica con el supervisor mediante la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir una llamada. |
| RESERVADO                                               | Se reserva el agente para que responda una llamada ACD de la red.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| — continúa —                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 9-2 (continuación)</b><br><b>Códigos de estado del agente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estado</b>                                                          | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NO DISP                                                                | El agente está ocupado con una llamada ACD y no está disponible para llamadas desde otras listas de espera. Este estado sólo aparece en comparación con las otras listas de espera del agente si MQA está habilitada. Si un agente está en una llamada DN, este estado no aparece en la lista de espera primaria. |
| DESCON                                                                 | El agente está firmado en la posición, pero Meridian 1 no ha especificado el estado del agente. Cuando Meridian MAX o Meridian 1 se inicializan, puede aparecer Descon al principio.                                                                                                                              |
| ACD/DNER                                                               | El agente está activo en una llamada ACD y tiene una llamada DN entrante en retención.                                                                                                                                                                                                                            |
| ACD/DNSR                                                               | El agente está activo en una llamada ACD y tiene una llamada DN saliente en retención.                                                                                                                                                                                                                            |
| ACD RETEN                                                              | El agente ha puesto en retención una llamada ACD.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| DNE RETEN                                                              | El agente ha puesto en retención una llamada DN entrante. Si MQA está habilitado, este estado sólo aparece en comparación con la lista de espera primaria.                                                                                                                                                        |
| DNS RETEN                                                              | El agente ha puesto en retención una llamada DN saliente.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ACDR/DNE                                                               | El agente está activo en una llamada DN entrante y tiene en retención una llamada ACD.                                                                                                                                                                                                                            |
| ACDR/DNS                                                               | El agente está activo en una llamada DN saliente y tiene en retención una llamada ACD.                                                                                                                                                                                                                            |
| ACDR/DNSR                                                              | El agente tiene en retención una llamada ACD y en retención una llamada DN saliente.                                                                                                                                                                                                                              |
| ACDR/DNER                                                              | El agente tiene en retención una llamada ACD y una llamada DN entrante.                                                                                                                                                                                                                                           |
| NL/DNE                                                                 | El agente está activo en una llamada DN entrante y ha activado la tecla No listo.                                                                                                                                                                                                                                 |
| — continúa —                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| Tabla 9-2 (continuación)<br>Códigos de estado del agente |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado                                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NL/DNS                                                   | El agente está activo en una llamada DN saliente y ha activado la tecla No listo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NL/DNER                                                  | El agente ha activado la tecla No listo y tiene en retención una llamada DN entrante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NL/DNSR                                                  | El agente ha activado la tecla No listo y tiene en retención una llamada DN saliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ◆ o Ω                                                    | El agente está en estado de ausencia momentánea. Este estado ocurre si el agente ha puesto la llamada en espera y ha desconectado el auricular. También puede ocurrir si el agente ha activado la tecla No listo, ha puesto la llamada DN en espera y ha desconectado el auricular. También puede ocurrir si las llamadas se han terminado mientras el agente tiene la tecla No listo activada. El estado de ausencia momentánea se indica con un con un diamante a la derecha del campo <i>Estado</i> . (El símbolo Ω aparece en lugar del diamante si usa MTE 6 o versiones posteriores.) Si la posición está en ausencia más allá del umbral de ausencia para la lista de espera en uso, el icono se muestra en un vídeo inverso. |
| — fin —                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Para trabajar con los campos de temporizador y estado

Cuando se sobrepasa un umbral en Temporizador del estado del agente, se destaca el umbral en el campo *Estado* y aparece el temporizador en el campo *Temp*. Si aparece más de un estado en el campo *Estado*, sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN (en caso de que esté destacado el estado sin DN).

La tabla 9-3 muestra el temporizador que aparece para cada estado del agente en Temporizador del estado del agente. La columna “Umbral sobrepasado” muestra el nombre del umbral que se ha sobrepasado. Estos umbrales se describen la sección “Definición de umbral” en el capítulo “Administración de parámetros”.

**9-24** Pantalla del estado del agente

| Tabla 9-3<br>Representación del temporizador del estado del agente |                              |                            |                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Estado que se ve en pantalla                                       | Estado destacado en pantalla | Umbral sobrepasado         | Notas                                                                                                      |
| LIBRE                                                              | n/a                          | n/a                        | No se puede definir valor de umbral para este estado.                                                      |
| RESERVADO                                                          | n/a                          | n/a                        | No se puede definir valor de umbral para este estado.                                                      |
| DESCON                                                             | n/a                          | n/a                        | No se puede definir valor de umbral para este estado.                                                      |
| AUS MOM                                                            | ◆ o Ω                        | n/a                        | No se muestra temporizador cuando la posición permanece en estado Aus mom más allá del umbral de ausencia. |
| NO LISTO                                                           | NO LISTO                     | NO LISTO                   |                                                                                                            |
| EN ESPERA                                                          | EN ESPERA                    | EN ESPERA                  |                                                                                                            |
| ACD                                                                | ACD                          | CONV ACD                   |                                                                                                            |
| DN ENTRA                                                           | DN ENTRA                     | DN ENTRA                   |                                                                                                            |
| DN SAL                                                             | DN SAL                       | DN SAL                     |                                                                                                            |
| ACDRETEN                                                           | ACDRETEN                     | CONV ACD                   |                                                                                                            |
| DNERETEN                                                           | DNERETEN                     | DN ENTRA                   |                                                                                                            |
| DNRETEN                                                            | DNRETEN                      | DN SAL                     |                                                                                                            |
| ACD/DNER                                                           | ACD,<br>ACD/DNER             | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para sin actividad DN.                                                     |
|                                                                    | DNER                         | No se muestra temporizador |                                                                                                            |
| ACD/DNSR                                                           | ACD,<br>ACD/DNSR             | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para sin actividad DN.                                                     |
|                                                                    | DNSR                         | No se muestra temporizador |                                                                                                            |

—continúa—

**Tabla 9-3 (continuación)****Representación del temporizador de estado del agente**

| <b>Estado que se ve en pantalla</b> | <b>Estado destacado en pantalla</b> | <b>Umbral sobrepasado</b>  | <b>Notas</b>                                                      |
|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| ACDR/DNE                            | ACDR, ACDR/DNE                      | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN. |
|                                     | DNE                                 | No se muestra temporizador |                                                                   |
| ACDR/DNS                            | ACDR, ACDR/DNS                      | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para sin actividad DN.            |
|                                     | DNS                                 | No se muestra temporizador |                                                                   |
| ACDR/DNER                           | ACDR, ACDR/DNER                     | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para sin actividad DN.            |
|                                     | DNER                                | No se muestra temporizador |                                                                   |
| ACDR/DNSR                           | ACDR, ACDR/DNOR                     | CONV ACD                   | Sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN. |
|                                     | DNSR                                | No se muestra temporizador |                                                                   |
| NL/DNE                              | NL, NL/DNE                          | NO LISTO                   | Sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN. |
|                                     | DNE                                 | No se muestra temporizador |                                                                   |
| NL/DNS                              | NL, NL/DNS                          | NO LISTO                   | Sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN. |
|                                     | DNS                                 | No se muestra temporizador |                                                                   |
| NL/DNER                             | NL, NL/DNER                         | NO LISTO                   | Sólo se muestra el temporizador para el tipo de actividad sin DN. |
|                                     | DNER                                | No se muestra temporizador |                                                                   |
| CONSULTA                            | CONSULTA                            | CONV ACD                   |                                                                   |
| NO DISP                             | n/a                                 | No se muestra temporizador | No se puede definir valor de umbral para este estado.             |
| — fin —                             |                                     |                            |                                                                   |

## Para configurar umbrales

El campo *Estado* en las pantallas del estado del agente se destaca para alertar al usuario cuando se sobrepasan los umbrales predefinidos para estados determinados.

Entre los estados que se pueden destacar se incluye ACD, No listo, En espera, DN entra, DN sal, Aus mom, Consulta y No disp. Los umbrales para estos estados, salvo los estados Consulta y No disp, se predefinen en la función Definición de umbral. Para obtener más información, consulte la sección “Definición de umbral” en el capítulo “Administración de parámetros”.

El umbral de tiempo para todos los estados también se deriva de la definición de umbral asociada con la lista de espera en uso.

El estado No disp utiliza indirectamente los valores de umbral para los estados Conv ACD y No listo. Cuando se destaca Conv ACD, se destaca también No disp. Cuando el agente termina la llamada y pasa al estado No listo, desaparece lo destacado. Se vuelve a destacar cuando se alcanza el umbral No listo.

El estado Consulta utiliza el valor de umbral para el estado Conv ACD. El temporizador de excepción continúa cuando el agente va al estado Consulta en lugar de restablecer a cero. Si el estado Consulta se ingresa desde cualquier estado diferente de una llamada ACD, el temporizador de excepción se inicia desde cero.

Siga el Procedimiento 9-4 para predefinir las configuraciones de umbral de agente.

### Procedimiento 9-4

#### Para predefinir las configuraciones de umbral de agente

- 1 En la función Definición ACD-DN/CDN, defina las listas de espera.
- 2 En el campo # *Umbral* en la función Definición de umbral, asigne un número de umbral a un grupo de configuraciones de umbral.
- 3 En la función Definición de umbral, asigne valores a los campos de umbral de agente del grupo.

También se pueden definir los umbrales de la lista de espera y umbrales definidos por el usuario, pero sólo se utilizan en las pantallas de estadísticas de lista de espera.

- 4 En el campo *Número de umbral* en la función Definición ACD-DN/CDN, ingrese el número de umbral correspondiente al número de umbral asignado al grupo con la función Definición de umbral.

Esto vincula las configuraciones de umbral a una lista de espera específica. Por ejemplo, en la Definición ACD-DN/CDN se puede crear una lista de espera denominada Ventas. El número de lista de espera es 555-1000.

En la función Definición de umbral, se definen los campos de umbral de agente para un grupo de umbrales. A este grupo se le da un número de umbral de 1.

En la función Definición ACD-DN/CDN, se asigna el número de umbral 1 a la lista de espera Ventas. Cuando la lista de espera Ventas aparece en la Pantalla del estado del agente, utiliza las configuraciones de umbral asignadas a Número de umbral 1 por la función Definición de umbral. Si se sobrepasa alguna de estas configuraciones de umbral, el campo *Estado* se destaca.

**Nota:** Si los umbrales para Conv ACD, No listo, En espera, DN entra, DN sal y Aus mom se definen como 0, estas estadísticas nunca están destacadas.

## Para ubicar a un agente

La tecla de función [Ubicar agente] ayuda a encontrar un agente en particular de acuerdo con la ID de agente, nombre de agente o ID de posición.

Siga el Procedimiento 9-5 para ubicar a un agente.

### Procedimiento 9-5 Para ubicar a un agente

- 1 Presione [Ubicar agente] en una de las pantallas del estado del agente.  
*Aparece una ventana de aparición súbita tal como se muestra en la Figura 9-5.*

**Figura 9-5**  
**Ventana de aparición súbita Ubicar agente**

12:00:00

| Estado del agente por pantalla ACD-DN - Datos globales |          |           |                                                                                                                                                                                                            |          |               |                |
|--------------------------------------------------------|----------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|----------------|
| ACD-DN                                                 | POSICIÓN | ESTADO    | AGENTE..NOMBRE                                                                                                                                                                                             | POSICIÓN | ESTADO        | AGENTE..NOMBRE |
| Fctración                                              | 1100     | ACD       | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> <b>Ubicar Agente</b><br/>           Buscar en    Buscar<br/>           ID de agente    <input style="width: 100px;" type="text"/> </div> | ACD      | Frank Jones   |                |
|                                                        | 1102     | ACD       |                                                                                                                                                                                                            | ACD      | John Smith    |                |
|                                                        | 1104     | ESPERA    |                                                                                                                                                                                                            | ESPERA   | Darlene Dobbs |                |
| Crédito                                                | 1001     | LIBRE     |                                                                                                                                                                                                            | LIBRE    |               |                |
|                                                        | 1003     | LIBRE     |                                                                                                                                                                                                            |          |               |                |
| Consulta                                               | 1240     | DN ENTRA  | Candice Wells                                                                                                                                                                                              | 1241     | NO LISTO      | Ramero Gomez   |
|                                                        | 1242     | DDN SAL   | Julie Ronie                                                                                                                                                                                                | 1243     | NO LISTO      | Lucy White     |
|                                                        | 1244     | RESERVE.  | Ernie Banks                                                                                                                                                                                                | 1245     | NO LISTO      | Myra Brooks    |
|                                                        | 1246     | ACD/DNER  | Mary Carney                                                                                                                                                                                                | 1247     | ACDR/DNE      | Katie Krebs    |
|                                                        | 1248     | ACDR/DNSR | Carol Cassy                                                                                                                                                                                                | 1249     | ACDR/DNS      | Paul Baxter    |
|                                                        | 1250     | ACDRETEN  | George Barry                                                                                                                                                                                               | 1251     | NO LISTO      | Barbara Falk   |
|                                                        | 1252     | DNERETEN  | Tess Stevens                                                                                                                                                                                               | 1253     | EN ESPERA     | Jack Pierce    |
|                                                        | 1254     | DNRETEN   | Larry Melton                                                                                                                                                                                               | 1255     | NO LISTO      | Anna Mendez    |
|                                                        | 1256     | ACDH/DNIH | John Doyle                                                                                                                                                                                                 | 1257     | NO LISTO      | Marie Maloney  |
|                                                        | 1258     | ACDH/DNOH | Martha Manning                                                                                                                                                                                             | 1259     | NO LISTO      | Carreen Fallon |
|                                                        | 1260     | NRDY/DNIH | Betty Price                                                                                                                                                                                                | 1261     | NO LISTO      | Jean Devon     |
|                                                        | 1262     | NL/DNSR   | Judy McDonald                                                                                                                                                                                              | 1263     | NO LISTO      | John Grinaldi  |
|                                                        | 1264     | ACD       | Grant Conner                                                                                                                                                                                               | 1265     | NO LISTO      | Carol McDermot |

HELP = Ayuda    PF1 = Salida    PF2 = Opciones

- 2 Mueva el cursor al campo *Buscar en*.
- 3 Presione [Opciones] para mostrar los tres métodos que se pueden utilizar para buscar un agente.

Los tres métodos son ID de agente, Nombre de agente o ID de posición.

- 4 Seleccione un método para buscar el agente.
- 5 En el campo *Buscar*, ingrese el nombre o la ID que se desea ubicar.  
Si la búsqueda se efectúa por ID de posición, ingrese un valor entre 1 y 9999999.

Si se utiliza la ID de agente, ingrese un valor entre 1 y 9999.

Si se utiliza el nombre de agente, ingrese hasta 16 caracteres. Los nombres de agente tienen que coincidir en mayúsculas y minúsculas. Los nombres de agente no son únicos en Meridian MAX. Si el nombre del agente especificado concuerda con más de 1 entrada y menos de 51, aparece una ventana de aparición súbita con la ID de agente correspondiente a dicho nombre. Seleccione el nombre adecuado desde esta lista.

También se puede utilizar un asterisco (\*) o un signo de interrogación (?) como caracteres comodín.

*El sistema puede responder a la búsqueda de diversas maneras.*

- *Si la búsqueda tiene éxito y el agente sólo atiende una lista de espera, la entrada coincidente aparece en la parte superior de la pantalla.*
- *Si busca un agente en Estado del agente por pantalla ACD-DN y el agente atiende múltiples listas de espera, aparece una ventana de aparición súbita. La ventana de aparición súbita muestra una lista de ACD-DN atendidos por el agente en el orden que el agente utilizó para firmarse en ellos. Seleccione el ACD-DN que desea desde la lista y éste aparecerá en la parte superior de la pantalla.*
- *Si busca un agente en Estado de agente por pantalla de posición y el agente atiende múltiples listas de espera, la primera entrada coincidente aparece en la parte superior de la pantalla.*
- *Si la búsqueda no tiene éxito, aparece un mensaje de error.*





---

## Capítulo 10: Monitorear otro supervisor

---

La función Monitorear otro supervisor permite ver las pantallas y los reportes generados por otro supervisor. Esto puede ser útil para entrenar a supervisores o PARA solucionar problemas.

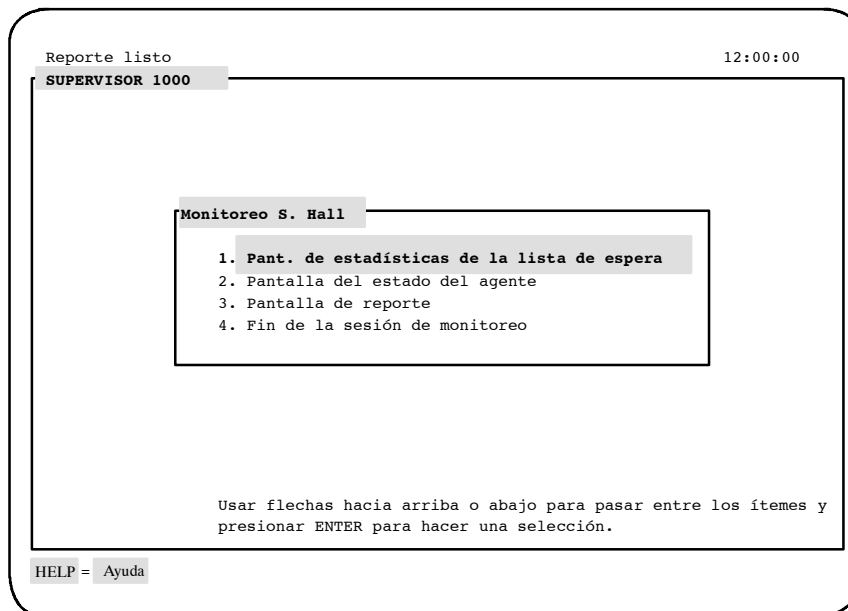
### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Monitorear otro supervisor*” en el menú principal. El sistema solicita la ID de supervisor de Meridian MAX de la persona que se desea monitorear. Introduzca una ID válida para el otro supervisor. Aparece un submenú como el que aparece en la Figura 10-1.

Todas las pantallas que se eligen de este submenú contienen los datos para el supervisor que se está monitoreando. La ID del otro supervisor aparece en los títulos de pantalla en lugar de los del usuario.

## 10-2 Monitorear otro supervisor

**Figura 10-1**  
**Submenú Monitorear otro supervisor**



### Para monitorear a otro supervisor

Siga estos pasos para acceder a las opciones disponibles en la función Monitorear otro supervisor:

#### Procedimiento 10-1

##### Para monitorear a otro supervisor

- 1 Seleccione "Monitorear otro supervisor" en el menú principal.  
*Aparece una ventana de aparición súbita para introducir la ID de supervisor que se desea monitorear.*
- 2 Introduzca la ID de supervisor de Meridian MAX de la persona que se desea monitorear.  
*Aparece un submenú como el de la Figura 10-1.*
- 3 Seleccione una de las siguientes opciones:  
"Pantalla de estadísticas de la lista de esp" para acceder a la pantalla de estadísticas de la lista de espera del otro supervisor. Para obtener mayor información sobre esta función, consulte el capítulo "Pantalla de estadísticas de la lista de espera".

**o bien**

“Pantalla del estado del agente” para acceder a las pantallas del estado del agente de otro supervisor. Para obtener mayor información sobre esta función, consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente”.

**o bien**

“Pantalla de reporte” para acceder al último reporte solicitado por el otro supervisor.

El indicador de estado del reporte en el extremo izquierdo superior de la pantalla indica si el otro supervisor tiene un reporte pendiente o listo para visualización. No proporciona el estado de los reportes solicitados antes de comenzar a monitorear al otro supervisor. Para obtener mayor información, consulte el capítulo “Pantalla de reporte”.

**o bien**

“Fin de la sesión de monitoreo” para salir del submenú y volver al menú principal.

**10-4** Monitorear otro supervisor

---

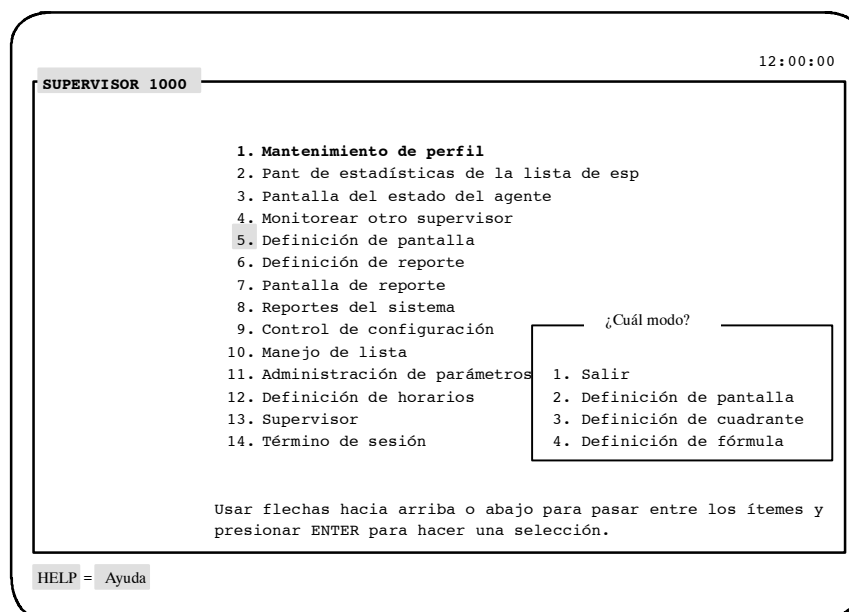
## Capítulo 11: Definición de pantalla

La función Definición de pantalla se utiliza para crear pantallas de estadísticas de la lista de espera personalizadas. Esto permite monitorear el rendimiento del sistema según requerimientos específicos.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Definición de pantalla*” del menú principal.

**Figura 11-1**  
**Submenú Definición de pantalla**



## Para crear una definición de pantalla

Se necesitan tres elementos para crear una pantalla de estadísticas de la lista de espera personalizada: definiciones de fórmula, definiciones de cuadrante y definiciones de pantalla. Se puede crear cada una de estas definiciones en la función Definición de pantalla o seleccionar las que vienen predefinidas en el sistema.

Esta sección proporciona una visión general del orden a seguir para crear una pantalla de estadísticas de lista de espera propia.

- 1 Cree o seleccione las definiciones de fórmula.

Las definiciones de fórmula son cálculos que utilizan datos del sistema para crear nuevas estadísticas. Por ejemplo, se puede crear una fórmula para recuperar el número de llamadas abandonadas durante un período particular. Estas definiciones de fórmula se usan en el siguiente nivel para crear una pantalla de estadísticas de la lista de espera—la definición de cuadrante. Si no se quiere crear o seleccionar una fórmula, se puede omitir este paso. Para obtener detalles sobre cómo crear definiciones de fórmula, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

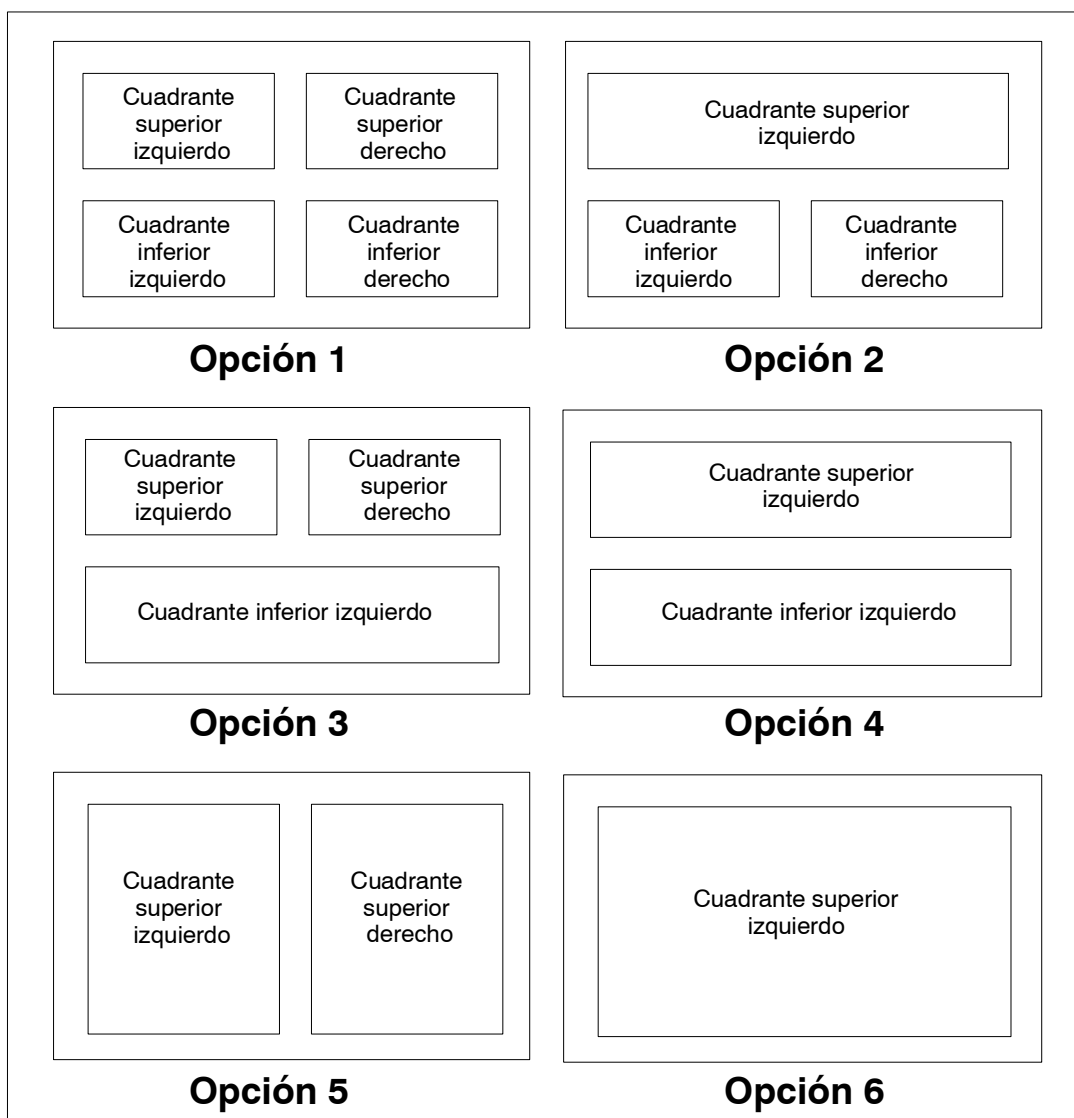
- 2 Cree o seleccione las definiciones de cuadrante.

Una definición de cuadrante define el tamaño y apariciones de una parte de la pantalla. También determina qué campos aparecen en esta parte (también denominada cuadrante). Un cuadrante puede ocupar un cuarto, media o toda la pantalla. Estas definiciones de cuadrante se utilizan en el siguiente nivel de creación de una pantalla de estadísticas de la lista de espera—la definición de la pantalla. Si no se quiere crear o seleccionar una definición de cuadrante, se puede omitir este paso. Para obtener detalles sobre cómo crear definiciones de cuadrante, consulte la sección “Definición de cuadrante” de este capítulo.

3 Cree o seleccione las definiciones de pantalla.

Las definiciones de cuadrante se agrupan en este paso para generar la pantalla final. En una pantalla se pueden agrupar hasta cuatro cuadrantes, que desplieguen distintos tipos de datos. Por ejemplo, un cuadrante puede desplegar información relativa a la lista de espera, mientras que otro cuadrante despliega datos relativos a un supervisor en particular. Se puede crear una definición de pantalla con las definiciones de cuadrante personalizadas o usar las que vienen definidas en el sistema. La Figura 11-2 proporciona ejemplos de seis disposiciones de pantalla que utilizan definiciones de cuadrante. Para obtener más detalles, consulte la sección “Definición de pantalla” de este capítulo.

**Figura 11-2**  
**Ejemplos de disposiciones de pantalla**





## Definición de fórmula

Las definiciones de fórmula son cálculos que se crean para obtener del sistema estadísticas propias. Estas definiciones de fórmula pueden luego incorporarse a las pantallas de lista de espera personalizadas.

Para obtener mayor información sobre cómo crear y utilizar definiciones de fórmula, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

## Definición de cuadrante

Una definición de cuadrante proporciona información sobre estadísticas que ayuda a monitorear el rendimiento del sistema. Las definiciones de cuadrante predefinidas están disponibles para desplegar esta información, o bien, el usuario puede crear las propias.

Para crear una definición de cuadrante, se define lo siguiente:

- 1 El tipo de estadísticas que se van recopilar: ACD-DN o CDN.
- 2 El tamaño del cuadrante.

Un cuadrante puede ocupar hasta un cuarto, media o toda la pantalla. La Figura 11-2 proporciona ejemplos de las distintas maneras en que se pueden colocar definiciones de cuadrantes para formar una pantalla personalizada. Aunque estos cuadrantes se crean en la función Definición de cuadrante, aparecen en la pantalla en la función Definición de pantalla.

- 3 Los campos de datos que van a aparecer en el cuadrante

Los campos de datos proporcionan la información sobre estadísticas recopiladas desde el sistema. Por ejemplo, un campo de datos puede desplegar las llamadas abandonadas durante un período específico. Se pueden seleccionar campos de datos predefinidos, que vienen con el sistema o fórmulas personalizadas creadas mediante el campo Definición de fórmula. Las descripciones y fórmulas para los campos predefinidos aparecen en el capítulo “Grupos estadísticos de pantalla”. Para crear fórmulas personalizadas, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

- 4 El formato del cuadrante: tabular o gráfico.

Consulte la sección “Para crear una definición de cuadrante tabular” a continuación para obtener instrucciones sobre cómo crear una definición de cuadrante para desplegar datos en un formato. Consulte

la sección “Para crear una definición de cuadrante gráfico” de este capítulo para instrucciones sobre cómo crear una definición de cuadrante para desplegar datos en un formato gráfico.

## Para crear una definición de cuadrante tabular

Se puede crear una definición de cuadrante en formato tabular para extenderlo en todo el ancho o la mitad del ancho de la pantalla. La Figura 11-3 muestra una definición de cuadrante tabular de ancho completo.

**Figura 11-3**  
**Definición de cuadrante — formato tabular de ancho completo**

Reporte Listo12:00:00

Pantalla de definición de cuadrante

[Español]

GRUPO DE ESTADÍSTICAS : Esdísticas ACD-DN  
NOMBRE DE DEFINICIÓN : Estadísticas de la lista de espera  
TAMAÑO DEL CUADRANTE : Ancho compl  
ESTILO DE CUADRANTE : Tabular

ENCABEZ

PERSZDO

|     |      |       |       |       |      |      |      |
|-----|------|-------|-------|-------|------|------|------|
| PRM | NIU  | LLAMS | LLAMS | LLAMS | POS  | DESB | DESB |
| DEM | SERV | ABAN  | RESP  | ESPER | FIRM | ENT  | SAL  |

UMBRALES

|       |       |       |       |    |
|-------|-------|-------|-------|----|
| >G    | <G    | >C    | >G    | <C |
| DRP   | OSRU  | 3     | LLE   | 3  |
| XXXXX | XXXXX | XXXXX | XXXXX |    |

SELECCIONES

|      |       |       |       |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| .sss | ...%% | .#### | .#### | .#### | .#### | .#### | .#### |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

COLUMNA

|     |      |       |       |       |      |       |       |
|-----|------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| DEM | NTOF | TOT   | TOT   | LLAMS | POSN | TOF   | TOF   |
| PRM | CAL  | LLAMS | LLAMS | ESPER | FIR  | ENTRN | SALNT |
| RES | SER  | %     | ABAN  | CONTS |      |       |       |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo Del = Borrar campo

Siga el Procedimiento 11-1 para crear una definición de cuadrante tabular.

### Procedimiento 11-1

#### Para crear una definición de cuadrante tabular

- 1 Seleccione “Definición de pantalla” del menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de cuadrante” del submenú.  
*Aparece la Pantalla de definición de cuadrante.*
- 3 En el campo *Grupo de estadísticas* ingrese el tipo de campos de datos que se va a utilizar para obtener la información correspondiente a esta definición de cuadrante.

- 4 En el campo *Nombre de definición*, ingrese un nombre para la definición de cuadrante.  
Este nombre debe identificar el propósito del cuadrante. Aparece en una lista de la función Definición de pantalla de las definiciones de cuadrante disponibles para usarse.
- 5 En el campo Tamaño del cuadrante, ingrese el tamaño de la definición de cuadrante. Las opciones son ancho medio, ancho comp.
- 6 En el campo *Estilo de cuadrante*, ingrese "Tabular".
- 7 Ingrese las columnas que van a aparecer en la definición de cuadrante.  
Para obtener mayor información, consulte la sección "Para crear columnas de definición de cuadrante" de este capítulo.
- 8 Ingrese los encabezados de columna si se quieren crear encabezados propios.  
Para obtener mayor información, consulte la sección "Para crear encabezados de columna" de este capítulo.
- 9 Ingrese los umbrales que se van a utilizar con cada columna.  
Para obtener mayor información, consulte la sección "Para crear umbrales de columna" de este capítulo.
- 10 Salve la definición.  
Sólo un administrador del sistema puede salvar cuadrantes públicos. Sin embargo, todos los supervisores los pueden utilizar. Los supervisores pueden salvar hasta cinco definiciones personales, que sólo ellos pueden acceder.
- 11 Repita el procedimiento para crear otras definiciones de cuadrante o salga de la función Definición de pantalla.

## Para crear columnas de definición de cuadrante

Siga el Procedimiento 11-2 para crear columnas en una definición de cuadrante tabular.

### Procedimiento 11-2

#### Para crear columnas en una definición de cuadrante

- 1 Mueva el cursor al campo *Selecciones columna*.
- 2 Presione [Modificar campo].  
*Se destaca la primera columna. Una ventana súbita aparece enumerando los campos de datos de pantalla, que se pueden seleccionar.*
- 3 Mueva el cursor para realzar un campo de pantalla de datos de la lista y presione {RETORNO}.

## 11-8 Definición de pantalla

---

El nombre del campo de pantalla de datos aparece en el campo Selecciones columna. Sobre ésta aparece el formato de la columna y el ancho correspondiente. Por ejemplo, #### indica que los cuatro números pueden aparecer en este campo. El formato está determinado por el tipo de campo seleccionado. Consulte la Tabla 11-1 correspondiente a una lista de formatos de columna.

- 4 Repita el Paso 3 tantas veces como sea necesario para seleccionar todos los campos de datos que van a aparecer en la definición de cuadrante.
- 5 Para aumentar el espacio entre los campos, mueva el cursor hacia un campo. Ingrese el número de espacios que va a aparecer entre este campo y el anterior. Presione [Aumentar ancho].

*Aparece una serie de puntos negros para indicar la cantidad de espacio que se seleccionó entre los campos. Por ejemplo, aparecen cinco puntos negros si el ancho se aumentó en cinco espacios. Repita el proceso entre los otros campos, si es necesario. Consulte la Tabla 11-2 para obtener una lista de otras teclas de función que se pueden utilizar al ingresar campos de datos.*
- 6 Presione [Terminado] después de ingresar todas las columnas.
- 7 Si desean crear encabezados para las columnas, vaya a la sección "Para crear encabezados de columnas" en este capítulo.

Cuando se selecciona un campo de datos en una columna, el formato aparece sobre ella. En la Figura 11-3, el campo de datos "% Cal serv" tiene un formato de "%%%". Este valor aparece en la pantalla de estadísticas de lista de espera en un formato de porcentaje con un máximo de tres números. La Tabla 11-1 proporciona una lista de formatos que se asocian con los campos de datos.

| <b>Tabla 11-1</b><br><b>Formatos de columna</b> |                                                                                    |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Formato</b>                                  | <b>Función</b>                                                                     |
| ###                                             | Este formato representa un valor numérico sin formato especial (por ejemplo, 123). |
| %%%                                             | Este formato representa un porcentaje.                                             |
| \$. \$\$                                        | Este formato representa una cantidad monetaria dividida por 100.                   |
| sss                                             | Este formato representa un tiempo formateado en segundos.                          |
| mmm                                             | Este formato representa un tiempo formateado en minutos.                           |
| mm:ss                                           | Este formato representa un tiempo formateado en minutos y segundos.                |
| hh:mm                                           | Este formato representa una hora formateada como horas y minutos.                  |
| hh:mm:ss                                        | Este formato representa un tiempo formateado en horas, minutos y segundos.         |

## 11-10 Definición de pantalla

La Tabla 11-2 describe las teclas de función que se pueden usar al ingresar campos de datos en el campo *Selecciones columna*.

| Tabla 11-2<br>Teclas de función |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secuencia de teclas             | Función                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| {ENTER}                         | Esta tecla de función se utiliza para seleccionar un componente del menú y colocar la nueva columna en el campo <i>Selecciones columna</i> de acuerdo con el modo de inserción actual.                                                                                        |
| [Terminado]                     | Esta tecla de función se utiliza para indicar al sistema que los cambios al campo <i>Selecciones columna</i> terminaron.                                                                                                                                                      |
| [Insertar]                      | Esta tecla de función se utiliza para cambiar al modo de inserción. Cualquier selección de menú que se haga mientras se está en el modo de inserción hace que la columna actual y las que están a la derecha se cambien a la derecha para dejar espacio a la nueva selección. |
| [Sobreesc]                      | Esta tecla de función se utiliza para volver a cambiar al modo de sobrescribir. Las selecciones de columna que se hagan mientras se está en el modo de sobrescribir hace que la columna actual se sobrescriba con la nueva selección en lugar de cambiarla.                   |
| [Eliminar columna]              | Esta tecla de función se utiliza para eliminar la columna actual y mover cualquier columna a la derecha de la columna borrada en el espacio vacío.                                                                                                                            |
| [Aumentar ancho]                | Esta tecla de función se utiliza para incrementar el ancho de la columna actual en un carácter. Si se ingresa un número antes de presionar esta tecla, el ancho aumenta en ese número de caracteres (siempre y cuando haya espacio suficiente en la línea).                   |
| – continúa –                    |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| Tabla 11-2 (continuación)<br>Teclas de función |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secuencia de teclas                            | Función                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| [Disminuir ancho]                              | Esta tecla de función se utiliza para disminuir el ancho de la columna actual en un carácter. El ancho de una columna no puede disminuir si ningún carácter de expansión, como por ejemplo un punto ( . ), aparece en la línea de estado de la columna. Si se ingresa un número antes de presionar esta tecla, el ancho disminuye en ese número de caracteres (siempre y cuando la columna contenga ese número de caracteres de expansión). |
| [Modificar formato]                            | Esta tecla de función aparece cada vez que la columna actual es una columna de hora. Al presionar esta columna se puede seleccionar un formato de pantalla de hora alterna correspondiente a esa columna.                                                                                                                                                                                                                                   |
| – fin –                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### Para crear encabezados de columna

Meridian MAX permite crear encabezados de columna propios correspondientes a los campos de datos que se seleccionaron o deja esta área en blanco para aceptar los encabezados por omisión del sistema. Los encabezados por omisión son idénticos a los nombres de campo de datos que aparecen en el campo *Selecciones columna*. Si se ingresa un encabezado de columna, se deben ingresar los encabezados correspondientes a todos los campos. Un encabezado puede tener un máximo de tres líneas.

Siga el Procedimiento 11-3 para crear encabezados en una definición de cuadrante tabular.

#### Procedimiento 11-3

##### Para crear encabezados en una definición de cuadrante

- 1 Mueva el cursor al campo *Encabezado de columna*.
- 2 Presione [Editar campo].
- 3 Ingrese el encabezado de la primera columna.
- 4 Presione la barra espaciadora para mover el cursor hacia la ubicación del siguiente encabezado.

*Éste debe estar alineado sobre el valor en el campo Selección de columna.*

- 5 Ingrese el siguiente encabezado.
- 6 Repita los Pasos 4 y 5 hasta haber ingresado todos los encabezados.
- 7 Presione [Fin edición] después de haber ingresado todos los encabezados.
- 8 Pase a la sección “Para crear umbrales de columna” para crear umbrales correspondientes a los campos de datos.

### Para crear umbrales de columna

Se pueden asignar umbrales a una o más columnas en un cuadrante. Si un campo sobrepasa el umbral correspondiente, el campo se destaca en la pantalla de estadísticas de la lista de espera. Un umbral sólo puede definirse después de ingresar al menos una columna en el campo *Selecciones columna*.

Siga el Procedimiento 11-4 para configurar los umbrales en una definición de cuadrante tabular.

#### Procedimiento 11-4

##### Para configurar umbrales en una definición de cuadrante

- 1 Mueva el cursor al campo *Umbrales*. Presione la tecla [Modificar campo].  
  
El cursor destaca el primer campo Umbrals. Este campo se compone de tres subcampos: tipo, valor y color. Sin embargo, los nombres de los subcampos, no aparecen en la pantalla. Estos subcampos aparecen en la Figura 11-4. El cursor se posiciona automáticamente en el subcampo *Tipo* que es el primero de los tres subcampos.
- 2 En el subcampo *Tipo*, presione [Opciones] para visualizar un menú de los tipos de umbral disponibles.  
  
Hay dos tipos de umbrales: de constante y de grupo. Un umbral de constante es un número específico que se ingresa en el subcampo *Valor*. Puede abarcar de 0 a 9999. Un umbral de grupo saca datos de la función Definición de umbral, en que los grupos de umbrales se asignan a diferentes listas de espera. Para obtener mayor información respecto de umbrales de grupo, consulte la sección “Para utilizar umbrales de grupo” de este capítulo.



Dadas las limitaciones de espacio, se ingresa el tipo de umbral como un nombre mnemónico. Las opciones son:

- >G Esta configuración indica que el umbral es superior al umbral de grupo.
- <G Esta configuración indica que el umbral es menor al umbral de grupo.
- >C Esta configuración indica que el umbral es superior al umbral constante.
- <C Esta configuración indica que el umbral es menor al umbral constante.

**Nota:** Los cambios que se hacen a los umbrales de grupo tienen efecto a medianoche. Si se cambian o agregan constantes, éstos tienen efecto inmediatamente.

- 3 Seleccione un tipo de umbral.
- 4 En el subcampo *Valor*, ingrese el valor de umbral.  
No es necesario ingresar un umbral para cada columna.  
Si utiliza un umbral constante, ingrese un valor entre 0 y 9999.  
Si utiliza un umbral de grupo, debe ingresar un nombre mnemónico para el valor de umbral. Presione [Opciones] para desplegar una ventana de aparición súbita de los nombres mnemónicos disponibles y seleccione uno de la lista. Estos nombres mnemónicos se describen en la Tabla 11-3. Estos nombres se crean mediante la función Definición de umbral. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para utilizar umbrales de grupo” de este capítulo.
- 5 En el subcampo *Color* o cualquiera de los demás subcampos, presione [Modificar color] para asignar un color al umbral. Seleccione un color de la ventana de aparición súbita que surge.  
Este color se utiliza en la pantalla de estadísticas de lista de espera para destacar el campo cuando se sobrepasa el umbral asignado.  
Los caracteres XXXX aparecen en este subcampo para indicar las combinaciones de color de primer plano/fondo. El color real que se despliega depende del tipo de terminal del supervisor.  
En monitores monocromáticos, se pueden seleccionar algunas combinaciones de atributos de vídeo, como por ejemplo, vídeo inverso, parpadeante, subrayado y alta intensidad.
- 6 Repita los pasos del 1 al 5 hasta configurar todos los umbrales.
- 7 Presione [Terminado] después de ingresar todos los umbrales.
- 8 Presione [Comandos] y salve los ingresos.

**Figura 11-4**  
**Pantalla de definición de cuadrante — subcampos de umbral**

Reporte Listo 12:00:00

Pantalla de definición de cuadrante [Español]

GRUPO DE ESTADÍSTICAS : Estadísticas ACD-DN  
 NOMBRE DE DEFINICIÓN : Estadísticas de la lista de espera  
 TAMAÑO DEL CUADRANTE : Ancho compl  
 ESTILO DE CUADRANTE : Tabular

| ENCABEZ     | PRM   | %NIU  | LLAMS  | LLAMS  | LLAMS  | POS    | DESB   | DESB   |
|-------------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PERSZDO     | DEM   | SERV  | ABAN   | RESP   | ESPER  | FIRM   | ENT    | SAL    |
| UMBRALES    | >G    | <G    | >C     |        | >G     | <C     |        |        |
|             | DRP   | OSRU  | 3      |        | LLE    | 3      |        |        |
|             | XXXXX | XXXXX | XXXXX  |        | XXXXX  |        |        |        |
| SELECCIONES | .sss  | ...%% | .##### | .##### | .##### | .##### | .##### | .##### |
| COLUMNA     | DEM   | NTOF  | TOT    | TOT    | LLAMS  | POSN   | TOF    | TOF    |
|             | PRM   | CAL   | LLAMS  | LLAMS  | ESPER  | FIR    | ENTRN  | SALNT  |
|             | RES   | SER % | ABAN   | CONTS  |        |        |        |        |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo Del = Borrar campo

## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función correspondientes a la función Definición de cuadrante en formato tabular.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Definición de cuadrante y campos correspondientes.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú sin salvar los cambios.

#### Borrar la forma

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### Leer un cuadrante existente

Este comando despliega una definición de cuadrante existente.

**Anular modificaciones en cuadrantes**

Este comando reconfigura los cambios a los valores por omisión.

**Guardar como nuevo cuadrante público**

Este comando guarda las modificaciones como una nueva definición de cuadrante público. Se pueden definir hasta 250 definiciones de cuadrante público. Los cuadrantes públicos sólo pueden definirse mediante un administrador del sistema, pero todos los supervisores pueden utilizarlos.

**Guardar como nuevo cuadrante personal**

Este comando guarda las modificaciones como una nueva definición de cuadrante personal. Cada supervisor puede crear hasta cinco definiciones personales para uso personal.

**Reemplazar un cuadrante existente**

Este comando reemplaza una definición de cuadrante existente.

**Eliminar un cuadrante existente**

Este comando elimina una definición de cuadrante existente del sistema.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta tecla de función permite editar un campo.

**PF3=Modificar campo**

Esta tecla de función permite editar una columna.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que el proceso de edición terminó para este campo.

### **Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## **Campos**

Esta sección describe los campos de la función Definición de cuadrante en formato tabular.

### **Grupo de estadísticas**

Este campo se utiliza para el tipo de grupo estadístico que se va a utilizar para obtener información correspondiente a esta definición de cuadrante.

### **Nombre de definición**

Este campo se utiliza para asignar un nombre a la definición de cuadrante. Se pueden utilizar hasta 40 caracteres. Este nombre aparece en un menú de aparición súbita en la pantalla Definición de pantalla como una de las definiciones de cuadrante que se puede seleccionar para crear una pantalla de estadísticas de la lista de espera.

### **Tamaño del cuadrante**

Este campo se utiliza para indicar el tamaño de la definición de cuadrante. Las opciones son de ancho total o ancho medio.

- **Ancho med:** Se extiende en la mitad del ancho de la pantalla (35 caracteres). Este tipo de definición de cuadrante puede posicionarse en cualquiera de las cuatro ubicaciones del cuadrante de la pantalla.
- **Ancho compl:** Se extiende en todo el ancho de la pantalla (70 caracteres). Las definiciones de cuadrante en toda la pantalla pueden ocupar sólo las ubicaciones del cuadrante del extremo superior o inferior izquierdo de la pantalla.

### **Estilo de cuadrante**

Este campo se utiliza para indicar si el cuadrante va a aparecer en formato tabular o gráfico.

**Encabez perszdo**

Este campo se usa para asignar encabezados a las columnas creadas en los campos *Selecciones columna*. Si se ingresa un encabezado para una columna, se deben ingresar encabezados para las columnas restantes. Si no se ingresan encabezados, el sistema utiliza los nombres de los campos de datos como encabezados de columna. Un encabezado puede tener un máximo de tres líneas.

**Selecciones columna**

Este campo se utiliza para seleccionar los campos de datos de pantalla que van a aparecer en las columnas. Éstas pueden ser fórmulas personalizadas creadas mediante la función Definición de fórmula o campo estándar de datos de pantalla, que vienen predefinidos con el sistema. La función Definición de fórmula se describe en el capítulo “Calculadora personalizada”. Los campos predefinidos se describen en el capítulo “Grupos estadísticos de pantalla”.

**Umbrales**

Este campo asigna umbrales para los campos de datos de pantalla en las columnas. Se destaca un campo en la pantalla de estadísticas de lista de espera si sobrepasa este umbral. No es necesario asignar un umbral a cada campo.

Se pueden asignar umbrales constante o umbrales de grupo.

Un umbral constante es un valor configurado que va de 0 a 9999. Por ejemplo, se puede especificar que la columna de llamadas abandonadas se va a destacar en la pantalla si sobrepasa un umbral de tres.

Un umbral de grupo utiliza datos ingresados en la función Definición de umbral y funciones Definición ACD-DN/CDN para asignar umbrales predeterminados a distintas listas de espera.

## Para utilizar umbrales de grupo

Los umbrales de grupo se crean con datos recopilados de la función Definición de umbral y función Definición ACD-DN/CDN.

Esta sección explica cómo se crean los umbrales.

- 1 Las listas de espera se identifican en la función ACD-DN/CDN.  
Se puede asignar un número de umbral a cada lista de espera.  
  
Por ejemplo, a un ACD-DN se le puede asignar un número 555-2885, un nombre de servicio y un número de umbral 1. A otro ACD-DN se le puede asignar un número 555-2888, un nombre de ventas y un número de umbral 2.
- 2 Se ingresa el número de umbral de la función Definición ACD-DN/CDN en el campo # *Umbral* en la función Definición de umbral. Esto crea un enlace entre un grupo de umbrales en la función Definición de umbral y listas de espera específicas de la función Definición ACD-DN/CDN.  
  
Por ejemplo, los número de umbrales 1 y 2 pueden ingresarse en el campo # *Umbral* de la función Definición de umbral. En la función Definición ACD-/CDN, el número de umbral 1 puede asignarse a la lista de espera Servicio y el 2 a la lista de espera Ventas.
- 3 Los umbrales de grupo permiten seleccionar un umbral específico de los grupos de umbrales y enlazarlo con un campo de datos en una definición de cuadrante tabular.  
  
Por ejemplo, en el primer umbral grupo de la Figura 11-4 aparece “>G” en el subcampo *Tipo*, “DRP” en el subcampo *Valor* y “Dem prm res” (Demora de resp prm) en el campo *Selecciones columna*.  
  
Los símbolos “>G” o “<G” indican que se está utilizando un umbral de grupo. Los datos ingresados en el subcampo *Valor* corresponden a un umbral asignado en la función Definición de umbral. Este campo se ingresa como un nombre mnemónico debido a las restricciones de espacio. Por ejemplo, el valor, “DRP” es un nombre mnemónico correspondiente a Demora de resp prm, que es un umbral de lista de espera de la función Definición de umbral (estos nombres mnemónicos se describen en la Tabla 11-3). Por ejemplo, se puede asignar 50 al grupo de umbral 1, mientras que 60 puede asignarse al grupo de umbral 2.

En la Figura 11-4, se señala al sistema que, cuando ejecute esta pantalla de estadísticas de lista de espera, los campos *Dem prm res* se van a destacar para las listas de espera que alcancen o sobrepasen el umbral especificado por la variable *DRP*.

Para hacer esto, el sistema realiza lo siguiente:

- Lee las listas de espera y número de umbral correspondientes definidos en la función Definición ACD-DN/CDN. Por ejemplo, lee que la lista de espera Servicio tiene un número de umbral 1 y la lista de espera Ventas tiene un número de umbral 2.
- Encuentra el valor asignado a la variable *DRP* de la función Definición de umbral. *DRP* es 50 en la configuración de umbral 1, y 60 en la configuración de umbral 2.
- Destaca el campo *Dem prm res* correspondiente a la lista de espera Servicio cuando el umbral promedio de demora de respuesta sobrepase los 50 segundos.
- Destaca el campo *Dem prm res* correspondiente a la lista de espera Ventas cuando el umbral de demora de respuesta sobrepase los 50 segundos.

La Tabla 11-3 proporciona una lista de nombres mnemónicos que pueden utilizarse en el subcampo *Valor* al crear umbrales de grupo.

| <b>Tabla 11-3</b><br><b>Nombres mnemónicos de umbrales</b> |                    |
|------------------------------------------------------------|--------------------|
| Abreviación (nombre mnemónico)                             | Nombre de umbral   |
| CON                                                        | Conversación ACD   |
| NL                                                         | No listo           |
| LIB                                                        | Esperar            |
| DNE                                                        | DN entrante        |
| DNS                                                        | DN saliente        |
| AM                                                         | Ausencia moment    |
| DRP                                                        | Demora de resp prm |
| – continúa –                                               |                    |

| <b>Tabla 11-3 (continuación)</b><br><b>Nombres mnemónicos de umbrales</b> |                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Abreviación (nombre mnemónico)</b>                                     | <b>Nombre de umbral</b>                                                   |
| OSRV                                                                      | Objetivo de servicio                                                      |
| ODEM                                                                      | Objetivo de demora                                                        |
| LLE                                                                       | Llamadas en espera (sólo aparece si se inhabilita la opción NACD MIS)     |
| LCQ                                                                       | Llamadas en espera local (sólo aparece si se habilita la opción NACD MIS) |
| RET                                                                       | Retención (sólo aparece si se habilita la opción NACD MIS)                |
| UD1                                                                       | Umbral 1 definido por usuario                                             |
| UD2                                                                       | Umbral 2 definido por usuario                                             |
| UD3                                                                       | Umbral 3 definido por usuario                                             |
| UD4                                                                       | Umbral 4 definido por usuario                                             |
| UD5                                                                       | Umbral 5 definido por usuario                                             |
| – fin –                                                                   |                                                                           |



### Para crear una definición de cuadrante gráfico

Se utiliza una definición de cuadrante gráfico para presentar datos en un gráfico de barras horizontales. Se pueden ingresar hasta cinco campos de datos de pantalla en este gráfico. La Figura 11-5 muestra una definición completa de cuadrante gráfico.

**Figura 11-5**  
**Definición de cuadrante — formato gráfico**

Reporte Listo12:00:00

Pantalla de definición de cuadrante

[Español]

GRUPO DE ESTADÍSTICAS : Esdísticas ACD-DN

NOMBRE DE DEFINICIÓN : Estadísticas de la lista de espera

TAMAÑO DEL CUADRANTE : Ancho compl

ESTILO DE CUADRANTE : Gráfico

NUM DE SEG DE BARRA : 5

VISUALIZAR VALORES : Sí

MÉTODO DE GRADUACIÓN : Fluctuante

VSUALIZAR TOT DE BARRA : Sí

ENCABEZ

LEYENDA

Conteos del estado de las posiciones

Llamada ACDNo ListaEn EsperaLlamada DNReservaTOTAL

ELEMENTOS GRÁFICOS

1

2

3

4

5

Llamada ACD

No Lista

En Espera

Llamada DN

Reserva

HELP = Ayuda

PF1 = Comandos

PF2 = Opciones

PF3 = Editar campo

Del = Borrar campo

Siga el Procedimiento 11-5 para crear una definición de cuadrante gráfico:

**Procedimiento 11-5**  
**Para crear una definición de cuadrante gráfico**

- 1 Seleccione “Definición de pantalla” del menú principal.  
*Aparece un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de cuadrante” del menú de aparición súbita.  
*Aparece la Pantalla de definición de cuadrante.*
- 3 En el campo *Grupo de estadísticas* ingrese el tipo de campos de datos que se va a utilizar para obtener la información correspondiente a esta definición de cuadrante.

## 11-22 Definición de pantalla

---

- 4 En el campo *Nombre de definición*, ingrese un nombre para la definición de cuadrante.
- 5 En el campo *Tamaño del cuadrante*, ingrese el tamaño de la definición de cuadrante.  
Las opciones son Ancho med y Ancho compl.
- 6 En el campo *Estilo de cuadrante*, ingrese **Gráfico** para indicar la definición de cuadrante que va a aparecer en formato gráfico.  
*Ahora aparecen en la pantalla los campos restantes.*
- 7 En el campo *Núm de seg de barra*, ingrese el número de campos de pantalla de datos que van a aparecer en el gráfico de barras.  
El máximo es cinco.
- 8 En el campo *Visualizar valores*, ingrese **Sí** o **No** para indicar si el valor numérico correspondiente a cada campo de pantalla de datos va a aparecer con el gráfico de barras.
- 9 En el campo *Visualizar tot de barra*, ingrese **Sí** o **No** para indicar si el total de todos los segmentos van a aparecer al final de cada línea.  
*Si se selecciona esta opción, aparece la palabra "Total" a la derecha de la línea de la leyenda y el número de caracteres disponibles correspondiente al gráfico de barras disminuye en seis.*
- 10 En el campo *Método de graduación*, ingrese el método que se quiere utilizar para graduar el gráfico de barras en la pantalla.  
Las opciones son fijos, graduados y fluctuante.
- 11 En el campo *Encabez*, ingrese un encabezado de una línea para el gráfico.  
Este campo es opcional.
- 12 Mueva el cursor al campo *Elementos gráficos*.  
*El cursor aparece automáticamente en el primer campo Elementos gráficos.*
- 13 Presione [Opciones].  
*Aparece una ventana de aparición súbita enumerando los campos de datos de pantalla que se pueden seleccionar.*
- 14 Seleccione un campo de pantalla de datos de la lista.  
*Aparece en el campo Elementos gráficos.*
- 15 Presione [Editar texto de leyenda].  
*El cursor se mueve hacia el campo Leyenda que corresponde al campo Elementos gráficos que se acaba de ingresar.*

- 16 Ingrese un título, que se puede utilizar en el gráfico de barras para identificar el campo de pantalla de datos en el campo *Elementos gráficos*.
- 17 Presione [Fin de edición].
- 18 Si quiere asignar un color al elemento gráfico y nombre de leyenda correspondiente, presione [Modificar color] mientras esté en el campo *Elementos gráficos* o *Leyenda*.  
  
Este es un paso opcional. Se abre un menú de aparición súbita enumerando los colores que puede asignar a un elemento gráfico y texto de la leyenda. Las terminales monocromáticas despliegan una combinación de atributos de vídeo como por ejemplo, vídeo inverso, parpadeante, líneas de subrayado y de alta intensidad. Para asignar diferentes colores o atributos de vídeo, consulte el capítulo "Personalización de los colores".
- 19 Mueva el cursor al siguiente campo *Elementos gráficos*.
- 20 Repita los pasos del 13 al 19 hasta seleccionar y nombrar los elementos gráficos.
- 21 Para eliminar un elemento gráfico, posicione el cursor en el elemento gráfico y presione [Retirar selección].  
  
Esto elimina el elemento gráfico, el color asignado y texto de leyenda correspondiente.
- 22 Salve la definición.  
  
Sólo un administrador del sistema puede salvar cuadrantes públicos. Sin embargo, todos los supervisores los pueden utilizar. Los supervisores pueden salvar hasta cinco definiciones personales, que sólo ellos pueden acceder.
- 23 Repita el procedimiento para crear otras definiciones de cuadrante o salga de la función Definición de pantalla.

## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función correspondientes a la función Definición de cuadrante en formato gráfico.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Definición de cuadrante y campos correspondientes.

**PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

**Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú sin salvar los cambios.

**Borrar la forma**

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

**Leer un cuadrante existente**

Este comando despliega una definición de cuadrante existente.

**Anular modificaciones en cuadrantes**

Este comando reconfigura los cambios a los valores por omisión.

**Guardar como nuevo cuadrante público**

Este comando guarda las modificaciones como una nueva definición de cuadrante público. Se pueden definir hasta 250 definiciones de cuadrante público.

**Guardar como nuevo cuadrante persona**

Este comando guarda las modificaciones como una nueva definición de cuadrante personal. Cada supervisor puede crear hasta cinco definiciones personales para uso personal.

**Reemplazar un cuadrante existente**

Este comando reemplaza una definición de cuadrante existente.

**Eliminar un cuadrante existente**

Este comando elimina una definición de cuadrante existente del sistema.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Modificar campo**

Esta tecla de función permite editar una columna.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que el proceso de edición terminó para este campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**Editar texto de leyenda**

Esta tecla de función se utiliza para ingresar títulos de leyenda a los elementos gráficos en la definición de cuadrante gráfico. Esta tecla está disponible sólo cuando se posiciona el cursor en el campo *Elementos gráficos*.

**Modificar color**

Esta tecla de función se utiliza para cambiar el color asignado a un elemento gráfico en una definición de cuadrante gráfico. Esta tecla está disponible sólo cuando se posiciona el cursor en el campo *Elementos gráficos*.

**Retirar selección**

Esta tecla de función se utiliza para eliminar un elemento gráfico de la definición de cuadrante gráfico. Esta tecla está disponible sólo cuando se posiciona el cursor en el campo *Elementos gráficos*.

**Campos**

Esta sección describe los campos de la función Definición de cuadrante en formato gráfico.

**Grupo de estadísticas**

Este campo se utiliza para el tipo de grupo estadístico que se va a utilizar para obtener información correspondiente a esta definición de cuadrante.

**Nombre de definición**

Este campo se utiliza para un nombre a la definición de cuadrante. Se pueden utilizar hasta 40 caracteres. Este nombre aparece en un menú de aparición súbita en la pantalla Definición de pantalla como uno de los

cuadrantes que se pueden seleccionar para crear una pantalla de estadísticas de la lista de espera.

#### **Tamaño del cuadrante**

Este campo se utiliza para indicar el tamaño de la definición de cuadrante. Las opciones son de ancho total o ancho medio.

- **Ancho med** Se extiende en la mitad del ancho de la pantalla (35 caracteres). Este tipo de definición de cuadrante puede posicionarse en cualquiera de las cuatro ubicaciones del cuadrante de la pantalla.
- **Ancho compl** Se extiende en todo el ancho de la pantalla (70 caracteres). Las definiciones de cuadrante en toda la pantalla pueden ocupar sólo las ubicaciones del cuadrante del extremo superior o inferior izquierdo de la pantalla.

#### **Estilo de cuadrante**

Este campo se utiliza para indicar si el cuadrante va a aparecer en formato tabular o gráfico.

#### **Núm de seg de barra**

Este campo indica el número de campos de datos de pantalla que van aparecer en el gráfico. El valor puede ser 1, 2, 3, 4 o 5. Este valor también determina el ancho de cada sección en la leyenda.

#### **Visualizar valores**

Este campo controla si el valor numérico de cada campo de pantalla de datos aparece entre la barra de segmento. El valor numérico se despliega a la derecha de cada segmento de barra.

#### **Visualizar tot de barra**

Este campo determina si se despliega el total de todos los segmentos al final de cada línea. Si se selecciona, aparece la palabra "Total" a la derecha de la línea de leyenda y el número de caracteres disponibles para el gráfico de barras disminuye en seis.

#### **Método de graduación**

Este campo determina el método que se va a utilizar para graduar el gráfico. Las opciones son fija, graduada y fluctuante. Los campos adicionales también aparecen en la pantalla dependiendo del método de graduación que se seleccione.

- La escala fija configura que el extremo derecho del área de la pantalla de gráfico para que represente un valor fijo. Aparece un campo denominado *EN*, a la derecha de este campo. Ingrese un factor de graduación fijo entre 10 y 9999 en este campo. Todas las barras se gradúan en proporción a este valor fijo. Si un total de barras sobrepasa el factor de graduación fijo, éste aparece trunco cuando se despliega y aparece el “>” caracter al final de la barra para indicar un desborde.

Utilice este método de graduación cuando las estadísticas que se diseñan varían ampliamente en el tiempo, pero que pocas veces sobrepasa un valor constante dado. Este método funciona bien cuando las estadísticas que se diseñan representan porcentajes. En este caso, el factor de graduación definido en el campo *EN* se configura en 100. Sólo utilice este método, si las estadísticas más altas que pueden generarse no sobrepasa el valor fijo.

- La escala graduada configura el extremo derecho del área de la pantalla de gráfico para que represente algún múltiplo de un valor graduado fijo.

Aparece un campo denominado *POR*, a la derecha de este campo. Ingrese un valor graduado fijo entre 10 y 9999 en este campo.

El múltiplo que se va a utilizar se vuelve a calcular cada vez que se renueva la pantalla (la velocidad de renovación se configura en el perfil del supervisor), determinando el valor total más alto de barras de todas las listas de espera en la pantalla actual. El múltiplo seleccionado es aquél que despliega las barras con máximo detalle sin que la barra más grande salga de la pantalla.

Utilice este método de graduación cuando las estadísticas que se diseñan varíen mucho en el tiempo y no existan valores máximos confiables para utilizar en el Método de graduación fijo. Al escoger el valor graduado apropiado, la pantalla se ajusta a las variaciones de largo plazo sin cambiar el factor de graduación en cada actualización de pantalla.

- La escala fluctuante vuelve a calcular el factor de graduación cada vez que se renueva la pantalla (la velocidad de renovación se configura en el perfil del supervisor), determinando el valor total más alto de barras de todas las listas de espera en la visión actual. Se dibuja la barra con la lista de espera que tiene el valor total más alto, de modo que se pueda utilizar el ancho total de pantalla. Todas las demás barras de la lista de espera se reparten según este valor máximo.

Utilice este método de graduación cuando los totales de barra se mantengan relativamente estables en el tiempo.

**Encabez**

Se utiliza este campo para proporcionar un encabezado de una línea que se despliega sobre la leyenda de gráfico. Este campo es opcional. Si no se proporciona, la línea o líneas de leyenda se desplazan hacia arriba una línea cuando se despliegan.

**Leyenda**

Este campo se utiliza para ingresar un título de leyenda para identificar el elemento de gráfico. Se pueden ingresar hasta dos líneas de texto. Si no se ingresa un título, el nombre del campo de pantalla de datos que se seleccionó en el campo *Elementos gráficos* se utiliza en la pantalla de estadísticas de lista de espera.

**Elementos gráficos**

Este campo se utiliza para seleccionar los campos de pantalla de datos que van a aparecer en los gráficos de barras.

Hay disponibles dos categorías de campos de pantalla de datos. Éstas pueden ser los campos de pantalla de datos, que vienen predefinidos con el sistema o aquellas creadas mediante la función Definición de fórmula. Las descripciones y fórmulas para los campos predefinidos aparecen en el capítulo “Grupos estadísticos de pantalla”. Para obtener mayor información respecto de la función Definición de fórmula, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.



### Definición de pantalla

La función Definición de pantalla es el nivel más alto de personalización. Puede utilizarse para crear una pantalla de estadísticas de lista de espera personalizada a partir de las definiciones de cuadrante tabular y gráfico. Éstas pueden ser definiciones predefinidas o personalizadas creadas mediante la función Definición de cuadrante.

Figura 11-6  
Pantalla Definición de pantalla

Definición de pantalla

12:00:00

[Español]

GRUPO DE ESTADÍSTICAS : Estadísticas ACD-DN

NOMBRE DE PANTALLA : Pantalla ACD-DN gráfico estándar

| CUADRANTE             | SELECCIÓN                           | TAMAÑO Y TIPO        |
|-----------------------|-------------------------------------|----------------------|
| IZQDA SUP<br>DCHA SUP | Estadísticas ACD-DN estándar        | Ancho compl. tabular |
| IZQDA INF<br>DCHA INF | Conteo de Est de Pos Std. - Gráfico | Ancho compl. gráfico |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo Del = Borrar campo

### Para crear una definición de pantalla

Siga el Procedimiento 11-6 para crear una definición de pantalla.

**Procedimiento 11-6**  
**Para crear una definición de pantalla**

- 1 Seleccione “Definición de pantalla” del menú principal.  
*Aparece un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de pantalla” del submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de pantalla.*
- 3 En el campo *Grupo de estadísticas*, ingrese el grupo estadístico que se va a utilizar con esta definición de pantalla.

- 4 En el campo *Nombre de pantalla*, asigne un nombre a la pantalla.  
Este nombre aparece en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera de la lista de definiciones de pantalla disponibles para su uso.
- 5 En el campo *Selección*, presione [Opciones].  
*Aparece una ventana de aparición súbita desplegando una lista de definiciones de cuadrante disponibles. Éstas pueden ser definiciones de cuadrante predefinidas o creadas mediante la función Definición de cuadrante.*
- 6 Seleccione una definición de cuadrante de la lista.  
*El nombre de la definición de cuadrante aparece en el campo Selección. El tamaño y tipo de cuadrante también aparecen en el campo Tamaño y tipo.*
- 7 Mueva el cursor a otra posición del campo *Selección*.
- 8 Repita los Pasos 5 a 7 hasta seleccionar todas las definiciones de cuadrante.
- 9 Presione [Comandos] y salve la definición de pantalla.

Consulte la sección “Para activar una definición de pantalla” de este capítulo para obtener instrucciones sobre cómo activar la definición de pantalla mediante la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función correspondientes a la función Definición de pantalla.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Definición de pantalla y campos correspondientes.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú sin salvar los cambios.

#### Borrar la forma

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

**Leer una pantalla existente**

Este comando despliega una definición de cuadrante existente.

**Anular modificaciones a la pantalla**

Este comando reconfigura los cambios a los valores por omisión.

**Guardar como nueva pantalla pública**

Este comando guarda las modificaciones como una nueva definición de pantalla pública.

**Guardar como nueva pantalla personal**

Este comando guarda las modificaciones como nueva definición de pantalla personal

**Reemplazar una pantalla existente**

Este comando reemplaza un registro de definición de pantalla existente.

**Eliminar una pantalla existente**

Este comando elimina una definición de pantalla existente del sistema.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que el proceso de edición terminó para este campo.

**Del=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**Campos**

Esta sección describe los campos correspondientes a la función Definición de pantalla.

**Grupo de estadísticas**

Este campo se utiliza para proporcionar el grupo estadístico que se va a utilizar para esta definición de pantalla.

**Nombre de pantalla**

Este campo se utiliza para asignar un nombre a la pantalla. Este nombre puede tener hasta 40 caracteres. El nombre se utiliza en la ventana de aparición súbita de pantallas definidas, que aparece al seleccionar “*Seleccionar otro formato de pantalla*” en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

**Cuadrante**

Este campo despliega la posición para colocar esta definición de cuadrante en la pantalla. Este campo se proporciona sólo con propósitos de desplegado.

**Selección**

El campo se usa para seleccionar las definiciones de cuadrante que van a aparecer en la pantalla. Presione [Opciones] para desplegar una lista con las definiciones de cuadrante disponibles. Esta lista incluye definiciones de cuadrante que vienen predefinidas con el sistema y las creadas mediante la función Definición de cuadrante. Consulte la Figura 11-2 para obtener ejemplos de las distintas formas en que las definiciones de cuadrante pueden agruparse en una pantalla.

Al elegir las definiciones de cuadrante, se aplican las siguientes reglas.

- Sólo se pueden utilizar en conjunto las definiciones de cuadrante pertenecientes a los mismos grupos de estadísticas.
- Se puede utilizar una definición de cuadrante en toda la pantalla sólo en los cuadrantes derecho superior o izquierdo inferior. Si se selecciona una definición de cuadrante de todo el ancho, no se puede hacer otra selección en el cuadrante derecho inferior.
- Se puede definir una definición de cuadrante inferior si se define una definición de cuadrante superior.

- Los cuadrantes inferiores son opcionales. Si no se utilizan, la pantalla en tiempo real extiende el área de pantalla de datos hasta el extremo inferior de la pantalla. Estos cuadrantes opcionales son útiles para diseñar pantallas que se utilizan primero con la visión global.

### Tamaño y tipo

Este campo despliega el tamaño y tipo del cuadrante. Sólo se despliega con propósitos de desplegado.

## Para activar una definición de pantalla

Siga el Procedimiento 11-7 para utilizar la definición de pantalla en la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 11-7

#### Para utilizar una definición de pantalla

- 1 Después de definir la nueva definición de pantalla, salga de la función Definición de pantalla y vuelva al menú principal.
- 2 Seleccione *"Pant de estadísticas de la lista de esp"* del menú principal.
- 3 Después que aparece la pantalla, presione [Comandos].
- 4 Seleccione la opción *"Seleccionar otro formato de pantalla"*.  
*Aparece una ventana de aparición súbita que despliega una lista con las definiciones de pantalla disponibles.*
- 5 Mueva el cursor para destacar el nombre de la definición de pantalla que se quiere utilizar.
- 6 Presione {RETORNO} y aparece la pantalla de estadísticas de la lista de espera de tiempo real.

La Figura 11-7 proporciona un ejemplo de la pantalla de estadísticas de la lista de espera de tiempo real luego de activada la definición de pantalla mediante la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera.

### Puntos clave que deben tenerse en cuenta

Hay que tener en cuenta los siguientes puntos clave para activar la definición de pantalla con la función Pantalla de estadísticas de la lista de espera:

- Todos los cuadrantes muestran información sobre las mismas listas de espera. Si el supervisor recorre renglones de la pantalla, usando las teclas de flecha hacia arriba y hacia abajo y las teclas de retroceder página o avanzar página, se recorre por renglones todos los cuadrantes.

#### 11-34 Definición de pantalla

---

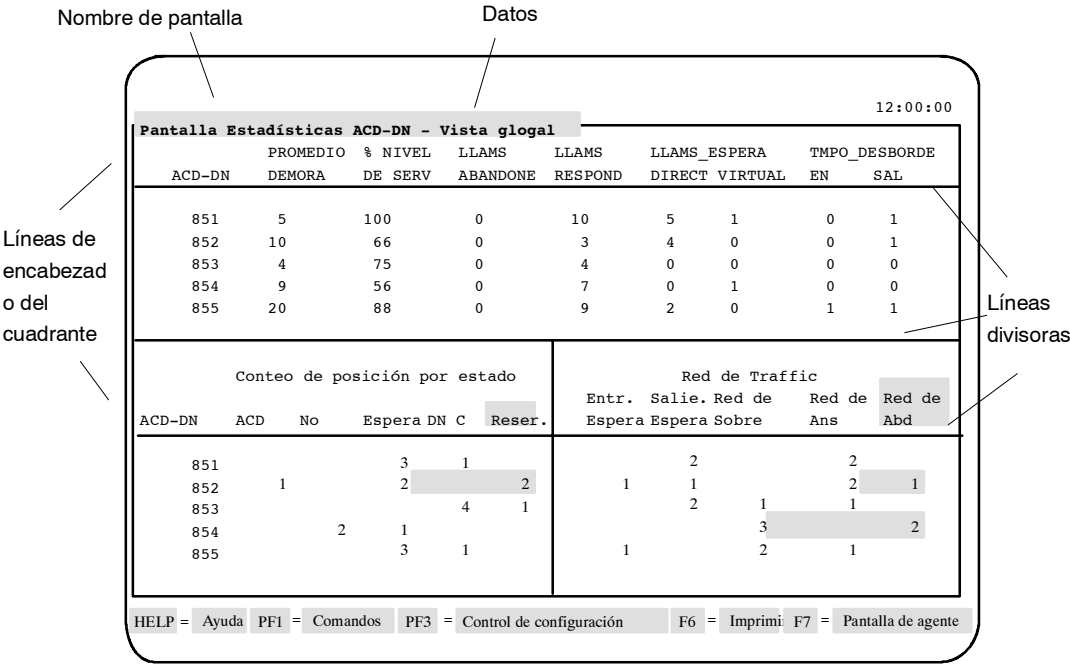
- La función Pantalla de estadísticas de la lista de espera se actualiza de acuerdo con la velocidad de actualización de pantalla que se selecciona en el perfil del supervisor.
- Las líneas de pantalla de datos disponibles se dividen equitativamente entre la mitad superior e inferior de la pantalla. El número de listas de espera que pueden desplegarse depende del tipo de terminal usada y del número de líneas de encabezado que se usan en cada definición de cuadrante.
- La Figura 11-7 muestra una pantalla donde no se utilizan todos los encabezados disponibles. Esto limita a seis el número de listas de espera que pueden desplegarse en la pantalla. Se puede aumentar el número hasta siete sólo si se utiliza una línea de encabezado única para cada cuadrante.

Por ejemplo, si el cuadrante superior contiene sólo una línea de encabezado y el cuadrante inferior contiene tres, el resultado es que se podrán desplegar seis listas de espera en la mitad superior e inferior de la pantalla.

Si hay disponible un número impar de líneas de pantalla, la línea en blanco adicional precede a los cuadrantes de pantalla inferiores.

- Cuando se utilizan dos cuadrantes de media pantalla uno al lado del otro y tienen distinto número de líneas de encabezado, el sistema utiliza el número máximo de líneas de pantalla para ambos cuadrantes.

**Figura 11-7**  
**Pantalla de estadísticas ACD-DN — ejemplo personalizado**



La definición de pantalla utilizada para crear esta pantalla tiene las siguientes características:

- El nombre de pantalla asignado a la definición de pantalla fue Estadísticas ACD-DN.
- Se colocó una definición de cuadrante tabular de todo el ancho en la posición de cuadrante superior izquierdo en la definición de pantalla.
- Se colocó una definición de cuadrante gráfico de medio ancho en las posiciones de cuadrante inferiores izquierdo y derecho en la definición de pantalla.

**11-36** Definición de pantalla

---

---

P553-4001-905S Estándar 1.0 Noviembre 2000



---

## Capítulo 12: Grupos estadísticos de pantalla

---

Meridian MAX genera estadísticas de pantalla que se pueden utilizar en la función Definición de pantalla para crear pantallas personalizadas.

Se pueden utilizar dos grupos estadísticos en estas pantallas: el grupo estadístico de ACD-DN y el grupo estadístico de CDN. Este capítulo proporciona descripciones para los campos de datos y campos estadísticos para estos grupos.

### **Para entender campos de datos y campos estadísticos**

Los campos de datos están compuestos por una o más fórmulas utilizadas para crear un campo estadístico. Los campos estadísticos se utilizan para crear columnas en una pantalla en la función Definición de pantalla.

Se pueden utilizar los campos estadísticos estándar descritos en este capítulo o crear campos propios utilizando la función Definición de fórmula y Definición de pantalla. Para obtener mayor información, consulte los capítulos “Calculadora personalizada” y “Definición de pantalla”.

**Nota:** Probablemente algunos de estos campos no van a estar disponibles. La disponibilidad del campo depende de la versión específica del software de Meridian 1 que se está utilizando, como también de las funciones configuradas en Meridian 1. Es probable que algunos de los grupos estadísticos no estén disponibles dependiendo de las opciones de compra. Si Meridian MAX está conectado a NAC, la información estadística también se envía a NAC.

### **MQA y grupos estadísticos**

Si está habilitada MQA, la mayoría de las estadísticas aparecen en la pantalla, adjuntas a la lista de espera en uso. Las excepciones son las estadísticas “Conexión posiciones”, “Posiciones Libres”, “Posiciones en espera” y “Posiciones Firmadas”.

Las estadísticas Conexión posiciones y Posiciones Libres están adjuntas a la lista de espera primaria. Conexión posiciones muestran el número de posiciones en las que un agente se ha firmado en una lista de espera como la lista de espera primaria. Las estadísticas Posiciones Libres muestran el número de posiciones asignadas a una lista de espera que actualmente no cuenta con personal.

Las estadísticas Posiciones Firmadas y Posiciones en espera están adjuntas a todas las listas de espera que se están atendiendo. Las estadísticas Posiciones Firmadas muestran el número de posiciones en que un agente está atendiendo una lista de espera y está en estado de espera.

Para obtener mayor información, consulte el capítulo “Asignación de listas de espera múltiples”.

### **CDN de red y grupos estadísticos**

En Meridian MAX 8, los datos pueden recogerse en pantallas y reportes de un nuevo tipo de llamada CDN que viaja por la red, denominada llamada CDN de red. Para obtener más información, consulte la sección “Llamadas CDN de red” en el capítulo “Distribución Automática de Llamadas de Red”.

## Estadísticas de ACD-DN

Las estadísticas recopiladas para cada ACD-DN se muestran desde la perspectiva del ACD-DN de destino. Este grupo incluye estadísticas relacionadas con llamadas en la red (si la opción NACD está equipada en Meridian MAX).

### Campos de datos

Esta sección proporciona una lista de los campos de datos disponibles en el grupo estadístico de ACD-DN

El acceso a los campos se realiza por medio de la ventana de aparición súbita al presionar [Opciones] en el campo *Cálculo* en la función Definición de fórmula de la función Definición de pantalla.

**Nota:** Un asterisco (\*) al lado del nombre de campo indica un campo que sólo existe cuando está habilitada la opción NACD.

### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas que respondieron agentes en el ACD-DN.

### Llamadas abandonadas

Este campo muestra el número de llamadas que abandonó la persona que llama mientras esperaba ser atendida por un agente en el ACD-DN. Esto incluye llamadas que se abandonaron mientras recibían procesamiento SIRO (cuando está habilitada la opción CCR). También incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno y utilizando una tabla de enrutamiento nocturno) si el control del Meridian 1 está ejecutando X11 Versión 19 o posteriores.

### Núm Resp Tras Umbral

Este campo muestra el número de llamadas contestadas tras alcanzar el umbral de objetivo de demora de ACD-DN.

### Núm Abn Tras Umbral

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas tras alcanzar el umbral para el ACD-DN. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno y utilizando una tabla de enrutamiento nocturno) si el control de Meridian 1 está ejecutando X11 Versión 19 o posteriores.

**Llams TOF de Base**

Este campo muestra el número de llamadas por desborde temporizado básicas contestadas en el ACD-DN.

**Núm TOF Llams Entr**

Este campo muestra el número de llamadas que hicieron desborde temporizado en el ACD-DN y se respondieron en el ACD-DN.

**Núm TOF Llams Sal**

Este campo muestra el número de llamadas que hicieron desborde fuera del ACD-DN y se respondieron en destinos locales o remotos.

**Llams en lis de Esp**

Este campo muestra el número de llamadas que esperan ser atendidas en la lista de espera. Según el volumen de llamadas, puede haber una discrepancia temporal respecto al número de llamadas en espera, entre Meridian MAX y Meridian 1. Si el tráfico es ligero, también incluye las llamadas ya presentadas en una posición de agente. Si, por el contrario, el tráfico es denso, dichas llamadas no se incluyen. Este campo no incluye llamadas de desborde mejorado (ETOF) o CCR en lista de espera.

**En Lista Virtual ETOF**

Este campo muestra el número de llamadas en lista de espera debido a enrutamiento diurno/nocturno.

**En Lista Virtual CCR**

Este campo muestra el número de llamadas en lista de espera debido a la puesta en lista de espera del modo CCR controlado.

**Posiciones Firmadas**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera donde el agente está firmado.

**Posiciones Libres**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera como su lista de espera primaria y actualmente sin personal.

**Pos de Llams ACD**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera que están activas en una llamada de ACD.

**Posiciones en espera**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera que presentan un agente en estado de espera.

**Posiciones No listas**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera que actualmente están en el estado No Listo.

**Pos de Llams de DN**

Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera que están activas en llamadas distintas a llamadas ACD.

**Posiciones en consul**

Este campo muestra el número de agentes en estado de consulta. El estado de consulta ocurre si la llamada se desconectó mientras el agente trataba de transferir o ponerla en conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor entra en contacto con un agente utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente entra en contacto con el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.

**Conexión posiciones**

Este campo muestra el número de posiciones conectadas en el ACD-DN como su ACD-DN primario.

**Posiciones no dispon**

Este campo muestra el número de posiciones que no están disponibles para tomar llamadas. Los agentes no están disponibles si están en una llamada relacionada con ACD o con DN en otra lista de espera que estén atendiendo. Tampoco están disponibles si se encuentran en un estado de consulta, estado no listo o estado reservado.

**Demora Total de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas contestadas.

**Llams de Red Abandon\***

Este campo muestra el número de llamadas al ACD-DN que se abandonaron tras ser ofrecidas a la red.

*Nota:* Si una llamada CDN de red se extrae de un DN de ruta y se abandona, no se registrará en el campo Llamadas red abandon.

**Resp Remota de Llams\***

Este campo muestra el número de llamadas ofrecidas a la red que se respondieron en la red.

**Red Entr en Espera\***

Este campo muestra el número de llamadas de red que aún esperan ser contestadas en el ACD-DN.

**Red Sal en Espera\***

Este campo muestra el número de llamadas al ACD-DN que se ofrecieron a la red y que aún esperan respuesta.

*Nota:* Si una llamada CDN de red se extrae de un DN de ruta y se abandona, ya no se registrará en el campo Red Sal en Espera.

**Dem Tot NTOF Destino\***

Este campo muestra la demora de respuesta en la lista de espera de destino para llamadas de red.

**Demora NTOF Total\***

Este campo muestra la demora total de respuesta en las listas de espera de destino y fuente para las llamadas de red.

**Dem tot NTOF sal\***

Este campo muestra la demora para llamadas contestadas a distancia. Para un DN de ruta, la demora equivale al tiempo total de espera en el CDN original.

**Núm Ilam NTOF\***

Este campo muestra el número de llamadas de red que se respondieron en el ACD-DN.

**NTOF Resp Tras Umbral\***

Este campo muestra el número de llamadas de red contestadas tras umbral para el ACD-DN.

**Desborde Llams Red\***

Este campo muestra el número total de llamadas que se ofrecieron a la red.

*Nota:* Si una llamada CDN de red se extrae de un DN de ruta, permanecerá registrada en el campo *Desborde Llams Red*, puesto que

este campo aparece desde el momento en que la llamada se envía a la red.

## Campos estadísticos

La Tabla 12-1 enumera los campos estadísticos de ACD-DN que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de cuadrante.

Estos campos se enumeran en el orden en que aparecen en la ventana de aparición súbita al presionar [Opciones] en el campo *Selecciones columna* en la función Definición de cuadrante de pantalla.

La numeración de los campos en este documento es sólo para referencia. Los números de componentes del menú que el supervisor ve en la ventana de aparición súbita pueden ser distintos a estos números, dependiendo de la opción instalada en el sistema del cliente.

Algunas estadísticas son diferentes si está habilitada la opción NACD, CCR/EAR, o ambas. Algunos grupos estadísticos también incluyen estadísticas sobre SIRO (llamadas manejadas por ACD-DN dedicados a un SIRO).

| <b>Tabla 12-1</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                          |
| 10.Total de llamadas contestadas<br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>CONTS</b><br><i>Tot contestado</i><br>El número de llamadas que se contestaron por agentes del ACD-DN.<br>Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                        |

12-8 Grupos estadísticos de pantalla

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 11.Total de llamadas abandonadas<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><i>Tot abandonos</i><br>El número de llamadas que abandonó la persona que llama mientras esperaba ser atendida por un agente en el ACD-DN. Este número incluye las llamadas abandonadas mientras recibían procesamiento SIRO (cuando está habilitada la opción CCR). Este número también incluye llamadas para un ACD-DN (en modo nocturno y utilizando una tabla de enrutamiento nocturno) si el conmutador de Meridian 1 está ejecutando X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas abandonadas |
| 12.Desborde por tiempo entrante<br><b>TOF</b><br><b>ENTR</b><br><i>TOF ent</i><br>El número de llamadas que entraron por desborde temporizado al ACD-DN y se respondieron en el ACD-DN.<br>Núm llam TOF ent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13.Desborde por tiempo saliente<br><b>TOF</b><br><b>SALNT</b><br><i>TOF salnt</i><br>El número de llamadas que salieron por desborde temporizado del ACD-DN y se respondieron en destinos locales o remotos.<br>Núm llam TOF sal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14.Llamadas entrantes en lista de Espera<br><b>LLAMS</b><br><b>ESPER</b><br><i>Llams esper</i><br>El número de llamadas al ACD-DN que están esperando ser atendidas en la lista de espera. Si el tráfico es ligero, también incluye llamadas ya presentadas a una posición de agente, mientras que si el tráfico es denso, dichas llamadas no se incluyen. Sin embargo, esto no afecta a las llamadas ETOF o CCR en lista de espera.<br>Llamadas en lista de Espera |
| 15.Posiciones Firmadas<br><b>POSN</b><br><b>FIR</b><br><i>Con personal</i><br>El número de posiciones asignadas a la lista de espera donde está firmado un agente.<br>Posiciones con personal                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 16.Posiciones en Reserva<br><b>POSN</b><br><b>RSVR</b><br><i>Res</i><br>Este campo muestra el número de posiciones asignadas a la lista de espera como su lista de espera primaria y actualmente sin personal.<br>Posiciones Libres                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17.Posiciones No Listas<br><b>POSN</b><br><b>NO</b><br><b>LISTA</b><br><i>No listo</i><br>El número de posiciones asignadas a la lista de espera que actualmente están en el estado de espera.<br>Posiciones no listo                                                                                                                                                                                                                                               |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                             |
| 18.Posiciones en espera<br><b>POSN</b><br><b>ESPR</b><br><i>Espera</i><br>El número de posiciones asignadas a la lista de espera que actualmente están en el estado de espera.<br>Posiciones en espera                                                                 |
| 19.Posiciones en llamadas ACD<br><b>POSN</b><br><b>ACD</b><br><b>LLAMS</b><br><i>Llam ACD</i><br>El número de posiciones asignadas a la lista de espera que están activas en una llamada ACD.<br>Posiciones de llamadas ACD                                            |
| 20.Posiciones en llamadas DN<br><b>POSN</b><br><b>DN</b><br><b>LLAMS</b><br><i>DN Llams</i><br>El número de posiciones asignadas a la lista de espera que están activas en llamadas que no son llamadas ACD.<br>Posición de llamadas DN                                |
| 21.Demora promedio de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>RES</b><br><i>Demora prm res</i><br>La demora de respuesta promedio para las llamadas en el campo Llamadas contestadas.<br>Demora total de respuesta / (Llamadas contestadas - Llamadas TOF básicas) |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>22.Calidad de servicio telefónico</b><br>%<br><b>CAL</b><br><b>SRV</b><br><i>Cal servicio</i><br>El % de Calidad de servicio telefónico de llamadas contestadas o abandonadas dentro del valor del tiempo de umbral definido como objetivo de demora.<br>$100 - (100 * (\text{Llam resp des umb} + \text{Llam aband des umb}) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}))$ |
| <b>23.Llamadas en espera virtual</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ESP</b><br><b>VIRT</b><br><i>Espera virtual</i><br>El número de llamadas puestas en lista de espera lógicamente en el ACD-DN debido al Enrutamiento diurno/nocturno, en modo controlado CCR, o ambos.<br>En espera virtual por ETOF + En espera virtual por CCR                                                                       |
| <b>24.Desborde de Red Llams Entrantes contestadas</b><br><b>NTOF</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><i>NTOF Llams</i><br>El número de llamadas de red que se respondieron en el ACD-DN. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Núm de llamadas NTOF                                                                                                     |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                     |
| 25.Llamadas desbordadas<br><b>OFRT</b><br><i>Ofre red</i><br>El número de llamadas al ACD-DN que se han puesto en lista de espera en uno o más ACD-DN de red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Llamadass desbordadas                               |
| 26.Llams abandonadas al desbordar a la red<br><b>LLAMS</b><br><b>ABD</b><br><b>RED</b><br><i>Llams NTOF abd</i><br>El número de llamadas al ACD-DN abandonadas al desbordar a la red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Llamadas abandonadas de red |
| 27.Llams desbordadas y respond en forma remota<br><b>LLAM</b><br><b>ESP</b><br><i>Resp en forma remota</i><br>El número de llamadas al ACD-DN que respondió un ACD-DN de red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Respuesta de llamadas remotas       |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>28.Desborde de Red de Llams Entrantes en espera</b><br><b>NTOF</b><br><b>ENTRN</b><br><b>CIQ</b><br><i>Llamadas ent en espera NTOF</i><br>El número de llamadas puestas en lista de espera en el ACD-DN desde otros ACD-DN de la red. Este valor sólo se calcula si su sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>En espera en red                                                                            |
| <b>29.Desborde de Red de Llams Salientes en espera</b><br><b>NTOF</b><br><b>SALNT</b><br><b>CIQ</b><br><i>Llamadas sal en espera NTOF</i><br>El número de llamadas al ACD-DN que se ponen en lista de espera en ACD-DN en la red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Red de Llams Sal en espera                                                                         |
| <b>30.Promedio Nodal de demora de respuesta</b><br><b>PROM</b><br><b>DEM</b><br><b>DST</b><br><i>Prom Dem Dst</i><br>La demora promedio de respuesta para llamadas de red contestadas por el ACD-DN. Esto incluye sólo la demora en el ACD-DN pero no incluye la demora en el ACD-DN de red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Demora tot nod NTOF / Núm llamadas NTOF |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>31.Promedio Total de demora de respuesta</b><br><b>PROM</b><br><b>TOT</b><br><b>DEM</b><br><i>Prom Tot Dem</i><br>La demora promedio de respuesta experimentada por llamadas de red contestadas por el ACD-DN. Incluye la demora en el ACD-DN de red y la demora en el ACD-DN. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Demora tot NTOF / Núm llamadas NTOF                                                                                                                                                        |
| <b>32.Nivel de Calidad de Servicio en Llamadas de Red</b><br><b>NTOF</b><br><b>CAL</b><br><b>SER %</b><br><i>Cal ser NTOF</i><br>El % de Calidad de servicio telefónico de llamadas de red contestadas en el ACD-DN dentro del tiempo del umbral definido como objetivo de demora para el ACD-DN. La demora considerada es sólo la demora en el ACD-DN y no incluye ninguna demora en el ACD-DN de red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>$100 - (\text{Resp NTOF desp umb} * 100) / \text{Núm llamadas NTOF}$ |
| <b>33.Promedio de Demora de respuesta en llamadas de red</b><br><b>PROM</b><br><b>DEM</b><br><b>RED</b><br><i>Prom Dem Red</i><br>La demora promedio de respuesta experimentada por la persona que recibe el llamado para llamadas al ACD-DN que respondió un ACD-DN de red. Este valor sólo se calcula si el sistema tiene habilitada la opción NACD.<br>Dem tot fuera NTOF / Respuesta de llamadas remotas                                                                                                                                              |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 12-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ACD-DN cuando se utiliza Definición de cuadrante</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>34.Posiciones en consulta</b><br><b>POS</b><br><b>CONS</b><br><i>Consulta</i><br>El número de agentes en estado de consulta. El estado de consulta se produce si la llamada se desconecta mientras el agente trata de transferirla o ponerla en conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor se comunica con un agente utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente se comunica con el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.<br>Posiciones en consulta |
| <b>35.Conexión de posiciones</b><br><b>CONEX</b><br><b>POS</b><br><i>Conexión de posiciones</i><br>El número de conexión de posiciones en el ACD-DN como su ACD-DN primario.<br>Posiciones Firmadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>36.Posiciones no disponibles</b><br><b>POSN</b><br><b>NO</b><br><b>DISP</b><br><i>Posición no disponible</i><br>El número de posiciones no disponibles para tomar llamadas. Los agentes no están disponibles si están en una llamada relacionada con ACD o con DN en otra lista de espera que estén atendiendo. Tampoco están disponibles si se encuentran en un estado de consulta, estado no listo o estado reservado.<br>Posiciones no disponibles                                                                                                             |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Estadísticas de CDN

Las estadísticas de CDN se recopilan para cada DN de control. Este grupo estadístico sólo está disponible si está habilitada la opción CCR/EAR.

### **Campos de datos (general)**

Esta sección proporciona una lista de campos de datos para el grupo estadístico de CDN. Estos campos se enumeran en el orden en que aparecen en la ventana de aparición súbita a la que se puede acceder presionando [Opciones] en el campo *Cálculo* en la función Definición de fórmula de la función Definición de pantalla. La numeración del campo en este documento es sólo para referencia. Los números de componentes del menú que el supervisor ve en la ventana de aparición súbita pueden ser distintos a estos números, dependiendo de la opción instalada en el sistema del cliente.

#### **Llamadas contestadas**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por un CDN en modo controlado.

#### **Llamadas abandonadas**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas por un CDN en modo controlado.

#### **Núm Resp Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas tras el umbral como objetivo de demora para el CDN.

#### **Núm Abn Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas tras el umbral como objetivo de demora para el CDN.

#### **Ocup Forz de Llams**

Este campo muestra el número de llamadas de CDN a las que se les da operación CCR “Ocup forzada” más el número de llamadas que estaban ocupadas debido al máximo de llamadas.

#### **Llamadas rutadas**

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se les da operación CCR de “Ruta a” o “Ingresar SIRO” y que luego fueron transferidas por la aplicación SIRO.



**Lib Forzada de Llams**

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se les da operación CCR “Liberación”.

**Llamadas con procesamiento de DN Impl**

Este campo muestra el número de llamadas dirigidas al ACD-DN por omisión para el CDN.

**Llamadas En Lis de Esp**

Este campo muestra el número de llamadas en lista de espera en el CDN. Las llamadas entrantes a un CDN en modo por omisión no permanecen en lista de espera en el CDN; por lo tanto, no se reflejan en este conteo.

**Dem Tot de Resp**

Este campo muestra la demora total de respuesta de llamadas contestadas por un CDN en modo controlado.

**Campos de datos (CDN de red)**

Esta sección describe los campos de datos que conciernen a las llamadas CDN de red. Si la opción NACD no está habilitada, estas estadísticas permanecerán a cero.

**Llamadas red ofrecid**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas mientras se ofrecían a la red.

*Nota:* Si una llamada CDN de red se extrae de las listas de espera de todos los DN de ruta, todavía aparecerá en el campo *Llamadas red ofrecid*, puesto que dicho campo consta desde el momento en que una llamada se ofrece a la red. Del mismo modo, la llamada CDN de red volverá a aparecer en este campo si la misma se vuelve a enviar la lista de espera del mismo DN de ruta.

**Llamadas red abandon**

Este campo muestra el número de llamadas que se abandonaron mientras se ofrecían a la red.

**Llamadas red contest**

Este campo muestra el número de llamadas ofrecidas a la red que se respondieron en la red.

**Llams red en espera**

Este campo muestra el número de llamadas ofrecidas a la red que todavía esperan a ser contestadas.

## 12-18 Grupos estadísticos de pantalla

### Demora resp llam red

Este campo muestra la demora total de respuesta para las llamadas contestadas en destinos remotos. La demora es el tiempo total de espera en el CDN original.

### Campos estadísticos

En la Tabla 12-2 se enumeran los campos estadísticos de DN que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de fórmula.

La numeración de los campos en este documento es sólo para referencia. Los números de componente del menú que el supervisor ve en la ventana de aparición súbita pueden ser distintos a estos números, dependiendo de la opción instalada en el sistema del cliente.

| <b>Tabla 12-2</b><br><b>Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla</b>                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                  |
| 10.Total de llamadas contestadas<br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>CONTS</b><br><i>Tot contestado</i><br>El número de llamadas que se respondieron por un CDN en modo controlado.<br>Llamadas contestadas |
| 11.Total de llamadas abandonadas<br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><i>Tot abandonos</i><br>El número de llamadas abandonadas por un CDN en modo controlado.<br>Llamadas abandonadas          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabla 12-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla</b>                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                        |
| 12.Llamadas entrantes en lista de Espera<br><b>LLAMS</b><br><b>ESPER</b><br><i>Llams esper</i><br>El número de llamadas en lista de espera en el CDN. Las llamadas entrantes a un CDN en modo por omisión no permanecen en lista de espera en el CDN; por lo tanto, no se reflejan en este conteo.<br>Llamadas en lista de espera |
| 13.Ocup Forz de Llams<br><b>OCUP</b><br><b>FORZ</b><br><i>Ocup forz</i><br>El número de llamadas CDN a las que se da operación CCR “Ocup forzada” más el número de llamadas que estaban ocupadas debido al máximo de llamadas.<br>Llamadas con ocupación forzada                                                                  |
| 14.Llamadas rutadas<br><b>LLAMS</b><br><b>RUT</b><br><i>Llamadas rutadas</i><br>El número de llamadas CDN a las que se da operación CCR de “Ruta” o “Ingresar SIRO” y que luego transfirió la aplicación SIRO.<br>Llamadas rutadas                                                                                                |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 12-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla</b>                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                  |
| 15.Lib Forzada de llamadas<br><b>LIBER</b><br><b>FORZ</b><br><i>Desconexión</i><br>El número de llamadas CDN a las que se da operación CCR “Liberación forzada”.<br>Liberación forzada de llamadas                                          |
| 16.Llamadas con procesamiento de DN implícito<br><b>DN</b><br><b>IMPL</b><br><i>DN impl</i><br>El número de llamadas dirigidas al ACD-DN implícito para el CDN.<br>Llamadas con procesamiento de DN implícito                               |
| 17.Demora promedio de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>RESP</b><br><i>Demora res prm</i><br>La demora de respuesta promedio para las llamadas en el campo Llamadas contestadas.<br>Dem total de respuesta / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 12-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 18. Calidad de servicio telefónico<br>%<br><b>CAL</b><br><b>SRV</b><br><i>Cal servicio</i><br>El % de Calidad de servicio telefónico de llamadas contestadas o abandonadas dentro del valor del tiempo de umbral definido como objetivo de demora.<br>$100 - (100 * (\text{Llam resp des umb} + \text{Llam aband des umb}) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}))$ |
| 19. Llamadas de red ofrecidas<br><b>LLAMS</b><br><b>RED</b><br><b>OFREC</b><br><i>LlamRed Ofr</i><br>El número de llamadas CDN de red que se ofrecieron a la red. Esta cifra sólo se calcula si el sistema tiene la opción NACD habilitada.<br>Llamadas red ofrecid                                                                                                                        |
| 20. Llamadas de red abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>RED</b><br><b>ABAND</b><br><i>LlamRed Abd</i><br>El número de llamadas que se abandonaron al ofrecerse a la red. Esta cifra sólo se calcula si el sistema tiene la opción NACD habilitada.<br>Llamadas red abandon                                                                                                                   |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabla 12-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de CDN cuando se utiliza Definición de fórmula en la Definición de pantalla</b>                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                             |
| 21. Llamadas de red contestadas<br><b>LLAMS</b><br><b>RED</b><br><b>CONT</b><br><i>LlamRed Abd</i><br>El número de llamadas ofrecidas a la red que se contestaron. Esta cifra sólo se calcula si el sistema tiene la opción NACD habilitada.<br>Llamadas red contest                                                                   |
| 22. Llamadas de red en lista de espera<br><b>CIQ</b><br><b>RED</b><br><i>Llam Red Esp</i><br>El número de llamadas ofrecidas a la red que todavía esperan a ser contestadas. Esta cifra sólo se calcula si el sistema tiene la opción NACD habilitada.<br>Llams red en espera                                                          |
| 23. Demora promedio en respuesta de llamadas de red<br><b>DEMOR</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RED</b><br><i>Dem Llam Red</i><br>La demora promedio de respuesta para las llamadas del campo Llamadas red contest. Esta cifra sólo se calcula si el sistema tiene la opción NACD habilitada.<br>Demora resp llam red / Llamadas red contest |
| - fin -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

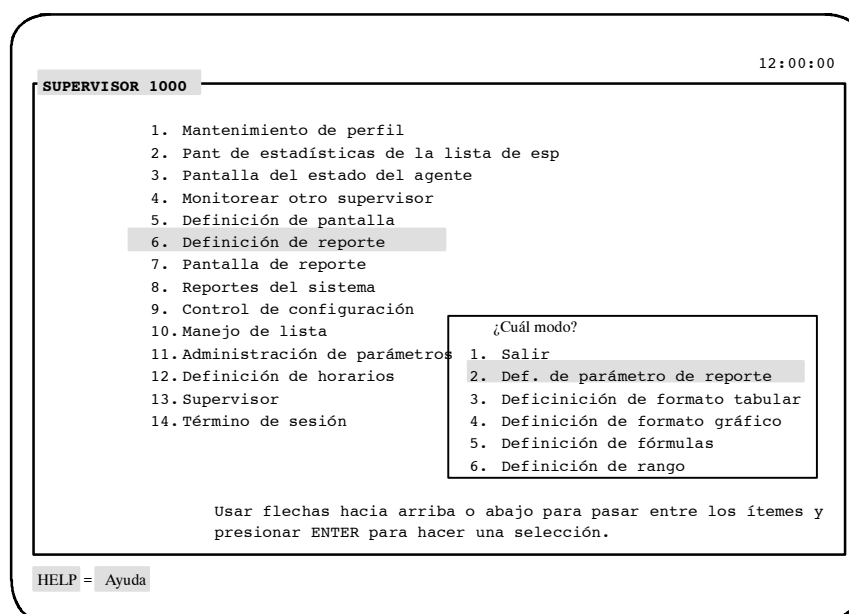
## Capítulo 13: Definición de reporte

La función Definición de reporte se utiliza para crear reportes personalizados tabulares o gráficos. También se utiliza para ejecutar reportes existentes y predefinidos, como los reportes de manejo estándar.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Definición de reporte*” en el menú principal. Aparece un submenú.

**Figura 13-1**  
**Submenú de Definición de reporte**



## Para crear un reporte

Tres elementos son necesarios para crear reportes personalizados: definiciones de fórmula, formatos de reporte y parámetros de reporte.

### 1 Creación o selección de las definiciones de fórmula.

Las definiciones de fórmula son cálculos que reúnen estadísticas del sistema específicamente para sus necesidades. Por ejemplo, se puede crear una fórmula para recuperar el número de llamadas abandonadas en un período de tiempo en particular. Estas definiciones de fórmula se pueden incluir en reportes personalizados. Si no se desea crear o seleccionar una fórmula, se puede omitir este nivel. Para detalles sobre la creación de definiciones de fórmula, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

### 2 Creación de un formato de reporte tabular o gráfico.

Un formato de reporte especifica el tipo de estadísticas, columnas y encabezados que aparecen en un reporte. Para crear un formato de reporte tabular, consulte la sección “Definición de formato tabular” en este capítulo. Para crear un formato de reporte gráfico, consulte la sección “Definición de formato gráfico” en este capítulo.

### 3 Creación de un parámetro de reporte.

Un parámetro de reporte se utiliza para asignar intervalos de tiempo y valores de campos clave a un formato de reporte para crear un reporte final. Por ejemplo, un formato de reporte puede especificar los campos de datos que se van a usar para reunir estadísticas relacionadas con el rendimiento de agente. Éste se puede vincular entonces a un parámetro de reporte que especifica el marco temporal y los agentes que se incluirán en el reporte.

Esta separación del formato de reporte de los parámetros de reporte permite utilizar el mismo formato en diferentes situaciones. Por ejemplo, tal vez se desee tener la lista de agentes y las llamadas no CD correspondientes para identificar un problema específico de un día específico o tal vez se pueda usar el mismo formato de reporte para analizar las tendencias del mes anterior.

Para obtener más información sobre la creación de parámetros de reporte, consulte la sección “Definición de parámetro de reporte” en este capítulo.

**Nota:** Consulte la sección “Límites del sistema Meridian MAX 8” en el capítulo “Antes de comenzar”, para consultar los límites de Definición de reporte para el sistema.



**Nota:** Se han realizado modificaciones en la forma de imprimir los reportes en Meridian MAX 10. Para obtener más información, consulte la sección “Impresión en Meridian MAX 10” del capítulo “Introducción”.

## Definición de fórmula

Las definiciones de fórmula son cálculos que se crean para obtener estadísticas propias del sistema. Estas definiciones de fórmula se pueden incorporar entonces a los reportes personalizados.

Para obtener más información sobre creación y uso de definiciones de fórmula, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

## Definición de formato tabular

Un formato de reporte tabular especifica las estadísticas, columnas y encabezados que aparecen en un reporte tabular. Se pueden crear nuevos formatos o modificar los ya existentes.

Antes de crear un formato de reporte, debe asegurarse de que la configuración Control de reporte es la misma entre los CDN y sus ACD-DN de destino y entre los ACD-DN y sus ACD-DN de destino de desborde e interflujo.

**Figura 13-2**  
**Definición de formato tabular**

12:00:00

**Definición de formato tabular**
[Español]

GRUPO DE ESTADÍSTICAS : Estadísticas ACD-DN destino

TITULO DE FORMATO : Formato de muestra

ENCABEZADO PERSONALIZADO (abajo) Y SELECCIÓN DE COLUMNA (extremo inferior)

| ACD<br>DN   | -PERFIL<br>%NIV<br>SERV | LISTA-<br>PRM<br>DEM | -NUM DE<br>CONTE EN | LLAMS-<br>ABAN | ---DURAC<br>ACD | PRM AGENTE---<br>CONV<br>NO -NO ACD-<br>LIS ENT SAL |
|-------------|-------------------------|----------------------|---------------------|----------------|-----------------|-----------------------------------------------------|
| ###-####    | ????????                | ..%%                 | sss                 | ..#####        | #####           | #####                                               |
| ACD Base    | TSP                     | PRM                  | LLAMS QOF           | LLAMS          | PRM             | PRM PRM PRM                                         |
| DN Tmpo     | %                       | CONTE                | CONTE               | LLAMS          | ABAND           | DCP PCP ENT SAL                                     |
| NUMERO Unid |                         | DEL                  |                     | ENT            |                 | TMPO TMPO DN DN                                     |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = **Opciones**   PF3 = Modificar campo   REMOVE = Borrar campo

Siga el Procedimiento 13-1 para crear una definición de formato tabular.

### Procedimiento 13-1

#### Para crear una definición de formato tabular

- 1 Seleccione "Definición de reporte" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Definición de formato tabular" en el submenú.

*Aparece la pantalla Definición de formato tabular.*

- 3 En el campo *Grupo de estadísticas*, ingrese el grupo estadístico que se va a usar para obtener información para este formato de reporte.
- 4 En el campo *Título de formato*, ingrese un nombre para el formato de reporte.  
  
Este nombre debe identificar el propósito del formato. El nombre aparece en una ventana de aparición súbita en la función Definición de parámetro de reporte cuando se vincula el formato a un parámetro de reporte.
- 5 Siga el Procedimiento en la sección “Para crear columnas de formato de reporte” para instrucciones sobre la creación de columnas en un formato de reporte.

## Para crear columnas de formato de reporte

Siga el Procedimiento 13-2 para crear columnas en una definición de formato tabular.

### Procedimiento 13-2

#### Para crear columnas en una definición de formato tabular

- 1 Mueva el cursor hasta el campo *Selección de columna* en la parte inferior de la pantalla.
- 2 Presione [Editar campo].

*Se destaca la primera columna. Aparece una ventana de aparición súbita que enumera los campos de datos de reporte que se pueden seleccionar.*

Estos campos de datos están compuestos por campos de datos estándar que corresponden al grupo estadístico ingresado en el campo *Grupo de estadísticas*. También está compuesto por las definiciones de fórmula personalizadas creadas mediante la función Definición de fórmula. Para descripciones detalladas de las estadísticas, consulte el capítulo “Grupos estadísticos de reporte”. Para información sobre la creación de fórmula personalizada, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

### 13-6 Definición de reporte

---

- 3 Seleccione un campo clave de la lista y presione **{RETORNO}**.  
Cada grupo estadístico tiene uno o más campos clave que se utilizan para seleccionar el orden en que se presentan los registros en un reporte. Por ejemplo, un reporte relacionado con información de agente puede tener *ID de agente* como uno de sus campos clave. Los campos clave se presentan en una ventana de aparición súbita bajo el encabezado "Campos clave".  
El nombre del campo aparece en el campo *Selección de columna* después de seleccionarlo de la ventana de aparición súbita. Sobre éste aparece el formato de la columna y su ancho. Por ejemplo, ##### indica que en este campo pueden aparecer cinco números. El formato lo determina el tipo de campo seleccionado. Consulte la Tabla 13-1 para obtener una lista de formatos de columnas.
- 4 Si lo desea, seleccione más campos clave.  
Se puede utilizar más de un campo clave para seleccionar registros en un reporte. Es útil seleccionar *unidad tiempo base* como uno de los campos clave. Esto permite que se clasifiquen los registros según un marco temporal específico, ya sea diario, semanal, etc. Las palabras, "unidad tiempo base", aparecen después que se selecciona este campo. La unidad de tiempo se especifica en el parámetro de reporte.
- 5 Seleccione los campos de datos que van a aparecer en el reporte.
- 6 Para aumentar el espacio entre los campos, mueva el cursor hasta un campo. Ingrese el número de espacios que aparecerán entre este campo y el anterior. Presione [Aumentar ancho].  
Aparece una serie de puntos para indicar el espacio que se seleccionó entre los campos. Por ejemplo, aparecen cinco puntos si el ancho se aumenta en cinco espacios. Si es necesario, repita el proceso entre los otros campos.
- 7 Presione [Terminado] después de ingresar todas las columnas.
- 8 Si desea crear encabezados para las columnas, vaya a la sección "Para crear encabezados de columnas" en este capítulo.

Cuando en una columna se selecciona un campo de datos, el formato aparece sobre ésta. En la Figura 13-2, el campo de datos "%NIV SERV" tiene un formato de "%%%". Este valor aparece en un formato de porcentaje con un máximo de tres números. La Tabla 13-1 proporciona una lista de formatos que están asociados a los campos de datos.

| Tabla 13-1<br>Formatos de columna |                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Formato                           | Función                                                                                                                                                                                                                                        |
| aaa                               | Este formato representa una secuencia de letras y números, generalmente para un nombre.                                                                                                                                                        |
| ###                               | Este formato representa un valor numérico sin formato especial (por ejemplo, 123).                                                                                                                                                             |
| %%%                               | Este formato representa un porcentaje.                                                                                                                                                                                                         |
| ???                               | Este formato significa que el formato final depende de los valores ingresados en la Definición de parámetro de reporte. Por ejemplo, una unidad de tiempo base se puede seleccionar como el nombre de un turno o un tiempo en horas y minutos. |
| sss                               | Este formato representa un tiempo formateado en segundos.                                                                                                                                                                                      |
| mmm                               | Este formato representa un tiempo formateado en minutos.                                                                                                                                                                                       |
| mm:ss                             | Este formato representa un tiempo formateado en minutos y segundos.                                                                                                                                                                            |
| hhh                               | Este formato representa un tiempo formateado en horas.                                                                                                                                                                                         |
| hh:mm:ss                          | Este formato representa un tiempo formateado en horas, minutos y segundos.                                                                                                                                                                     |
| \$\$\$                            | Este formato representa una cantidad monetaria dividida por 100.                                                                                                                                                                               |

### Para crear encabezados de columna

Meridian MAX permite crear encabezados de columna propios para los campos de datos que se seleccionaron o dejar esta área libre para aceptar los encabezados por omisión del sistema. Los encabezados implícitos son idénticos a los nombres de campos de datos que aparecen en el campo *Selección de columna*. Si ingresa un encabezado de columna, debe ingresar encabezados para todos los campos. Un encabezado debe tener un máximo de tres líneas.

**Nota:** No asigne un encabezado para un campo *unidad tiempo base*. Meridian MAX asigna el encabezado cuando se asigna el formato a un parámetro de reporte. Por ejemplo, proporciona el “Intervalo” de

## 13-8 Definición de reporte

---

encabezado si se asigna un marco temporal de intervalo en el parámetro.

Siga el Procedimiento 13-3 para crear encabezados en una definición de cuadrante tabular.

### **Procedimiento 13-3**

#### **Para crear encabezados en una definición de cuadrante**

- 1 Mueva el cursor hasta el campo *Encabezado de columna*.
- 2 Presione [Editar campo].
- 3 Ingrese el encabezado de la primera columna.
- 4 Presione la barra espaciadora para mover el cursor hacia la ubicación del siguiente encabezado.  
*Éste debe estar alineado sobre el valor en el campo Selección de columna.*
- 5 Ingrese el siguiente encabezado.
- 6 Repita los pasos 4 y 5 hasta que se ingresen todos los encabezados.
- 7 Presione [Fin edición] después de haber ingresado todos los encabezados.
- 8 Presione [Comandos] y salve el formato de reporte.

*El sistema despliega el mensaje: "Se ha creado una nueva definición de formato tabular".*

Para instrucciones sobre la vinculación del formato de reporte a un parámetro de reporte, consulte la sección "Definición de parámetro de reporte" en este capítulo.

Con Meridian MAX 10 también puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una o varias definiciones de formato tabular. Para obtener más información sobre cómo imprimir estas definiciones, consulte el capítulo "Reportes del sistema".

## **Teclas de función**

Esta sección describe las teclas de función disponibles para la Definición de Formato tabular.

### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la Definición de Formato tabular y sus campos.

**PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

**Salir (sin guardar modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Definición de reporte. Se ignoran todos los cambios que no se hayan salvado.

**Borrar el formato**

Este comando borra información de la pantalla y deja un formato en blanco.

**Leer los formatos existentes**

Este comando despliega un formato tabular personal o público ya existente en la pantalla.

**Anular las modificaciones**

Este comando devuelve una definición de formato tabular modificada a su estado original, siempre que los cambios no se hayan guardado. La definición original se despliega en la pantalla.

**Guardar como nuevo formato público**

Este comando guarda la información como una nueva definición de formato tabular público. El formato público está disponible para cualquier persona en el sistema, pero solamente los administradores de sistema pueden crearlos, modificarlos o eliminarlos. Sólo los reportes públicos se pueden imprimir a horas programadas mediante la función Definición del programa.

**Guardar como nuevo formato personal**

Este comando guarda la información como una nueva definición de formato tabular personal. Estos formatos sólo están disponibles para la persona que los creó. Un supervisor puede crear hasta cinco formatos de reporte personal.

**Reemplazar un formato existente**

Este comando sobrescribe los datos originales en un formato con las entradas modificadas. El sistema pregunta qué formato se debe reemplazar. Se puede seleccionar cualquier formato, incluido el que aparece en pantalla. Este comando se usa cuando el formato original ya no se necesita.

**Eliminar un formato existente**

Este comando retira una definición de formato tabular.

**PF1=No seleccionar comando**

Este comando retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=Retirar opciones**

Este comando retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF2=No seleccionar opción**

Este comando retira la ventana de aparición súbita con opciones de menú de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Este comando permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Este comando termina el proceso de edición para un campo. Este campo aparece mientras se está editando un campo.

**PF3=Modificar campo**

Este comando permite agregar o modificar una columna en el campo *Selección de columna*. Esta tecla de función aparece mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*.

**PF3=Terminado**

Este comando indica que ya no se pueden agregar o modificar más columnas en el campo *Selección de columna*. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*.

**F6=Aumentar ancho**

Este comando aumenta el ancho de una columna. Si se presiona sólo la tecla, el ancho de la columna aumenta en una posición de carácter. Si se introduce un número antes de presionar la tecla, aumenta el ancho por el número introducido. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*.

**F7=Disminuir ancho**

Este comando disminuye el ancho de una columna. Si se presiona sólo la tecla, el ancho de la columna disminuye en una posición de carácter. Si se introduce un número antes de presionar la tecla, disminuye el ancho por el número introducido. Esta tecla de función aparece después de presionar



[Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*.

**F9=Modificar formato**

Este comando aparece cada vez que la columna actual es una columna de tiempo. Presionar esta tecla permite seleccionar un formato de pantalla de tiempo alterno para esta columna.

**F10=Pantalla de columna 80**

Este comando disminuye el número máximo de caracteres permitidos en el formato de 132 a 80.

**F10=Pantalla de columna 132**

Este comando aumenta el número máximo de caracteres permitidos en el formato de 80 a 132.

**Insertar aquí=Insertar**

Este comando inserta una columna antes de la ubicación destacada por el cursor. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*. Si se edita un campo justificado a la derecha, esta tecla es inválida.

**Eliminar=Eliminar columna**

Este comando elimina la columna destacada por el cursor. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en el campo *Selección de columna*.

**Remove=Borrar campo**

Este comando retira el contenido de un campo.

## Campos

Esta sección describe los campos para la función Definición de Formato tabular.

**Grupo de estadísticas**

Este campo se utiliza para ingresar el tipo de grupo estadístico que se va a usar con este formato tabular.

Meridian MAX recibe información básica de Meridian 1 con respecto a cambios en el estado de agente, posición, lista de espera y troncal.

Meridian MAX utiliza estos datos para generar estadísticas importantes que son útiles para supervisores y administradores de sistemas.

## 13-12 Definición de reporte

---

Las estadísticas generadas por Meridian MAX se reúnen en grupos. Cada grupo estadístico tiene una serie de campos de datos que se utilizan en el campo *Selección de columna*.

La selección del grupo estadístico de agente mientras se habilita MQA en su sistema, induce a que algunos reportes relacionados con agentes muestren datos solamente frente al ACD-DN primario mientras otros los muestran frente a todos los ACD-DN que el agente está atendiendo.

### **Idioma**

Este campo, ubicado en el extremo derecho superior de la pantalla en corchetes, indica el idioma en que se está ingresando la información. Este campo no aparece en sistemas monolingües. Los idiomas se definen en la función Opciones de idioma.

### **Título de formato**

Este campo proporciona un nombre único a este formato tabular. Puede tener hasta 40 caracteres. Este nombre aparece en una ventana de aparición súbita en la función Definición de parámetro de reporte cuando se combina el formato de reporte con un parámetro de reporte.

### **Encabezado personalizado**

Este campo se utiliza para asignar encabezados a las columnas creadas en el campo *Selección de columna*. Si ingresan encabezados para una columna, se deben ingresar encabezados para el resto de las columnas. Si no se ingresan encabezados, el sistema utiliza los encabezados predefinidos para cada campo de datos. Los encabezados predefinidos pueden ser enigmáticos de vez en cuando. Por ejemplo, si se elige “Número de llamadas recibidas con desborde temporizado”, el encabezado estándar aparece en su reporte como “LLAMADAS ENTRANTES TOF”.

### **Selección de columna**

Este campo se utiliza para seleccionar los campos de datos de reporte que van a aparecer en las columnas. Éstos pueden ser definiciones de fórmula personalizadas creadas mediante la función Definición de fórmula o campos de datos predefinidos asociados con el grupo estadístico. Estos campos determinan el tipo de estadísticas que aparecen en el reporte.

La primera columna debe tener un campo clave, que se puede utilizar para seleccionar el orden en que se presentan los registros en un reporte. Los campos clave, como *ID de agente* o *Nombre de agente*, también se deben

incluir en la primera columna de los reportes tabulares relacionados con estadísticas de agente, estadísticas de desborde o estadísticas de destino. Esto asegura que se proporcione un subtotal.

**Nota:** Si se habilita MQA, algunos reportes relacionados con agentes mostrarán datos solamente frente al ACD-DN primario mientras otros los mostrarán frente a todos los ACD-DN que el agente está atendiendo.

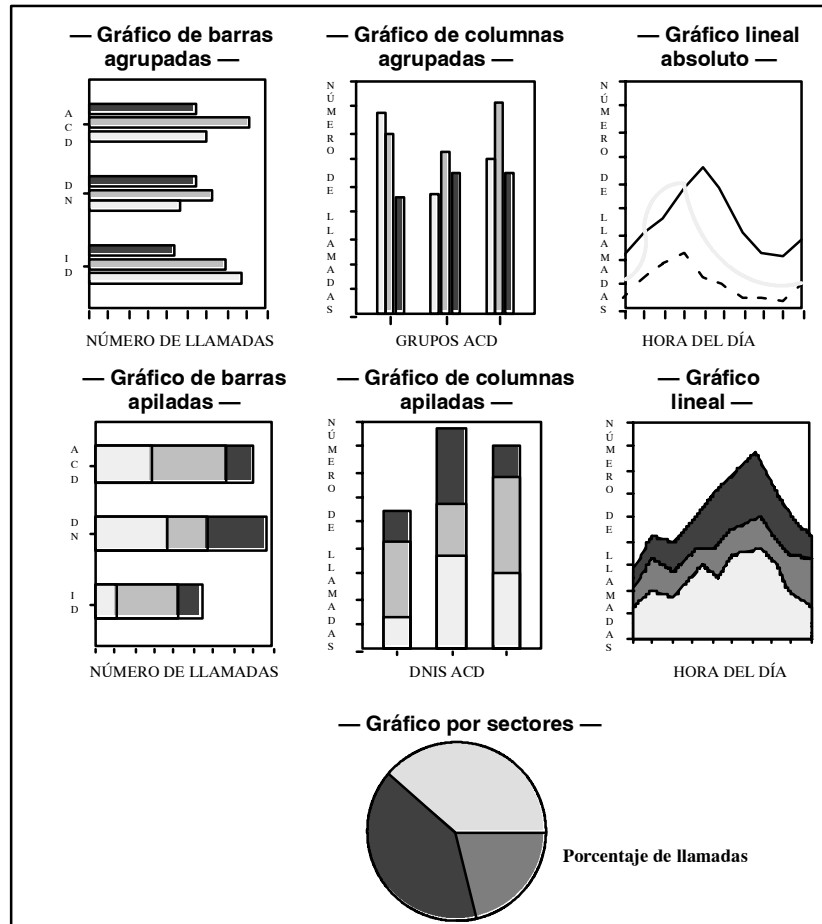
La función Definición de fórmula se describe en el capítulo “Calculadora personalizada”. Los campos de datos predefinidos se describen en el capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

## Definición de formato gráfico

Un formato de reporte gráfico especifica las estadísticas y los encabezados que aparecerán en un reporte gráfico. Meridian MAX ofrece siete tipos de gráficos, como se muestra en la Figura 13-3.

**Nota:** En Meridian MAX 10, los reportes históricos gráficos no se pueden enviar a una terminal de pantalla de vídeo. También se han realizado otros cambios en la forma de imprimir los reportes en Meridian MAX 10. Para obtener más información, consulte la sección “Impresión en Meridian MAX” del capítulo “Introducción a Meridian MAX”.

**Figura 13-3**  
**Tipos de gráficos respaldados por Meridian MAX**



## Terminología del gráfico

Los términos, que aparecen en la Figura 13-4, se aplican a la mayoría de los reportes gráficos y aparecen en la función Definición de formato gráfico. Éstos se proporcionan aquí como ayuda para trabajar con los procedimientos.

**Figura 13-4**  
**Terminología del gráfico**

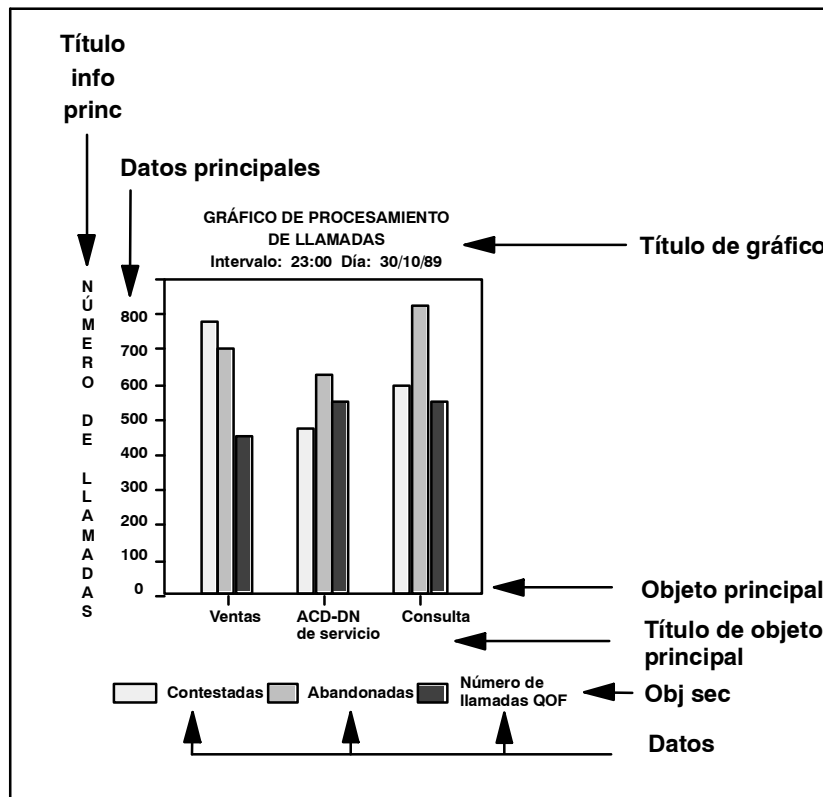


**Figura 13-5**  
**Definición de formato gráfico**

12:00:00

**Definición de formato gráfico**
[Español]

GRUPO DE ESTADIST : Estadísticas de agente

TIPO DE GRAFICO : Gráfico de columnas agrupadas

TITULO DE GRAFICO : Reporte de rendimiento del agente

TITUL INFO PRINC. : Número de llamadas

TITUL OBJ PRINC. : ID de agente

OBJETO PRINCIPAL : ID de agente  
("a", "b" en diagrama)

OBJETO SECUNDARIO : U. De tiempo base  
("1", "2" en diagrama)

INFORMACIÓN SELECCIONADA :

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| 1. Núm cont     | 2. Sin activ    |
| 3. ACD trans    | 4. Llam DN entr |
| 5. Llams DN sal | 6. Llamadas DN  |
| 7. DN trans     | 8.              |
| 9.              | 10.             |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   REMOVE= Borrar campo

Siga el Procedimiento 13-4 para crear una definición de formato gráfico. El procedimiento para realizar un gráfico es el mismo para todos los tipos de gráficos, excepto para los gráficos por sectores que no necesitan datos ni objetos principales.

#### **Procedimiento 13-4**

##### **Para crear una definición de formato gráfico**

- 1 Seleccione "Definición de reporte" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Definición de formato gráfico" del submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de formato gráfico.*
- 3 En el campo *Grupo de estadíst*, ingrese el grupo estadístico que se va a usar para obtener información para este formato de reporte.
- 4 En el campo *Tipo de Gráfico*, seleccione el tipo de gráfico que se va a crear.

- 5 En el campo *Título de Gráfico*, ingrese un nombre para el formato de reporte.  
Este nombre debe identificar el propósito del formato. El nombre aparecerá en una ventana de aparición súbita cuando se le vincule a un parámetro de reporte.
- 6 En el campo *Título info princ*, ingrese un nombre que se utilizará para el eje de la variable subordinada.  
Para gráficos de barras verticales y de líneas, el eje de datos es el eje vertical. Para gráficos de barras horizontales, es el eje horizontal. Este campo no está disponible para los gráficos por sectores.
- 7 En el campo *Título obj princ*, ingrese un nombre que se va a utilizar para el eje de la variable independiente.  
Para gráficos de barras verticales y de líneas, el eje de datos es el eje horizontal. Para gráficos de barras horizontales, es el eje vertical. Este campo no está disponible para gráficos por sectores.
- 8 En el campo *Objeto principal*, seleccione una de las teclas del eje disponibles del menú Opciones.  
Esta tecla ocasiona la primera caída de información en el eje de tecla. Por ejemplo, si se selecciona ID de agente, la ID de agente muestra la información en el gráfico. Este campo no está disponible para gráficos por sectores.
- 9 En el campo *Objeto secundario*, seleccione uno o más de los campos del menú Opciones.  
Esta tecla ocasiona la segunda caída de información en el eje de tecla. Un objeto secundario no puede ser el mismo que un objeto principal. También se pueden elegir datos como objetos secundarios.
- 10 En el campo *Información seleccionada*, presione [Modificar campo].  
*Aparece una ventana con una lista de aparición súbita que enumera todos los campos de datos disponibles para el grupo estadístico que se ingresó en el campo Grupo de estadíst.*
- 11 Seleccione hasta 10 campos de datos de la ventana de aparición súbita que se van a trazar en el gráfico.
- 12 Si elige un campo incorrecto, utilice las teclas de flecha, la tecla [Insertar] y la tecla [Borrar la selección] para corregir la lista.
- 13 Presione [Terminado] cuando termine.
- 14 Presione [Comandos] y salve el formato de reporte.  
*El sistema despliega el mensaje: "Se ha creado una nueva definición de formato gráfico".*

## 13-18 Definición de reporte

---

Para instrucciones sobre la vinculación del formato de reporte a un parámetro de reporte, consulte la sección “Definición de parámetro de reporte” en este capítulo.

Con Meridian MAX 10 también puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una o varias definiciones de formato. Para obtener más información sobre cómo imprimir estas definiciones, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

### Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función disponibles para la Definición de formato gráfico.

#### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la Definición de formato gráfico y sus campos.

#### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

##### **Salir (sin guardar las modificaciones)**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Definición de reporte. Se ignoran todas las modificaciones que no se hayan guardado.

##### **Borrar el formato**

Este comando borra información de la pantalla y deja un formato en blanco.

##### **Leer los formatos existentes**

Este comando despliega un formato gráfico personal o público ya existente en la pantalla.

##### **Anular las modificaciones**

Este comando devuelve una definición de formato gráfico modificada a su estado original, siempre que las modificaciones no se hayan guardado. La definición original se despliega en la pantalla.

##### **Guardar como nuevo formato público**

Este comando guarda la información como una nueva definición de formato gráfico público. El formato público está disponible para cualquier persona en el sistema, pero solamente los administradores de sistema pueden crearlos, modificarlos o eliminarlos. Sólo los reportes públicos se pueden imprimir a horas programadas mediante la función Definición del programa.



**Guardar como nuevo formato personal**

Este comando guarda la información como una nueva definición de formato gráfico personal. Estos formatos sólo están disponibles para la persona que los creó. Un supervisor puede crear hasta cinco formatos de reporte personales.

**Reemplazar un formato existente**

Este comando sobrescribe los datos originales en un formato con las entradas modificadas. El sistema pregunta qué formato se debe reemplazar. Se puede seleccionar cualquier formato, incluido el que aparece en pantalla. Este comando se usa cuando el formato original ya no se necesita.

**Eliminar un formato existente**

Este comando retira una definición de formato gráfico público o personal existente. Este comando sólo está disponible para alguien en el modo administrador de red.

**PF1=No seleccionar comando**

Este comando retira la aparición súbita del menú Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=Retirar opciones**

Este comando retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF2=No seleccionar opción**

Este comando retira la ventana de aparición súbita con opciones de menú de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Este comando permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Este comando termina el proceso de edición para un campo.

**PF3=Modificar campo**

Este comando permite agregar o modificar un dato en los campos *Información seleccionada*. Esta tecla de función aparece mientras el cursor se encuentra en los campos *Información seleccionada*.

**PF3=Terminado**

Este comando indica que ya no se pueden agregar o modificar más elementos en los campos *Información seleccionada*. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en los campos *Información seleccionada*.

**Insertar aquí=Insertar**

Este comando inserta un dato antes de la ubicación destacada por el cursor. Esta tecla de función aparece después de presionar [Modificar campo] mientras el cursor se encuentra en los campos *Información seleccionada*.

**Remove=Borrar campo**

Este comando retira el contenido de un campo.

## **Campos**

Esta sección describe los campos para la función Definición de formato gráfico.

**Idioma**

Este campo, ubicado en el extremo derecho superior de la pantalla en corchetes, indica el idioma en que se está ingresando la información. Este campo no aparece en sistemas monolingües. Los idiomas se definen en la función Opciones de idioma.

**Grupo de estadíst**

Este campo se utiliza para ingresar el tipo de grupo estadístico que se va a usar con este formato gráfico.

Meridian MAX recibe información básica de Meridian 1 con respecto a cambios en el estado de agente, posición, lista de espera y troncal. Meridian MAX utiliza estos datos para generar estadísticas importantes que son útiles para supervisores y administradores de sistemas.

Las estadísticas generadas por Meridian MAX se recopilan en grupos. Cada grupo de estadísticas tiene una serie de campos de datos que se utilizan en el campo *Selección de columna*.

La selección del grupo estadístico de agente mientras se habilita MQA en su sistema, induce a que algunos reportes relacionados con agentes muestren datos solamente frente al ACD-DN primario mientras otros los muestran frente a todos los ACD-DN que el agente está atendiendo.

**Tipo de Gráfico**

Este campo proporciona el tipo de gráfico que se va a generar para este reporte.

**Título de gráfico**

Este campo proporciona un nombre para que aparezca en la parte superior del gráfico. En la Figura 13-4, el título de gráfico es “*Gráfico de Procesamiento de llamadas*”. El subtítulo del marco temporal (“Intervalo” ...) se define en la función Definición de parámetro de reporte.

**Título info princ**

Este campo proporciona un nombre al objeto principal. Ésta contiene variables dependientes—datos que cambian con las variaciones en las variables independientes del objeto principal. Para gráficos de barras verticales y de líneas, el eje de datos es el eje vertical. Para gráficos de barras horizontales, es el eje horizontal. Este campo no está disponible para gráficos por sectores.

Este campo es opcional. Sin embargo, es más fácil interpretar el gráfico si se proporciona un nombre. En la Figura 13-4, el título de la información principal es “*Número de llamadas*”.

**Título obj princ**

Este campo proporciona un nombre para el objeto principal. Éste representa las variables independientes que permanecen constantes. Para gráficos de barras verticales y de líneas, el eje de tecla es el eje horizontal. Para gráficos de barras horizontales, es el eje vertical. Los gráficos por sectores no tienen objeto principal.

Este campo es opcional. Sin embargo, es más fácil interpretar el gráfico si se proporciona un nombre. En la Figura 13-4, el título de objeto principal es “*ACD-DN*”.

### **Objeto principal**

El objeto principal es el campo que proporciona la interrupción primaria de información. Presione [Opciones] para seleccionar una de los objetos principales disponibles. Los objetos disponibles ofrecidos dependen, en parte, del grupo de estadísticas que se elija.

El objeto principal proporciona indicios para interpretar los datos en los gráficos. Muestra variables independientes que permanecen constantes mientras las variables dependientes de la info pric cambian. Para gráficos de barras verticales y de líneas, el objeto principal es el eje horizontal. Para gráficos de barras horizontales, es el eje vertical.

Este campo no se aplica a gráficos por sectores. Un objeto principal es obligatoria para gráficos de línea, pero es opcional para gráficos de barras, a pesar de que la mayoría de los gráficos de barra útiles especifican un objeto principal. Si no se selecciona un objeto principal para un gráfico de barras, el gráfico solamente tendrá una sola barra.

Meridian MAX despliega gráficos en varias pantallas si tienen más valores de objeto principal de los que pueden caber en una sola pantalla. Cada pantalla es en sí un gráfico completo, pero los valores de objeto principal son diferentes para cada pantalla.

### **Objeto secundario**

El objeto secundario es el campo o los campos que ocasionan la interrupción secundaria de información en el objeto principal. Estos objetos se distinguen en el gráfico mediante diferentes colores, tipos de sombreado o tipos de línea.

Las mismas opciones para definir objetos secundarios están disponibles que para objetos principales, pero un objeto secundario no puede ser el mismo que un objeto principal. También se pueden escoger datos como objetos secundarios.

La Figura 13-4 muestra tres valores para cada ACD-DN y utiliza los datos *Contestadas*, *Abandonadas* y *Número de llamadas QOF* como objetos secundarios.

Todos los tipos de gráficos deben tener un objeto secundario. La leyenda clasifica los diseños (colores, sombreado, líneas) utilizados. Existen hasta siete colores o sombreados y hasta diez tipos de diseños para los gráficos. Los colores y diseños disponibles dependen del dispositivo de salida que se tenga. Si se necesitan más, los colores y diseños se repetirán en la leyenda.

**Información seleccionada**

Este campo contiene todos los datos que serán trazados en el gráfico.

Este campo se puede utilizar como un objeto principal o como un objeto secundario, pero no las dos al mismo tiempo.

Se pueden seleccionar hasta 10 datos por gráfico de líneas y de barras.

Los gráficos por sectores pueden tener un máximo de ocho datos.

Al elegir el campo para diagramar el gráfico, se deben considerar cuidadosamente las relaciones entre los datos. El sistema no lo fuerza a realizar selecciones sensatas. Se puede, por ejemplo, en el mismo gráfico, trazar un valor que se mide en segundos como un valor que se mide en minutos, pero el gráfico no tendrá sentido.

**Nota:** Si se escoge más de un campo de datos, Meridian MAX requiere que se utilicen los datos en un objeto principal o en un objeto secundario.

## Definición de parámetro de reporte

La función Definición de parámetro de reporte asigna intervalos de tiempo y parámetros de campos clave a un formato de reporte personalizado o predefinido. Estos formatos pueden personalizarse mediante la función Definición de formato tabular o Definición de formato gráfico. También pueden predefinirse como se describe en el capítulo “Reportes de manejo estándar” o en el capítulo “Reportes de registro de sucesos”.

Los formatos se vinculan a parámetros y se imprimen para crear un reporte especial o programado. Para obtener más información sobre reportes programados de impresión, consulte el capítulo “Definición de horario”.

**Nota 1:** Se pueden crear hasta 500 definiciones de reporte en la plataforma SNN/SNN-E. El límite es 250 para la plataforma IPE/IPE-E.

**Nota 2:** Con Meridian MAX 10 también puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una o varias definiciones de reporte. Para obtener más información sobre cómo imprimir estas definiciones, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

**Figura 13-6**  
**Definición de parámetro de reporte**

12:00:00

**Definición de parámetro de reporte** [Español]

NOMBRE DE REPORTE : REPORTE DE AGENTE

UTILIZ. DE NOMBRE : En menús y en repor.

ESTILO : **Tabular** PAGINA DE CABECERA: **Habilitado**

---

12:00:00

**Definición de parámetro de reporte** [Español]

NOMBRE DE REPORTE : REPORTE DE AGENTE

UTILIZ. DE NOMBRE : En menús y en repor.

ESTILO : **Tabular** PAGINA DE CABECERA: **Habilitado**

FORMATO : Reporte de rend. De agente por superv

UNIDAD DE TIEMPO : **Día**

---

12:00:00

**Definición de parámetro de reporte** [Español]

NOMBRE DE REPORTE : REPORTE DE AGENTE

UTILIZ. DE NOMBRE : En menús y en repor.

ESTILO : **Tabular** PAGINA DE CABECERA: **Habilitado**

FORMATO : Reporte de rend. De agente por superv

UNIDAD DE TIEMPO : **Día**

AGRUPAR POR : **Semana** Y POR: **ACD-DN destino**

---

**RANGO DE REPORTE**

Semana..... <- Estos campos permiten especificar

ACD-DN destino..... la información que se incluirá

Supervisor..... en el inf.

Agente.....

PARA: INGRESAR:

Valor único nnn

Rango de valores nnn..mmmm

Todos los valores nada

---

DISP DE SALIDA: Impresora implícita IDIOMA DE REPORTE: Español

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo REMOVE = Borrar campo F20 = >>

En la función Definición de parámetro de reporte, los campos *Formato* y *Unidad de tiempo* no aparecen hasta que el campo *Estilo* esté completo. Aparecen diferentes campos en la pantalla dependiendo de las entradas en el *Formato* y otros campos en Rango de reporte.

Siga el Procedimiento 13-5 para crear una Definición de parámetro de reporte.

**Procedimiento 13-5**

**Para crear una Definición de parámetro de reporte**

- 1 Seleccione *"Definición de reporte"* en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione *"Definición de parámetro de reporte"* del submenú.  
*En la pantalla aparece la Definición de parámetro de reporte.*
- 3 En el campo *Nombre de reporte*, asigne un nombre a la definición de reporte.  
Este nombre debe identificar el propósito del reporte.
- 4 En el campo *Utiliz de nombre*, asigne un nombre a la definición de reporte.  
Ingrese *"En menús"* si el nombre del reporte sólo va a aparecer en las ventanas de aparición súbita en el sistema y no en los reportes.  
Ingrese *"En menús y en report"* si va a aparecer en las ventanas de aparición súbita y en los reportes.
- 5 En el campo *Estilo*, especifique si desea crear un reporte tabular, gráfico o de registro de sucesos.  
Para obtener más información sobre la creación de reportes de registro de sucesos, consulte el capítulo *"Reportes de registro de sucesos"*.
- 6 En el campo *Página de cabecera*, especifique si el reporte debe ir precedido de una página de cabecera.  
Para obtener más información sobre la página de cabecera, consulte la sección *"Para analizar la página de cabecera de reporte."* en el capítulo *"Reportes de manejo estándar"*
- 7 En el campo *Formato*, presione [Opciones].  
*Si está creando un reporte tabular o gráfico, aparece una ventana de aparición súbita que enumera los formatos de reporte predefinidos y personalizados disponibles. Si se está creando un reporte de registro de sucesos, la ventana de aparición súbita despliega los registros de sucesos disponibles.*



- 8 Seleccione un formato de reporte.  
Aparecen diferentes campos en la pantalla dependiendo de las entradas que se hayan realizado. Estos campos especifican los parámetros que se van a usar en los reportes. Sin embargo, este procedimiento no puede cubrir todas las variaciones en las que pueden aparecer el resto de los campos. Consulte la sección “Campos” para descripciones de los campos relacionados con tiempo, agrupaciones y rango de reporte.
- 9 Si es pertinente, complete los campos relacionados con tiempo, agrupaciones y rango de reporte.
- 10 En el campo *Disp de salida*, especifique el dispositivo que se va a utilizar para imprimir el reporte.  
  
Para examinar previamente un reporte tabular antes de imprimirlo, escriba “VDT” (Terminal con pantalla de video) en este campo. Para examinar previamente un reporte tabular o gráfico, escriba “MTE-Display” en este campo (a través de MTE). Los reportes gráficos no se pueden examinar previamente desde una terminal VT220.
- 11 En el campo *Idioma de reporte*, especifique el idioma que se va a utilizar en el reporte.
- 12 Después de completar estos campos, presione [Comandos].
- 13 Si desea imprimir el reporte ahora, seleccione “*Imprimir este reporte*”.  
*Dependiendo del número de agentes y de la duración de su intervalo de tiempo, puede demorar algunos minutos para que el sistema recopile los datos y cree el reporte. La impresión de todos los intervalos, de todos los días y de todos los reportes gráficos ACD-DN puede sobrecargar el sistema y producir demoras en la impresión y otros procesos.*  
  
Los informes sólo pueden imprimirse si se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario o en la función Opciones varias.
- 14 Guarde el reporte si se quiere utilizar nuevamente.

## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función disponibles para la función Definición de parámetro de reporte.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Definición de Formato gráfico y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar las modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Definición de reporte. Se ignoran todas las modificaciones que no se hayan guardado.

#### Borrar el formulario

Este comando borra información de la pantalla y deja un formulario en blanco.

#### Leer una definición de reporte existente

Este comando despliega una lista de formatos de reporte ya existentes. Pueden ser formatos predefinidos o personalizados.

#### Anular las modificaciones en la definición de reporte

Este comando devuelve una definición de reporte modificada a su definición original, siempre que los cambios no se hayan salvado. La definición original se despliega en la pantalla.

#### Guardar como nueva definición de reporte público

Este comando salva la información como una nueva definición de reporte público. La definición pública está disponible para cualquier persona en el sistema, pero solamente los administradores de sistema pueden crearlas, modificarlas o eliminarlas. Sólo los reportes públicos se pueden imprimir a horas programadas mediante la función Definición de horario.

#### Guardar como nueva definición de reporte personal

Este comando salva la información como una nueva definición de reporte personal. Estos formatos sólo están disponibles para la persona que los creó. Un supervisor puede crear hasta cinco formatos de reporte personales.

**Reemplazar una definición de reporte existente**

Este comando permite sobrescribir la información original con las modificaciones. Este comando se utiliza cuando el formato original ya no es necesario.

**Eliminar una definición de reporte existente**

Este comando elimina una definición de reporte pública o personal existente. Una vez que se ejecuta este comando, no es posible recuperar la definición de reporte eliminada.

**Imprimir este reporte**

Este comando imprime el reporte utilizando la definición que actualmente aparece en pantalla. Se conoce como una solicitud de impresión especial. La solicitud de impresión especial es responsable de que esta definición de reporte se convierta en la definición de reporte especial. Permanece así hasta que el mismo usuario efectúa otra solicitud de impresión especial, aunque el usuario salga del sistema. Para obtener más información sobre impresión de reportes programados, consulte el capítulo “Definición de horario”.

**Nota:** En Meridian MAX 10, los reportes sólo se pueden imprimir en la “Impresora por omisión” si ésta se ha definido. Consulte la descripción del campo Dispositivo de salida en la sección “Campos” proporcionada a continuación.

**ATENCIÓN**

La impresión de todos los intervalos, de todos los días y de todos los reportes gráficos ACD-DN puede sobrecargar el sistema y producir demoras en la impresión y otros procesos.

**Leer definición de reporte especial**

Este comando despliega la definición de reporte utilizada por la última solicitud de impresión especial (vea el comando anterior).

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Este comando permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Este comando termina el proceso de edición para un campo.

**F8= Listas xxxxx**

Este comando despliega las listas, definidas en la función Manejo de la lista, que se pueden utilizar en algunos campos en el rango de reporte. El tipo de lista, que esté disponible, depende del reporte en particular y del campo que ha destacado el cursor en el rango de reporte. Por ejemplo, si se presiona esta tecla de función en el campo *Lista de espera original* de un reporte estadístico de desborde, una ventana de aparición súbita puede desplegar listas de espera disponibles. En este ejemplo, la tecla de función puede aparecer en la pantalla como F8=Listas de espera. En otro campo, puede aparecer como F8=Listas ACD-DN. Para obtener más información, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

**F8= Ninguna selección**

Este comando retira las ventanas de aparición súbita de menú de listas. Esta tecla sólo aparece cuando la ventana de aparición súbita de menú de listas está en pantalla.

**F10=Pantalla de Reporte**

Este comando despliega un reporte en la pantalla si el campo *Dispositivo de salida* está configurado en VDT (Terminal con Pantalla). En Meridian MAX 10, los reportes históricos gráficos no se pueden enviar a la VDT. Para obtener más información sobre una revisión preliminar de reporte, consulte el capítulo “Pantalla de reporte”.

**Remove=Borrar campos**

Este comando retira el contenido de un campo.

**Campos****Idioma**

Este campo, ubicado en el extremo derecho superior de la pantalla en corchetes, indica el idioma en que se está ingresando la información. Este campo no aparece en sistemas monolingües.

En sistemas multilingües, las definiciones de reporte, especialmente las públicas, se deben definir en los dos idiomas de sistema. Ingrese el nombre del reporte y complete los otros campos de información de reporte en el primer idioma de sistema. Luego, dirija el cursor hasta el campo *Idioma* y seleccione el segundo idioma. Ingrese el nombre del reporte y otra información de campo en el segundo idioma del sistema. Guarde las dos definiciones de reporte.

**Nombre de reporte**

Este campo se utiliza para asignar un nombre de reporte de hasta 40 caracteres. Este nombre aparece en ventanas de aparición súbita que enumeran los reportes existentes. Esta lista aparece al seleccionar el comando “*Leer una definición de reporte existente*” en el menú Comandos. También está disponible en la función Definición de horario.

**Utiliz de nombre**

Este campo se utiliza para especificar si el nombre del reporte aparece en el reporte o solamente en las ventanas de aparición súbita que proporcionan una lista de reportes existentes. Si se ingresa “En menús”, la entrada en el campo *Formato* aparecerá como el nombre del reporte cuando éste se imprima.

**Estilo**

Este campo especifica si el reporte debe ser tabular, gráfico o de registro de sucesos.

Después de seleccionar el estilo, aparecen los campos *Formato* y *Unidad de tiempo*.

### **Página de cabecera**

Este campo se utiliza para indicar si el reporte debe ir precedido de una página de cabecera. Para ello, el campo debe estar habilitado.

La opción de página de cabecera está definida en el perfil de supervisor. Si está habilitada, también aparece habilitada en la pantalla Definición de parámetro de reporte o al seleccionar la opción “*Borrar el formulario*” en el menú Comandos. La opción de página de cabecera también está habilitada en todas las definiciones de reporte al actualizar el sistema a Meridian MAX 8 o versiones superiores.

Para obtener más información sobre la página de cabecera, consulte la sección “Para analizar la página de cabecera de reporte” en el capítulo “Reportes de manejo estándar”.

Para obtener más información acerca del perfil de supervisor, consulte la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### **Formato**

Este campo especifica el formato de reporte que se debe vincular con los parámetros en esta definición de reporte. Presione [Opciones] para visualizar una lista de formatos de reporte disponibles.

El formato del reporte puede ser uno predefinido que se describe en los capítulos “Reportes de manejo estándar” o “Reportes de registro de sucesos”. Los formatos personalizados, que se crean mediante la función Definición de formato tabular y Definición de formato gráfico, aparecen al final de la lista bajo las categorías de formato público o personal.

### Unidad de tiempo

Este campo determina si los datos en el reporte se recopilaban según intervalos, turnos, días, semanas, meses o períodos. Este campo no aparece para Reportes de registro de sucesos, ya que estos reportes sólo están disponibles como reportes diarios.

**Nota:** No se pueden generar reportes para datos que no se tienen. Los datos se retienen en el sistema durante un período limitado. El límite de tiempo depende de la unidad de tiempo de los datos y los límites de almacenamiento del sistema. Por ejemplo, los datos de intervalo se retienen sólo durante algunos días, pero los datos diarios se mantienen durante semanas. La unidad de tiempo de período se basa en la disponibilidad de datos diarios. Para estas limitaciones específicas, consulte la sección “Capacities” en el capítulo “Site preparation” de la guía *Meridian MAX 10 Installation Guide* (NTP 553-4001-111). Es responsabilidad del usuario asegurar que la unidad de tiempo seleccionada sea válida dadas las limitaciones del sistema.

### Agrupar por/y por

En algunos marcos temporales, se controla la forma en que se agrupa la información. Por ejemplo, si se elige “Intervalo” como unidad de tiempo, se puede elegir agrupar los datos por turno y por día. Se imprime una línea total por cada turno y una línea total principal por cada día. Los intervalos se establecen para duraciones de 30 minutos. Estos campos sólo están disponibles en reportes tabulares.

### Rango de reporte

La sección Rango de reporte permite establecer el propósito del reporte. Los campos disponibles dependen de las entradas que se hayan hecho en los campos *Formato* y *Unidad de tiempo*. Los campos disponibles son los siguientes

- |             |                            |                       |
|-------------|----------------------------|-----------------------|
| • Intervalo | • Nodo original            | • Supervisor          |
| • Turno     | • Nodo destino             | • Ruta                |
| • Día       | • Lista de espera original | • Troncal             |
| • Semana    | • ACD-DN destino           | • DNIS                |
| • Mes       | • DN de control            | • Código de actividad |
| • Período   | • Agente                   |                       |

### 13-34 Definición de reporte

---

En los campos, puede ingresar un valor, rango de valores o una lista de valores (las listas no se pueden utilizar en campos de unidad de tiempo como intervalo, turno, día, semana, mes o período).

El hecho de dejar en blanco un campo indica a Meridian MAX que se deben utilizar todos los valores. Los valores para todos los campos se encuentran enumerados en el menú Opciones.

Al definir la unidad de tiempo para el reporte, se pueden especificar los parámetros como una hora específica, una gama de horas, todas las horas, la hora actual o una hora relacionada con la hora actual.

Por ejemplo, si se definen los parámetros para un reporte diario, se puede tener información impresa para una fecha específica si lo ingresa en formato aa/mm/dd. Se puede especificar una gama de fechas ingresando dos fechas separadas por dos puntos (por ejemplo, aa/mm/dd..aa/mm/dd) o se puede imprimir la información para todos los días aún en el archivo dejando en blanco el campo *Día*.

Para ahorrar tiempo, puede ingresar sólo los dos últimos dígitos del año. Por ejemplo, si ingresa 97, Meridian MAX lo interpreta como 1997. Las entradas válidas van de 1970 a 2037. Si ingresa 01 una vez que Meridian 1 haya cambiado al siglo XXI, Meridian MAX lo interpretará como el año 2001.

Sin embargo, si ingresa 01 mientras Meridian 1 todavía está configurado para el siglo XX, Meridian MAX lo interpretará como 1901 y se rechazará la entrada.

Ingrese un cero en el campo *Día* para imprimir información para el día actual. Ingrese **-1** para un día atrás (ayer), **-2** para dos días atrás y así sucesivamente. También se pueden utilizar estos días relativos como parte de una gama de días. Por ejemplo, **-2..-1** imprime información de ayer y de anteayer.

No se pueden utilizar números negativos para rangos de intervalos o turnos que sobrepasen el límite de la medianoche. Si la selección de rango inferior sobrepasa el límite de la medianoche, el reporte expresa *“No se han seleccionado datos para este reporte”*. Por ejemplo, si la hora actual es 01:10, no se puede utilizar -3..0 para especificar el rango de intervalo de 23:30 de ayer a 01:30 de hoy. Asimismo, si el turno actual es el primer turno del día, no se puede utilizar -1..0 para especificar la serie de turnos desde el último turno de ayer hasta el primer turno de hoy.



Si se especifica el día actual para reportes diarios (el campo *Unidad de tiempo* está configurado en “*Día*”), no se recibe ninguna información. Para recuperar los datos de la fecha actual, se debe especificar una unidad de tiempo de intervalo.

En Meridian MAX 10, puede imprimir reportes de intervalo que sobrepasan el límite de la medianoche. Por ejemplo, si el campo *Intervalo* está configurado en 22:00..6:00 y el campo *Día* está configurado en 27/10/98..29/10/98, se crea un reporte que abarca los siguientes intervalos:

- 22:00 el 27/10/98 hasta 06:00 el 28/10/98
- 22:00 el 28/10/98 hasta 06:00 el 29/10/98
- 22:00 el 29/10/98 hasta 06:00 el 30/10/98

### Dispositivo de salida

Este campo se utiliza para dirigir el reporte hacia la pantalla para una revisión preliminar o hacia una impresora seleccionada.

**Nota:** En Meridian MAX 10, la “VDT” sólo puede seleccionarse para examinar reportes tabulates en la VDT. Para examinar reportes gráficos, deberá seleccionar “MTD Display” a través del MTE. Los reportes tabulares también pueden examinarse a través de la opción “MTD Display”. Para obtener más información, consulte la sección “Impresión en Meridian MAX 10” del capítulo “Introducción a Meridian MAX”.

Si elige la opción “*Impresora implícita*” para este campo, el reporte se envía a la impresora implícita del sistema cuando el reporte esté programado o a la impresora implícita del supervisor cuando se genera especialmente. Si no se asigna una impresora implícita del supervisor, los reportes especiales van a la impresora implícita del sistema.

Si se lee una definición de reporte con el dispositivo de salida configurado como flujo de datos, pero no se tiene acceso a este dispositivo, el Dispositivo de salida cambiará a la “impresora implícita”.

Si está conectado a una PC con MTE (con una impresora local adjunta) y posee anulación de impresora local, cualquier salida que envíe se dirigirá a la impresora local y no a la impresora implícita del supervisor.

### 13-36 Definición de reporte

---

Si se agregan, eliminan o modifican impresoras después de que se ha desplegado la definición en la pantalla y el dispositivo de salida es una impresora diferente de la impresora VDT o impresora implícita, aparece un mensaje, cuando se vuelve a ingresar al campo *Dispositivo de salida*, que indica que se ha producido un cambio en la impresora.

Presione [Opciones] para desplegar una lista de las impresoras disponibles. Si se ha eliminado la impresora original, el dispositivo de salida cambia a “impresora implícita”.

#### **ATENCIÓN**

Antes de desenchufar una impresora, primero es necesario ponerla fuera de línea y apagarla. Si no se siguen estos pasos en este orden, los trabajos de impresión enviados a esta impresora no permanecerán en lista de espera. Para reinicializar la impresora, enchúfela, enciéndala y póngala en línea.

#### **Idioma de reporte**

Este campo determina el idioma utilizado cuando se imprime el reporte. Este idioma puede ser diferente al especificado en el campo *Idioma*, que aparece en corchetes en la parte superior derecha de la pantalla. Ninguno de estos campos aparece en sistemas monolingües.

## Definición de rango

La función Definición de rango permite definir las categorías que puede utilizar en los reportes para mostrar la demora experimentada por las llamadas entrantes que se contestaron y se abandonaron. Se pueden definir hasta 10 categorías para mostrar la demora experimentada por las llamadas contestadas, y otras 10 categorías para mostrar la de las abandonadas. Esta función sólo está disponible para los administradores del sistema.

Puesto que los datos se comprimen y almacenan en los reportes como porcentajes, es posible que no sean totalmente precisos. La función principal de los datos es indicar las tendencias en los niveles de servicio.

Estos rangos se utilizan en los siguientes reportes de manejo estándar: Reporte de Demora de ACD-DN antes de respuesta, Reporte de Demora de ACD-DN antes de abandono, Reporte de Demora de CDN antes de respuesta y Reporte de Demora de CDN antes de abandono. Las categorías individuales también están disponibles para reportes personalizados en los grupos estadísticos ACD-DN y CDN. Todos estos reportes utilizan la serie de rangos establecida en esta función.

**Figura 13-7**  
**Definición de rango**

12:00:00

Definición de rango

| Rango de demora de respuesta |     |     | Rango de demora de abandono |     |     |
|------------------------------|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|
| Número de categorías : 10    |     |     | Número de categorías : 10   |     |     |
|                              | De  | A   |                             | De  | A   |
| 1:                           | 0   | 11  | 1:                          | 0   | 11  |
| 2:                           | 12  | 23  | 2:                          | 12  | 23  |
| 3:                           | 24  | 35  | 3:                          | 24  | 35  |
| 4:                           | 36  | 47  | 4:                          | 36  | 47  |
| 5:                           | 48  | 59  | 5:                          | 48  | 59  |
| 6:                           | 60  | 119 | 6:                          | 60  | 119 |
| 7:                           | 120 | 179 | 7:                          | 120 | 179 |
| 8:                           | 180 | 239 | 8:                          | 180 | 239 |
| 9:                           | 240 | 299 | 9:                          | 240 | 299 |
| 10:                          | 300 | >>> | 10:                         | 300 | >>> |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   PF3 = Editar campo

Siga el Procedimiento 13-6 para crear una Definición de rango.

**Procedimiento 13-6**  
**Para crear una Definición de rango**

- 1 Seleccione “Definición de reporte” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de rango” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de rango.*
- 3 En los campos *Números de categorías*, ingrese el número de categorías que se deben incluir en cada gama.  
*Se pueden definir hasta 10 categorías.*
- 4 En los campos *De*, especifique los límites más bajos de cada categoría.

El límite más bajo en la primera categoría está preestablecido en 0 y no se puede cambiar. El sistema establece automáticamente el valor en los campos *A* en un segundo menos que el tiempo de partida en la categoría siguiente.

5 Presione [Comandos] y guarde los cambios.

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Este comando proporciona información sobre una función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Definición de reporte. Se ignoran todos las modificaciones que no se hayan guardado.

#### Borrar la fórmula

Este comando borra la información de la pantalla.

#### Leer los rangos guardados

Este comando despliega las gamas como estaban al salvarse por última vez.

#### Guardar modificaciones

Este comando salva las gamas cambiadas actualmente en pantalla. La información previa es substituida por la información cambiada.

### PF1=No seleccionar comando

Este comando retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

### PF2=Retirar opciones

Este comando retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

### PF2=No seleccionar opción

Este comando retira la ventana de aparición súbita con opciones de menú de la pantalla.

### PF3=Editar campo

Este comando permite editar un campo.

### PF3=Fin de edición

Este comando termina el proceso de edición para un campo.

### **Insertar aquí=Insertar**

Este comando permite insertar un carácter en un campo. Esta tecla de función aparece después de presionar [Editar campo].

## **Campos**

### **Rango de demora de respuesta**

Esta sección ayuda a determinar cuándo se responden las llamadas entrantes.

Se realiza un seguimiento de cada llamada desde el segundo en que llega hasta el que se desconecta del sistema. Además, el sistema monitorea la cantidad de tiempo que toman las diferentes actividades de llamadas.

La demora de respuesta es la cantidad de tiempo que pasa entre el momento en que llega la llamada a la lista de espera ACD-DN y el momento en que la misma llamada es atendida por un agente. El rango de demora de respuesta es un grupo de categorías. Cada categoría representa un período diferente de tiempo medido en segundos. El sistema mantiene un rastreo del número de llamadas atendidas durante el período de tiempo de cada categoría.

Cuando se responde una llamada, se compara la demora de respuesta (medida en segundos) con el período de tiempo de cada categoría. Cuando el sistema encuentra la categoría cuyo espacio de tiempo incluye la demora de respuesta para la llamada, el sistema aumenta el total de esa categoría en uno.

### **Rango de demora de abandono**

Esta sección ayuda a determinar cuándo se abandonan las llamadas entrantes.

Se realiza un seguimiento de cada llamada desde el segundo en que llega hasta el que se desconecta del sistema. Además, el sistema monitorea la cantidad de tiempo que toman las diferentes actividades de llamada. La demora de abandono es la cantidad de tiempo que pasa entre el momento en que llega la llamada a la lista de espera ACD-DN y el momento en que la misma llamada es abandonada por la persona que llama. El rango de demora de abandono es un grupo de categorías. Cada categoría representa un período diferente de tiempo medido en segundos. El sistema mantiene un rastreo del número de llamadas abandonadas durante el período de tiempo de cada categoría. Cuando se abandona una llamada, se compara la demora de abandono (medida en segundos) con el período de tiempo de

cada categoría. Cuando el sistema encuentra la categoría cuyo espacio de tiempo incluye la demora de abandono para la llamada, el sistema aumenta en uno el total de esa categoría.

Si está habilitada, la función Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas (CCAR) también recopila datos de llamadas nocturnas y diurnas abandonadas y las clasifica en la categoría apropiada.

### **Número de categorías**

Este campo controla el número de categorías dentro del rango de demora de respuesta y el rango de demora de abandono. Mientras más categorías definidas existan, más detallados pueden ser los reportes. Se pueden definir hasta 10 categorías.

### **De**

Este campo controla el inicio para cada categoría definida. El inicio para la primera categoría está predefinida en 0 y no se puede cambiar. El inicio de cada categoría no puede ser menor que el inicio de la categoría anterior.

La primera categoría siempre empieza con la hora en que llega la llamada (por ejemplo, 0 segundo). La segunda categoría puede empezar con un tiempo entre dos y 600 segundos, después de que llegó la llamada.

Para ingresar un inicio dentro del rango de dos a 60 segundos (inclusive), el inicio debe ser divisible equitativamente por dos (por ejemplo, dos, cuatro o seis). Para ingresar un tiempo de partida dentro del rango de 60 a 300 segundos (inclusive), el tiempo de partida debe ser divisible por 10 (por ejemplo, 60, 70 o 80).

Para ingresar un inicio mayor a 300 segundos, el inicio debe ser divisible por 60 (por ejemplo, 300, 360 o 420). No se puede ingresar un inicio mayor a 600 segundos.

### **A**

Este campo establece el tiempo de término de una categoría. El usuario no puede controlar directamente este campo. El sistema establece automáticamente el valor para este campo en un segundo menos que el inicio de la categoría siguiente. Esto evita que aparezcan brechas de tiempo en el rango. No existe ningún término para la última categoría en el rango.

**13-42** Definición de reporte

---



---

## Capítulo 14: Manejo de lista

---

La función Manejo de lista permite definir listas consecutivas o no consecutivas de ACD-DN, CDN, nodo, posición, troncal, ruta, agente, DNIS, códigos de actividad, supervisor o lista de espera.

Las lista de ACD-DN, CDN, posición y troncal se pueden utilizar en la función Control de configuración para visualizar o cambiar grupos de elementos en forma conjunta. Todas las listas (salvo las listas de posición) se pueden utilizar también en la sección rango de reportes de la función Definición de parámetro de reporte. El tipo de lista que está disponible depende del reporte y de los campos para los rangos de reporte.

Se pueden definir hasta 250 listas. Este límite máximo corresponde al total para todas las listas de todos los tipos. Por ejemplo, se pueden definir 100 listas de ACD-DN, 100 listas de troncal y 50 listas de posición.

Se pueden crear, modificar, imprimir o eliminar listas si se es un supervisor con capacidades de administración del sistema. De lo contrario, sólo se pueden leer las listas.

## Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Manejo de lista*” desde el menú principal o “*Crear o modificar listas*” desde el submenú Control de configuración (descrito en el capítulo “Control de configuración”). Sólo un supervisor puede acceder a la función Manejo de lista a la vez.

**Figura 14-1**  
**Manejo de lista**

The screenshot shows a terminal window titled "Manejo de lista" with a timestamp of 12:00:00. The screen displays a table with the following data:

| Tpo Lista Posición            |      |      |      |
|-------------------------------|------|------|------|
| Nom Lista Lista de ventas     |      |      |      |
| Elementos de lista (Página 1) |      |      |      |
| 3707<br>3800                  | 3708 | 3709 | 3710 |
|                               |      |      |      |

At the bottom of the screen, there is a command line with the following text: HELP = Help PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo REMOVE = Borrar campo F20 = >>

## Para crear una lista

Siga el Procedimiento 14-1 para crear una lista.

### Procedimiento 14-1 Para crear una lista

- 1 Seleccione “*Manejo de lista*” en el menú principal o “*Crear o modificar listas*” en el submenú Control de configuración.  
*Aparece la pantalla Manejo de lista.*
- 2 En el campo *Tipo Lista*, presione [Opciones] y seleccione el tipo de elemento para la lista.

Por ejemplo, seleccione “ACD-DN” si la lista es ACD-DN.

- 3 En el campo *Nom Lista*, asigne un nombre a la lista.  
Este nombre aparecerá en ventanas de aparición súbita en los campos en que se pueden utilizar listas en la función Control de configuración y Definición de parámetro de reporte.

*Después de que se ingresa el tipo de lista, aparece el campo Elementos de lista.*

- 4 En el campo *Elementos de lista*, ingrese los elementos que se incluirán en esta lista.

Cada lista puede tener un máximo de 200 elementos. Los elementos tienen sus propios requisitos de formato. Estos formatos aparecen en la Tabla 14-2.

- 5 Utilice las teclas [Insertar elemento] o [Eliminar elemento] para insertar o eliminar elementos de la lista, si es necesario.

- 6 Una vez finalizada, presione [Comandos] y seleccione “*Guardar como nueva definición de lista*”.

*Aparece un mensaje que señala “Se ha creado una nueva def de lista”.*

**Nota:** Puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una definición de fórmula o más de una. Para obtener más información sobre la impresión de estas definiciones, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

## Para utilizar una lista en Control de configuración

**Figura 14-2**  
**Lista de posiciones de Control de configuración**

| Control de configuración - Posiciones                                               |             |            |     |               |               | 12:00:00 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----|---------------|---------------|----------|
| Posición                                                                            | ACD-DN      | Supervisor | Tec | Agente Actual |               |          |
| 3700                                                                                | Reserva     | ***_****   | **  |               |               |          |
| 3701                                                                                | Reserva     | 3700       | **  |               |               |          |
| 3702                                                                                | Reserva     | 3700       | 13  | 1111          | George Hutlet |          |
| 3703                                                                                | Reserva     | 3700       | **  |               |               |          |
| 3704                                                                                | Pregunta    | 3700       | 14  | 2222          | Cole Younger  |          |
| 3705                                                                                | Ventas      | 3700       | 15  | 3333          | Dagwood Giles |          |
| <b>Lista de Posición</b>                                                            |             |            |     |               |               |          |
| 3707                                                                                | Ventas      | 3700       | **  |               |               |          |
| 3708                                                                                | Ventas      | 3800       | **  |               |               |          |
| 3709                                                                                | Ventas      | 3700       | **  |               |               |          |
| 3710                                                                                | Ventas      | 3700       | 16  | 4444          | Martha Ross   |          |
| 3800                                                                                | Ventas      | ***_****   | **  | 5555          | Harold Skye   |          |
| =====                                                                               |             |            |     |               |               |          |
| 3708                                                                                | Promociones | 3800       | **  |               |               |          |
| 3803                                                                                | Reserva     | 3800       | 10  |               |               |          |
| 3804                                                                                | Reserva     | 3800       | **  |               |               |          |
| 3805                                                                                | Promociones | 3700       | 19  | 2901          | Wendy Hart    |          |
| HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   Remove = Borrar cambios   F20 = >> |             |            |     |               |               |          |

Siga el Procedimiento 14-2 para utilizar una lista en una función Control de configuración.

### Procedimiento 14-2

#### Para utilizar una lista en una función de Control de configuración

- 1 Después de crear una lista, vaya a la pantalla Control de configuración.
- 2 Mueva el cursor al campo en la pantalla Control de configuración donde se desea colocar la lista.

*Si existe una lista para el campo destacado por el cursor, en la pantalla aparece la tecla de función correspondiente.*

Por ejemplo, si existe una lista de posición, aparece [Listas de posición] como tecla de función cuando el cursor se coloca en el campo *Posición* en la pantalla Control de configuración – Posiciones.

- 3 Presione la tecla de función de la lista.

*Aparece una ventana de aparición súbita que muestra las listas disponibles.*

- 4 Seleccione la lista de la ventana.  
*Se despliega la lista de elementos con sus parámetros actuales. Aparece el nombre de la lista al comienzo de la misma y una secuencia de signos igual ("\_\_\_\_\_") al final.*
- 5 Para efectuar un cambio idéntico en todas las entradas de la lista, ingrese el nuevo parámetro en el campo correspondiente al lado del nombre de la lista.  
  
En la Figura 14-2, se ha ingresado la lista llamada "Lista de posición" en la pantalla. Cada uno de los agentes ha sido reasignado al ACD-DN denominado Ventas.
- 6 Si después de ingresar un nombre de lista, se desea efectuar cambios individuales a los miembros de la lista, se debe mover el cursor al marcador de fin de la lista y presionar [Expandir la lista].  
*Esto desata la lista. El marcador de fin de lista y el encabezado del nombre de lista desaparecen. Entonces, se puede acceder a cada elemento de la lista individualmente, como si se hubieran ingresado manualmente. Sin embargo, no se pueden efectuar cambios globales o volver a agrupar los miembros de la lista.*
- 7 Si después de ingresar un nombre de lista, se desea retirar un miembro de la lista, mueva el cursor a ese miembro y presione [Eliminar entrada].  
*El miembro desaparece. Al eliminar un miembro de una lista, ésta se desata automáticamente. Si se desea hacer cambios globales a la mayor parte de los miembros de la lista, asegúrese de definir dichos cambios en toda la lista antes de retirar los miembros.*

## 14-6 Manejo de lista

---

Debido a que los cambios globales se ingresan en forma diferente a los ingresados en forma individual, es posible definir dos cambios diferentes para un elemento. En la Figura 14-2, el agente 3708 se ha reasignado a “Ventas” como parte del cambio global a “Lista de posición”, pero también se ha reasignado en una de las líneas de la categoría “Comercializ”. Para solucionar este conflicto Meridian MAX considera el último cambio (vale decir, el cambio que está más abajo en la pantalla) como el que se aplica a la configuración. Esta decisión, generalmente, se efectúa cuando se ejecutan los cambios.

Sin embargo, si desata la lista de posición, el conflicto se soluciona y ésta se despliega inmediatamente. Esta función permite ingresar cambios globales a una lista de elementos y seguir esos cambios con los cambios individuales que se desean efectuar.

**Nota:** Si se visualiza una pantalla en la opción Control de configuración al mismo tiempo que otro supervisor está creando una nueva lista, no puede acceder a esa lista nueva, a menos que salga de la pantalla Control de configuración y vuelva a ingresar.

Para utilizar una lista en un reporte

Todas las listas (salvo las listas de posición) se pueden utilizar en la sección de rango de reporte de la función Definición de parámetro de reporte. El tipo de lista que está disponible depende del reporte y de los campos para los rangos de reporte.

Figura 14-3  
Definición de parámetro de reporte – Lista ACD-DN

12:00:00

Definición de parámetro de reporte

[Español ]

NOMBRE DE REPORTE : REPORTE DE AGENTE

UTILIZ. DE NOMBRE : En menús y en repor.

ESTILO : Tabular

FORMATO : Reporte de rend. De agente por superv

UNIDAD DE TIEMPO : Día

AGRUPAR POR : Semana

Y POR: ACD-DN destino

RANGO DE REPORTE

Lista de ACD-DN

Semana.....

ACD-DN destino.....

Supervisor.....

Agente.....

1. Listas de espera nocturnas

2. Ventas

3. Soporte

PARA:

INGRESAR:

Valor único nnn

Rango de valores nnn..mmm

Todos los valores nada

DISP DE SALIDA: RuggedWriter

IDIOMA DE REPORTE: Español

HELP = Ayuda

F8 = No hay selección

F10 = Pantalla del reporte

Siga el Procedimiento 14-3 para utilizar una lista en un reporte.

Procedimiento 14-3  
Para utilizar una lista en un reporte

- 1

Después de crear una lista, vaya a la pantalla Definición de parámetro de reporte.
- 2

Mueva el cursor al campo en que se desea colocar la lista.  
*Si existe una lista para el campo destacado por el cursor, en la pantalla aparece la tecla de función correspondiente.*  
  
El nombre de la tecla de función cambia de acuerdo con la lista que está disponible en un campo. Por ejemplo, la tecla de función aparece como [Lista de ACD-DN] si el cursor está en el campo *ACD-DN de destino* y [Listas del agente] en el campo *Agente*. La Tabla 14-1

## 14-8 Manejo de lista

muestra el tipo de lista que está disponible para diferentes campos en la función Definición de parámetro de reporte.

- 3 Presione la tecla de función de la lista.

*Aparece una ventana de aparición súbita que muestra las listas disponibles, como se ilustra en la Figura 14-3.*

- 4 Seleccione la lista de la ventana.

*Aparece el nombre de la lista en el campo.*

Los elementos de la lista, asociados con esta lista, no pueden aparecer individualmente en este campo. Para visualizar los elementos individuales, se debe visualizar la lista a través de la función Manejo de lista.

| <b>Tabla 14-1</b><br><b>Tipos de lista disponibles para los campos Definición de parámetro de reporte</b> |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Campos Definición de parámetro de reporte</b>                                                          | <b>Tipo de lista</b>  |
| ACD-DN destino                                                                                            | Listas ACD-DN         |
| DN de Control                                                                                             | Listas CDN            |
| Lista Esp Fuente                                                                                          | Listas de espera      |
| Ruta                                                                                                      | Listas de ruta        |
| Troncal                                                                                                   | Listas de troncales   |
| Agente                                                                                                    | Listas de agente      |
| DNIS                                                                                                      | Listas DNIS           |
| Código de actividad                                                                                       | Listas de actividad   |
| Supervisor                                                                                                | Listas del supervisor |
| Nodo de destino                                                                                           | Listas de nodos       |
| Nodo fuente                                                                                               | Listas de nodos       |



## Tecclas de función

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar modif.)**

Este comando hace que el sistema vuelva al menú principal. Se ignoran todas las modificaciones que no se hayan guardado.

#### **Borrar la forma**

Este comando borra toda la información de la pantalla.

#### **Leer una definición de lista existente**

Este comando permite seleccionar una lista existente para modificarla o revisarla.

#### **Anular modif. en la definición de lista**

Este comando retorna una definición de lista revisada a su definición original, si no se guardaron las modificaciones. La lista original se despliega en la pantalla.

#### **Guardar como nueva definición de lista**

Este comando guarda la información que se despliega actualmente como nueva definición de lista. La nueva lista debe tener un nombre de lista único.

#### **Reemplazar una definición de lista existente**

Este comando reemplaza la información original con cualquier información revisada. Se utiliza cuando la lista original ya no se requiere.

#### **Eliminar una definición de lista existente**

Este comando retira una lista del sistema.

#### **Imprimir esta definición de lista**

Este comando imprime la definición de lista y elementos de lista correspondientes que se despliegan actualmente. En Meridian MAX 10, los datos sólo pueden imprimirse si se ha definido una impresora por omisión en el perfil del usuario o la función Opciones varias. Si está conectado a una PC con MTE (con una impresora local conectada) y está utilizando la opción Anular impresora local, cualquier salida que envíe se dirigirá a la impresora local, no a la impresora por omisión del supervisor.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función proporciona una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requiere más edición en el campo.

**F6=Insertar elemento**

Esta tecla de función inserta un elemento entre dos existentes. Por ejemplo, el supervisor puede desear tener la lista ACD-DN en secuencia numérica ascendente. El nuevo elemento se inserta en el espacio ocupado por la barra de selección. Todos los elementos subsiguientes bajan un lugar en la lista. Esta tecla de función no se puede utilizar si la lista está completa. La lista puede contener un máximo de 200 elementos.

**F7=Borrar elemento**

Esta tecla de función retira un elemento único de la lista.

**Insertar aquí=Insertar**

Esta tecla de función inserta caracteres en la mitad o al comienzo del campo. Esto puede intercambiarse con la tecla [Insertar aquí=Sobrescribir].

**Insertar aquí=Reemplazar**

Esta tecla de función sobrescribe en la mitad o al comienzo del campo. Esto puede intercambiarse con la tecla [Insertar aquí=Insertar].

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## Campos

### Tipo de lista

Este campo especifica el tipo de elemento que se va a incluir en la lista.

Las opciones son:

- ACD-DN, posición y troncal
- DN de Control  
Éste sólo está disponible si está habilitada la opción CCR.
- lista de espera  
Puede incluir elementos ACD-DN o DN de control.
- agente y supervisor
- ruta, DNIS y actividad
- nodo  
Sólo está disponible si está habilitada la función NACD.

### Nombre de lista

Este campo asigna un nombre a la lista. Este nombre que puede ser de hasta 16 caracteres alfanuméricos, aparece en los menús de aparición súbita en los campos en que se pueden utilizar listas en las funciones Control de configuración o Definición de parámetro de reporte. Para guardar una nueva definición de lista, reemplazar una definición de lista existente o eliminar una existente, es necesario ser un administrador del sistema.

**Nota:** Aunque el nombre de lista puede constar de hasta 16 caracteres alfanuméricos, sólo aparecen ocho caracteres en los nombres de lista utilizados en la función Control de configuración. Los nombres de lista pueden no ser los mismos que los nombres asignados a las definiciones ACD-DN existentes.

### Elementos de lista

Este campo especifica los elementos que se deben incluir en la lista. Los elementos son componentes individuales que conforman una lista. Cada lista puede contener un máximo de 200 elementos.

El campo *Elementos de lista* aparece después de que se hace una entrada en el campo *Tipo Lista*. En la Figura 14-1 aparece una pantalla terminada.

Los elementos tienen sus propios requisitos de formato, que se pueden visualizar presionando [Opciones]. En la Tabla 14-2 aparecen los requisitos de formato para cada tipo de lista.

#### 14-12 Manejo de lista

| <b>Tabla 14-2</b><br><b>Formato de elementos de lista</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de lista</b>                                      | <b>Requisitos de formato</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ACD-DN                                                    | Esta lista contiene todo ACD-DN, ya sea nombre o número. El ingreso de los nombres de DN es sensible a las letras mayúsculas y minúsculas. El ingreso de los números DN puede ser en el formato ###-####. La entrada se rechaza si no existe o si Meridian MAX no la reconoce.       |
| DN de Control                                             | Esta lista contiene todo CDN, ya sea nombre o número. El ingreso de los nombres de DN es sensible a las letras mayúsculas y minúsculas. El ingreso de los números DN puede ser en el formato ###-####. La entrada se rechaza si no existe o si Meridian MAX no la reconoce.          |
| Lista de espera                                           | Esta lista contiene todo ACD-DN o CDN, ya sea nombre o número. El ingreso de los nombres de DN es sensible a las letras mayúsculas y minúsculas. El ingreso de los números DN puede ser en el formato ###-####. La entrada se rechaza si no existe o si Meridian MAX no la reconoce. |
| Posición                                                  | Esta lista contiene ID de posición de uno a siete dígitos en formato numérico o de celdas. Por ejemplo, ##### o ###-####.                                                                                                                                                            |
| – continúa –                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 14-2 (continuación)</b><br><b>Formato de elementos de lista</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tipo de lista</b>                                                     | <b>Requisitos de formato</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Troncal                                                                  | <p>Si la lista de troncal se va a utilizar en Control de configuración, el formato debe ser “rrr-mmm”, donde “rrr” es un número de ruta entre 0 y 511, y “mmm” es un número de miembro entre 1 y 126.</p> <p>Si se desea utilizar listas de troncal en reportes, se debe ingresar un número de troncal en el formato “mmm”, donde “mmm” es un número entre 0 y 127.</p> <p>Una lista de troncal puede contener ambos formatos. Sin embargo, los formatos “rrr-mmm” no se reconocen en la función Definición de reporte. El formato “mmm” aparece como “0-mmm” en Control de configuración. Por ejemplo, una troncal ingresada como “123” aparece como “0-123”.</p> <p>Si se crea un elemento como “0-mmm”, aparece como “mmm” cuando posteriormente se recupera la lista en la función Manejo de lista. Sin embargo, sigue apareciendo como “0-mmm” cuando se utiliza en Control de configuración.</p> |
| Agente                                                                   | Esta lista contiene ID de agente de uno a cuatro dígitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Supervisor                                                               | Esta lista contiene ID de supervisor de uno a siete dígitos en formato numérico o de celda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ruta                                                                     | Esta lista contiene números de ruta entre 0 y 511. Se puede ingresar también 9999.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DNIS                                                                     | Esta lista contiene ID de DNIS de uno a nueve dígitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Actividad                                                                | Esta lista contiene códigos de actividad de uno a cuatro dígitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Nodo                                                                     | Esta lista contiene números de nodo de tres dígitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| – fin –                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**14-14** Manejo de lista

---

---

553-4001-905S Estándar 1.0 Noviembre 2000

## Capítulo 15: Grupos estadísticos de reporte

Meridian MAX genera estadísticas de reportes que se pueden utilizar en la función Definición de reporte para crear reportes personalizados.

En este capítulo se incluyen tablas que describen los campos estadísticos y los campos de datos para los 10 grupos estadísticos de reporte. Entre estos grupos se incluyen:

|                                                            |             |
|------------------------------------------------------------|-------------|
| • Estadísticas ACD-DN destino                              | Tabla 15-1  |
| • Estadísticas de desborde                                 | Tabla 15-2  |
| • Estadísticas de agente                                   | Tabla 15-3  |
| • Estadísticas de ruta                                     | Tabla 15-4  |
| • Estadísticas de troncal                                  | Tabla 15-5  |
| • Estadísticas DNIS                                        | Tabla 15-6  |
| • Estadísticas de Código de actividad                      | Tabla 15-7  |
| • Estadísticas de ruta RAN                                 | Tabla 15-8  |
| • Estadísticas CDN                                         | Tabla 15-9  |
| • Estadísticas de Distribución de respuesta de llamada CDN | Tabla 15-10 |

### Para entender campos de datos y campos estadísticos

Los campos de datos se componen de una o más fórmulas que se emplean para crear un campo estadístico. Los campos estadísticos se utilizan para crear columnas en un reporte mediante la función Definición de pantalla. Los campos estadísticos clave dentro de cada grupo se indican mediante un asterisco (\*) al lado izquierdo del campo.

## 15-2 Grupos estadísticos de reporte

---

Se pueden utilizar los campos estadísticos estándar descritos en este capítulo o crear campos propios utilizando la función Definición de fórmula y Definición de reporte. Para obtener más información, consulte los capítulos “Creación de fórmulas personalizadas” y “Creación de reportes personalizados”.

Los campos estadísticos se enumeran en cada tabla en el orden en que aparecen en la ventana de aparición súbita a la que se accede presionando [Opciones] en el campo *Selección de columna*, en la función Definición de formato tabular y el campo *Información seleccionada* en la función Definición de formato gráfico.

La numeración de los campos en las tablas es sólo para fines de referencia. Los números de componentes del menú que visualiza el supervisor en la ventana de aparición súbita pueden ser diferentes de los números de las tablas, dependiendo de las opciones instaladas en el sistema.

Algunas estadísticas son diferentes si la opción NACD, la opción CCR/EAR o ambas están habilitadas. Algunos grupos estadísticos también incluyen estadísticas acerca de SIRO (llamadas manejadas por ACD-DN dedicados a un SIRO). Estas estadísticas se incluyen en las tablas.

**Nota:** Algunos de los campos de estas tablas pueden no estar disponibles. La disponibilidad de campos depende de la versión específica del software Meridian 1 que se está utilizando, como también de las funciones configuradas en Meridian 1. Algunos grupos estadísticos pueden no estar disponibles dependiendo de las opciones de compra. Si el sistema Meridian MAX está conectado a NAC, la información estadística también se envía a NAC.

### Grupos estadísticos MQA y de reportes

MQA tiene un impacto sobre la forma en que algunas estadísticas se fijan en los reportes históricos. Existen tres tipos de estadísticas: lista de espera primaria, todas las listas de espera y lista de espera en uso.

Las estadísticas de lista de espera primaria se fijan para los agentes firmados en un ACD-DN como la lista de espera primaria. Éstas sólo incluyen las estadísticas de “Durac Serv”. Aunque un agente esté atendiendo a múltiples listas de espera, la Durac Serv permanece fija en la lista de espera primaria.



Todas las estadísticas de lista de espera están fijas para todas las listas de espera a las que los agentes atienden. Éstas sólo incluyen las estadísticas de “Durac Conex”. Estas estadísticas son útiles desde la perspectiva del ACD-DN, pero no desde la perspectiva del agente.

Las estadísticas de lista de espera en uso están fijas en un ACD-DN cuando se trata de la lista de espera a la que el agente atiende actualmente. Algunas de estas estadísticas son útiles desde la perspectiva de un ACD-DN (por ejemplo, estadísticas de llamadas relacionadas con ACD) y otras son útiles desde la perspectiva de un agente (por ejemplo, estadísticas de llamadas relacionadas con el DN).

## **Para recopilar llamadas abandonadas**

Un ACD-DN está en modo nocturno cuando no hay agentes firmados en la lista de espera o cuando un supervisor activa la tecla de servicio nocturno en el teléfono. Es posible utilizar diferentes procesamiento de llamadas cuando una llamada ingresa a una lista de espera en modo nocturno.

- La llamada puede pasar por interflujo a un número nocturno, si el número se ha definido en la pantalla de Control de configuración – Servicio nocturno. Para obtener más información, consulte el capítulo “Control de configuración”.
- La llamada se puede poner virtualmente en lista de espera en los ACD-DN definidos en la pantalla de Control de configuración – Tablas nocturnas. Esta opción sólo está disponible si la opción NACD está habilitada. Para obtener más información, consulte el capítulo “Distribución Automática de Llamadas de Red”.

Es posible definir un número nocturno o una tabla de enrutamiento nocturno para un ACD-DN, pero no ambos. Sólo a los ACD-DN se les permite ingresar al modo nocturno. Los CDN no poseen modo nocturno.

Meridian MAX ofrece dos opciones para generar reportes sobre llamadas abandonadas en modo nocturno. Éstas son las opciones Reportes de Conteo de Abandono de Llamadas Nocturnas y Reportes de Abandono de Llamadas Combinadas.

### **Reporte de Conteo de Abandono de Llamadas Nocturnas**

La opción Reporte de Conteo de Abandono de Llamadas Nocturnas permite a Meridian MAX fijar todas las llamadas abandonadas en modo nocturno en un nuevo campo de datos denominado Llamadas nocturnas abandonadas. La fijación sólo está disponible si se posee X11 Versión 19 o posteriores.

El campo de datos Llamadas nocturnas abandonadas se encuentra disponible con los siguientes grupos estadísticos: ACD-DN destino, Desborde, Ruta, Troncal y DNIS. Los datos de abandono de llamadas nocturnas se pueden obtener utilizando este campo al generar reportes a partir de estos grupos estadísticos.

### **Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas**

La opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas permite a Meridian MAX recopilar datos de llamadas abandonadas en los modos diurno y nocturno. Estos datos se almacenan en los campos de llamadas abandonadas en los grupos estadísticos ACD-DN destino y desborde. Para acceder a esta opción, se debe estar equipado con X11 Versión 19 o posteriores.

En los reportes diarios, semanales y mensuales, no se hace distinción entre las llamadas abandonadas durante el modo diurno y aquellas abandonadas en modo nocturno. Si esta opción no está habilitada, sólo aparecen en los reportes aquellas llamadas abandonadas durante horas hábiles. Si la opción está habilitada, es posible obtener las llamadas abandonadas durante las horas hábiles generando reportes con los datos de Llamadas abandonadas y Llamadas nocturnas abandonadas y restando los dos totales.

Esta opción se denominaba Night Call Abandon Reporting (Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas) en Meridian MAX 6. Debe estar habilitada en el programa de mantenimiento y administración. Para obtener más información sobre la habilitación o inhabilitación de esta opción, consulte la sección “View/Modify Meridian MAX Option” en el capítulo “Maintenance and administration programs: system shutdown” de la guía *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

## Estadísticas ACD-DN destino

Las estadísticas recolectadas para cada ACD-DN, visualizan el ACD-DN desde la perspectiva de un ACD-DN destino.

Estas estadísticas, que se recolectan para cada ACD-DN, visualizan el ACD-DN desde la perspectiva de un ACD-DN destino.

### MQA y el grupo estadístico ACD-DN destino

MQA tiene un impacto sobre la manera en que algunas estadísticas se fijan en los reportes históricos. El campo estadístico “Durac Conex” está fijo para los agentes que se han firmado en el ACD-DN destino como su lista de espera primaria. Se obtiene un total del campo estadístico “Durac Serv” y se compara con todos los agentes que están atendiendo al ACD-DN destino. Todas las demás estadísticas están fijas en el ACD-DN destino cuando la lista de espera en uso del agente es este ACD-DN.

### Llamadas CDN de red

En Meridian MAX 10, los datos pueden recopilarse en pantallas y reportes en un nuevo tipo de llamada CDN que viaja a través de la red, denominada llamada CDN de red.

En el Meridian 1 destino (destinatario), Meridian MAX muestra la lista de espera que se origina si Meridian 1 dispone de X11 Versión 22 o posterior. (La lista de espera es el CDN que origina la llamada.) El DN de ruta aparece si Meridian 1 dispone de X11 Versión 21 o anterior.

Para obtener más información acerca de las llamadas CDN de red, consulte la sección “Llamadas CDN de red” en el capítulo “Distribución Automática de Llamadas de Red”.

## Campos de datos ACD-DN destino

Esta sección proporciona una lista de todos los campos de datos disponibles en el grupo estadístico ACD-DN destino. Se accede a los campos de datos por medio de la ventana de aparición súbita que aparece, presionando [Modificar campo] en el campo *Cálculo* en la función Definición de fórmulas de la función Definición de reporte.

### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN, incluidas las llamadas que el desborde temporizado local o de red o el desborde por sobrecarga de lista de espera pasó a este ACD-DN. Este número también incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud de aplicación CCR “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.

#### **Llamadas abandonadas**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas por personas que llaman al esperar que las respondan agentes en este ACD-DN. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número también incluye llamadas abandonadas en espera de que opere SIRO cuando el CCR está habilitado.

#### **Llam TOF de base**

Este campo muestra el número de llamadas con desborde temporizado que han resultado de que el TOFT de otra lista de espera fue respondido por agentes de esta lista de espera. No incluye las llamadas con desborde temporizado que han resultado de las Tablas NACD diurnas/nocturnas. Este campo sólo está disponible para NACD debido a que el desborde temporizado básico en este caso difiere del desborde temporizado local.

#### **Núm Llamadas LTOF**

Este campo muestra el número de llamadas con desborde temporizado local contestadas por agentes de este ACD-DN.

#### **Núm Llam DLS**

Este campo muestra el número de llamadas que alcanzaron este ACD-DN a través del desborde por sobrecarga de la lista de espera y que abandonaron o fueron contestados en esta lista de espera. Las llamadas no volvieron a la lista de espera original debido al desborde temporizado.

#### **Llams DN de Entrada**

Este campo muestra el número de llamadas DN contestadas por agentes de este ACD-DN.

#### **Llam DN de Salida**

Este campo muestra el número de llamadas DN originadas por agentes de este ACD-DN.

#### **Núm resp Tras Umbri**

Para los sistemas que no son de red, éste es el número de llamadas contestadas, excluidas aquéllas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN, que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de demora máximo para el ACD-DN destino.

Este número también incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO" de la aplicación CCR.

Para los sistemas con desborde temporizado mejorado y de red, este número de llamadas contestadas incluye las llamadas con desborde temporizado mejorado y de red contestadas por este ACD-DN, que experimentaron una demora mayor o igual que el valor de umbral de demora máximo para el ACD-DN destino. Para el desborde temporizado mejorado y de red en las llamadas, la demora es el tiempo empleado en la lista de desborde temporizado lógico.

**Núm Abn Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas con una demora mayor o igual que el valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. También incluye las llamadas abandonadas después de que la aplicación CCR emitiera una solicitud “Ingresar SIRO”.

**Demora Total de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas contestadas, excepto las llamadas que pasaron por desborde temporizado de red o local hasta este ACD-DN. Este valor también incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. La demora es el tiempo desde que CCR emitió el comando “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.

**Demora Total de Aban**

Este campo muestra la demora total de todas las llamadas abandonadas, incluidas las llamadas abandonadas después de que la aplicación CCR emitiera una solicitud “Ingresar SIRO”. Este número también incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Demora Máx de Resp**

Este campo muestra la mayor demora experimentada por todas las llamadas contestadas, excepto aquellas llamadas que pasaron por desborde temporizado local, mejorado o de red a este ACD-DN. Sin embargo, incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. La demora es el tiempo desde que CCR emite el comando “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.

**Dem Máxim de aban**

Este campo muestra la mayor demora de todas las llamadas abandonadas, incluidas aquellas llamadas abandonadas después de que la aplicación CCR emitiera la solicitud “Ingresar SIRO”. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Durac de Conv ACD**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN en una llamada ACD, NACD o CCR/EAR, incluido el tiempo que una llamada ACD está en retención.

**Duración No listo**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN en el procesamiento posterior de llamadas. Esta duración incluye todo el tiempo que un agente tuvo la tecla No listo activa y en que ninguna llamada ACD o DN estuvo activa.

**Durac DN Entr**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN en manejar llamadas DN entrantes.

**Durac DN Sal**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN que se usó para manejar llamadas DN salientes.

**Durac de Espr**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN esperando una llamada en un estado de espera o reserva. No incluye el tiempo empleado en una llamada ni el tiempo empleado en estado no listo o de consulta.

**Durac en Espr**

Este campo muestra el tiempo total que todos los agentes de este ACD-DN tuvieron las llamadas ACD en espera.

**Durac ocup**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes en manejar llamadas ACD, CCR/EAR o DN y en realizar el procesamiento relacionado posterior a la llamada. Esta duración incluye la duración de consulta pero no la de espera.

**Durac Serv**

Este campo muestra el tiempo total empleado por todos los agentes en prestar servicio personalmente a este ACD-DN. El Durac Serv para un agente individual se acumula desde el momento que un agente se firma hasta el momento en que se desfirma.

**Núm llamadas interflujo**

Este campo muestra el número de llamadas que ingresaron al sistema a través del ACD-DN original, que se emitieron desde el conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración. Las llamadas de interflujo poseen el mismo ACD-DN original y destino.

**Núm 1er RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el primer anuncio grabado.

**Núm 2o RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el segundo anuncio grabado.

**Categ de respuesta n**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas, excepto las llamadas con desborde temporizado, aunque se incluyen aquellas llamadas ACD que el tiempo de red y el tiempo mejorado pasó por desborde (llamadas NACD) y las llamadas CCR/EAR, que experimentaron una demora dentro de la categoría de demora de respuesta “n”, según se define en Definición de rango. “n” es un número en el rango 1..10. Este campo tiene un margen medio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.

**Categ de abandono n**

Este campo muestra el número de llamadas ACD abandonadas, las llamadas ACD con desborde temporizado y desborde temporizado de red o mejorado (llamadas NACD) desde este ACD-DN, que experimentaron una demora dentro de la categoría de demora de abandono “n”, como se define en Definición de rango. “n” es un número en el rango 1 a 10. Este campo tiene un margen medio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.

---

**15-10 Grupos estadísticos de reporte**

---

Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19.

**Durac actividad**

Este campo muestra la duración en que al menos un agente estuvo firmado en el ACD-DN.

**Dem tot LTOF**

Este campo muestra la demora total de respuesta de las llamadas contestadas por el ACD-DN, que llegaron a esta lista de espera por medio de desborde temporizado local. Este valor incluye la demora de desborde temporizado básico para todos los sistemas MAX y la demora de desborde temporizado mejorado para los sistemas MAX con conectividad NAC.

**Demora LTOF máx**

Este campo muestra la demora de máxima respuesta de todas las llamadas que pasaron por desborde temporizado local a este ACD-DN.

**Durac aus mom**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN en estado de ausencia momentánea.

**Períodos aus mom**

Este campo muestra el número de ocasiones en que agentes de este ACD-DN están momentáneamente ausentes.

**Llamadas sin actividad**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN para el que no se ingresó un código de actividad. Este número incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.

**Llam DN transmitidas**

Este campo muestra el número de llamadas DN transmitidas por agentes de este ACD-DN.



**Llam ACD transmitidas**

Este campo muestra el número de llamadas ACD transmitidas por agentes de este ACD-DN.

**Núm llams cortas**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN con una duración de procesamiento de llamada directa inferior al umbral de “llamada corta” definido para este ACD-DN. Este número incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.

**Núm llamadas NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas con desborde temporizado de red contestadas por agentes de este ACD-DN.

**NTOF Resp Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas con desborde temporizado de red que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. La demora es el tiempo empleado en la lista de espera de desborde temporizado lógico.

**Dem Tot NTOF Orig**

Este campo muestra la demora total experimentada en el nodo de origen para todas las llamadas de red contestadas en el ACD-DN destino. Es el tiempo de espera en la lista de espera de origen antes de ser puesto en la lista de espera lógica en el ACD-DN destino.

Para una llamada CDN de red, la lista de espera original es el CDN original en el Meridian 1 fuente.

**Dem Tot NTOF Destino**

Este campo muestra la demora total experimentada en el ACD-DN destino de todas las llamadas de red contestadas. Es el tiempo de espera en la lista de espera de red lógica antes de que el ACD-DN destino las responda.

**Demora NTOF máx**

Este campo muestra la demora de respuesta máxima de llamadas con desborde temporizado de red para este ACD-DN. Incluye el tiempo empleado en la lista de espera de origen y en la lista de espera de desborde temporizado lógico.

**Red ETOF tras umb**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas de desborde temporizado mejorado, que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual que el valor de umbral de demora máximo para el ACD-DN destino. Para el desborde temporizado mejorado en llamadas, la demora es el tiempo empleado en la lista de espera de desborde temporizado lógico. Este campo de datos sólo está disponible si NACD está habilitado.

**Dem tot ETOF orig**

Este campo muestra la demora total experimentada en el nodo de origen por todas las llamadas de desborde temporizado mejorado contestadas en este ACD-DN destino. Es el tiempo de espera en la lista de espera de origen antes de ser puestas en lista de espera lógica en el ACD-DN destino.

**Dem tot ETOF dest**

Este campo muestra la demora total experimentada en el ACD-DN destino por todas las llamadas contestadas de desborde temporizado mejorado. Es el tiempo de espera en la lista de espera de desborde temporizado lógico antes de que el ACD-DN destino la responda.

**Llams Interflujo Ocup**

Este campo muestra el número de llamadas a las que se le ha dado un procesamiento de ocupado como consecuencia de la opción Control de supervisor de tamaño de lista de espera (X11 Versión 16).

**Llamadas SIRO aceptadas**

Este campo muestra el número de llamadas virtualmente puestas en lista de espera en el ACD-DN como resultado de una solicitud “Ingresar SIRO” realizada por la aplicación CCR. Este conteo difiere de las llamadas normales aceptadas, ya que incluye todas las llamadas virtualmente puestas en lista de espera y no sólo aquellas llamadas contestadas o abandonadas.

**Llamadas SIRO cont**

Este campo muestra el número de llamadas “Ingresar SIRO” contestadas en el ACD-DN.

**Dem máx res SIRO**

Este campo muestra la demora máxima experimentada por llamadas “Ingresar SIRO” contestadas en el ACD-DN.

**Dem tot de Resp**

Este campo muestra la demora total experimentada por llamadas “Ingresar SIRO” contestadas en el ACD-DN.

**Resp SIRO lueg umb**

Este campo muestra el número de llamadas “Ingresar SIRO” que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino.

**Llamadas SIRO abandon**

Este campo muestra el número de llamadas “Ingresar SIRO” abandonadas por la persona que llama antes de dar procesamiento SIRO.

**Dem máx aban SIRO**

Este campo muestra la demora máxima experimentada por llamadas “Ingresar SIRO” abandonadas en el ACD-DN.

**Dem Tot Aban SIRO**

Este campo muestra la demora total experimentada por las llamadas “Ingresar SIRO” abandonadas en el ACD-DN.

**Aban SIRO tras umb**

Este campo muestra el número de llamadas “Ingresar SIRO” abandonadas que experimentaron una demora mayor o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino.

**Llamadas nocturnas ab**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas por personas que llaman mientras esperaban respuesta de agentes en este ACD-DN cuando el ACD-DN destino estaba en modo nocturno. Este número se define en cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. Este número también incluye las llamadas abandonadas después de que la aplicación CCR envió una petición “Ingresar SIRO”. Las llamadas que experimentaron un desborde temporizado *en* este ACD-DN no cuentan para esta cifra.

**Durac conex**

Este campo muestra la duración total que todos los agentes estuvieron firmados en este ACD-DN como su ACD-DN primario.

**Duración de consulta**

Este campo muestra la duración empleada por todos los agentes primarios en estado de consulta. El estado de consulta se produce si se desconectó la llamada mientras el agente intentaba transferirla o ponerla en conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor se pone en contacto con un agente utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente se pone en contacto con el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir una llamada.

**Llamadas DAL**

Este campo muestra el número de llamadas que fueron devueltas a este ACD-DN después de haber sido presentadas a un agente sin obtener respuesta dentro de un período de tiempo específico. El umbral de tiempo para el ACD-DN se define mediante el prompt Return to Queue Timer (RTQT) en la plantilla Overlay 23 en Meridian 1 (X11 Versión 23 Symposium o posterior). Si Meridian MAX está conectado a un conmutador Meridian 1 que esté operando con X11 Versión 23A o anterior, el campo Llamadas DAL no se fija y el valor del campo primario aparece como cero.

### Campos estadísticos ACD-DN destino

En la Tabla 15-1 se enumeran los campos en el grupo estadístico ACD-DN destino que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-1</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)                                                                                                                                                                                             |
| <b>Encabezado de columna</b>                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Encabezado de gráfico</b>                                                                                                                                                                                                              |
| Descripción                                                                                                                                                                                                                               |
| Fórmula                                                                                                                                                                                                                                   |
| * Número ACD-DN destino                                                                                                                                                                                                                   |
| NUM<br>ACD-DN<br><i>ID ACD-DN Dest</i><br>El número ACD-DN destino.                                                                                                                                                                       |
| * Nombre ACD-DN destino                                                                                                                                                                                                                   |
| NOMB<br>ACD-DN<br><i>Nombre ACD-DN dest</i><br>El nombre asignado al ACD-DN destino. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha . Si el ACD-DN no tiene asignado un nombre, se imprime el número de ACD-DN. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br><p>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se muestran en un formato “hh:mm”. Los turnos se muestran por su nombre. Los días y semanas se muestran en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se muestran en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se muestran en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período).</p> |
| 10. No promedio de agentes en servicio de lista<br><b>PRM</b><br><b>AGT</b><br><i>Prom agentes</i><br><p>Este valor representa el número promedio de agentes que atienden a esta lista de espera ACD-DN durante el tiempo que el ACD-DN tenía asignado al menos un agente. Si el ACD-DN no tenía agentes asignados, este valor es cero.</p> Durac Serv / Durac actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>11. Calidad de servicio telefónico</b><br>%<br><b>CAL</b><br><b>SRV</b><br><i>Cal servicio</i><br><p>La Calidad de servicio telefónico representa el porcentaje de llamadas contestadas, abandonadas, o de ambos tipos, dentro del tiempo de umbral del objetivo de demora. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los ACD-DN que utilizan el mismo umbral de objetivo de demora. Éste incluye llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” y “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.</p> $[(\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Núm Res tras Umbral} + \text{Núm Aban tras Umbral})] \times 100 / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})$ |
| <b>12. Número de llamadas aceptadas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ACEPT</b><br><i>Núm aceptada</i><br><p>El número de llamadas que ingresaron a la lista de espera. Este número no incluye las llamadas que pasaron por desborde temporizado local o de red a este ACD-DN. Para las llamadas que no son de red, se debe omitir la siguiente parte de la fórmula: Núm llams NTOF. Éste incluye llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” y “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.</p> <p>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas – Núm llamadas LTOF – Núm llamadas NTOF</p>                                                                                                                                        |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

**15-18 Grupos estadísticos de reporte**

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13. Número total de llamadas contestadas<br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>CONTS</b><br><i>Tot contes</i><br>El número de llamadas contestadas por agentes asignados a este ACD-DN, incluidas las llamadas que pasaron por desborde temporizado local o de red o que pasaron por desborde por sobrecarga de lista de espera al ACD-DN. Éste incluye llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” y “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14. Total de llamadas abandonadas<br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ABAN</b><br><i>Tot abandonos</i><br>Éste es el número de llamadas a este ACD-DN que abandonaron las personas que llaman antes de que pudieran ser contestadas. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número también incluye las llamadas abandonadas después que la aplicación CCR emitiera una solicitud “Ingresar SIRO”. Las llamadas que pasan por desborde temporizado <u>en</u> este ACD-DN no se contabilizan en este valor.<br>Llamadas abandonadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                             |
| 15. Número de llamadas sin código de actividad<br><b>LLAMS</b><br><b>SIN</b><br><b>ACTIV</b><br><i>Sin actividad</i><br>El número de llamadas contestadas por este ACD-DN para el cual no se ingresó un código de actividad. Éste incluye llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” e “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.<br>Llamadas sin actividad |
| 16. Número de llamadas SIRO aceptadas<br><b>LLAMS</b><br><b>SIRO</b><br><b>ACEPT</b><br><i>SIRO aceptadas</i><br>El número de llamadas que ingresan a la lista de espera como resultado de la solicitud “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.<br>SIRO aceptado                                                                                                                      |
| 17. Número de llamadas ACD transmitidas<br><b>LLAMS</b><br><b>ACD</b><br><b>TRANS</b><br><i>ACD transmitidas</i><br>El número de llamadas ACD transmitidas desde este ACD-DN por agentes.<br>Llam ACD transmitidas                                                                                                                                                                  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**15-20** Grupos estadísticos de reporte

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                       |
| 18. Total de llamadas con desborde temporizado<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>TOF</b><br><i>Tot llamadas TOF</i><br>El número de llamadas que ingresaron por desborde temporizado (local y de red) a este ACD-DN destino y que se respondieron por un agente.<br>Núm llamadas LTOF + Núm llamadas NTOF |
| 19. Tot de llams ingresadas por desborde por la lista<br><b>LLAMS</b><br><b>DSL</b><br><i>Núm llamadas DSL</i><br>El número de llamadas que ingresaron por desborde por la lista de espera a este ACD-DN destino y que se respondieron o abandonaron en esta lista de espera.<br>Núm llamadas DSL             |
| 20. Número de llamadas DN entrantes<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>ENT</b><br><i>Llamadas DN ent</i><br>El número de llamadas DN entrantes contestadas por los agentes de este ACD-DN.<br>Llams DN de Entrada                                                                                             |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                        |
| 21. Número de llamadas DN salientes<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>Llamadas DN sal</i><br>El número de llamadas DN salientes realizadas por los agentes de este ACD-DN.<br>Llam DN de Salida |
| 22. Número de llamadas DN<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><i>Llamadas DN</i><br>El número total de llamadas DN entrantes y salientes.<br>Llam DN de Entrada + Llam DN de Salida                |
| 23. Número de llamadas DN transmitidas<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>TRANS</b><br><i>DN trans</i><br>El número de llamadas DN transmitidas por agentes de este ACD-DN.<br>Llam DN transmitidas            |
| 24. Número de llamadas que recibieron el 1er RAN<br><b>1ER</b><br><b>RAN</b><br><i>1er RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el primer anuncio RAN.<br>Núm 1er RAN                                   |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 25. Número de llamadas que recibieron el 2do RAN<br><b>2DO</b><br><b>RAN</b><br><i>2do RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el segundo anuncio RAN.<br>Núm 2o RAN                                                                                                                                                                                                                     |
| 26. Número de llamadas que recibieron ambos RAN<br><b>DEM</b><br><b>RAN</b><br><i>Ambos RAN</i><br>Éste es el número de anuncios RAN únicos otorgados a llamadas. Para las llamadas que recibieron el primer y el segundo RAN, agregue un dos al número. Si la persona que llama recibió el 2o RAN varias veces, el valor fijo sólo aumenta en uno.<br>Núm 1er RAN + Núm 2o RAN                  |
| 27. Número de llamadas cortas<br><b>LLAMS</b><br><b>CRTS</b><br><i>Llamadas cortas</i><br>El número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN con Duración de conv ACD inferior al umbral de "Llamada corta" definido para este ACD-DN. Éste incluye llamadas contestadas como resultado de la solicitud "Lista de espera a" E "Ingresar SIRO" de la aplicación CCR.<br>Núm llam cortas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>28. Demora promedio de respuesta</b><br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>RES</b><br><i>Dem prm res</i><br><p>La demora de respuesta promedio (también conocida como Velocidad Promedio de Respuesta [ASA]) es el promedio de espera de una persona que llama antes de que un agente en este ACD-DN responda a la llamada. En el caso de que las llamadas de desborde temporizado de red y mejorado, el tiempo de la demora comienza cuando la llamada es puesta en la lista de espera lógica. También incluye la demora desde que la aplicación CCR emitiera una solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.</p> <p><b>Nota:</b> El campo de Llams TOF de base aparece sólo para MAX NACD. Para llamadas que no son MAX NACD, Llams TOF de base es Núm Llams TOF.</p> <p>(Demora Total de Res + Dem Tot NTOF Destino + Dem tot ETOF dest) / (Llamadas contestadas – Llam TOF de base)</p> |
| <b>29. Demora promedio de abandono</b><br><b>DEM</b><br><b>ABA</b><br><b>PRM</b><br><i>Dem aba prm</i><br><p>Representa el promedio de espera de una persona que llama a este ACD-DN antes de abandonar la llamada. Este número excluye las llamadas abandonadas cuando el ACD-DN estaba en servicio nocturno. Un ACD-DN está en Servicio nocturno cuando todos los agentes se han desfirmado.</p> <p>Demora Total de Aban ÷ Llamadas abandonadas</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30. Demora promedio de TOF local<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>LTOF</b><br><i>Dem prm LTOF</i><br>Representa el número promedio de tiempo de espera de respuesta de una persona que llama para que la llamada pase por desborde temporizado local a este ACD-DN. Esta demora promedio incluye tanto el tiempo de espera en la lista de espera ACD-DN original como el tiempo en la lista de espera del ACD-DN destino.<br>Dem tot LTOF / Núm llamadas LTOF                                               |
| 31. Demora máxima de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RES</b><br><i>Dem res máx</i><br>Representa la demora máxima de una persona que llama antes de que este ACD-DN responda su llamada. También incluye la demora desde que la aplicación CCR emitió una solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.<br><b>Nota:</b> La fórmula MAX selecciona el mayor de tres campos representados en la fórmula que sigue a continuación.<br>MAX (Demora máx de Resp, Demora LTOF máx, Demora NTOF máx) |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>32. Demora máxima de abandono</b><br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>ABAN</b><br><i>Dem máx aban</i><br>Representa la demora máxima para una persona que llama antes de abandonar la llamada a este ACD-DN. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno si la función Reporte de de Conteo de Abandono de Llamadas Nocturnas está habilitada o si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores.<br>Demora Máx de aban                                                             |
| <b>33. Demora máxima de TOF local</b><br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>LTOF</b><br><i>Dem máx LTOF</i><br>Representa la cantidad máxima de tiempo que esperó respuesta una persona que llama, cuya llamada pasó por desborde temporizado local a este ACD-DN. Incluye el tiempo de espera en la lista de espera del ACD-DN original.<br>Para las llamadas de desborde mejorado, esta estadística incluye tanto el tiempo de espera en la lista de espera de origen, como el tiempo en la lista de espera lógica en el destino.<br>Demora LTOF máx |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>34. Promedio de conversación ACD</b><br><b>PRM</b><br><b>CONV</b><br><b>ACD</b><br><i>Prm Conv ACD</i><br>Éste es el promedio de tiempo por llamada de los agentes de este ACD-DN, empleado con las personas que llaman hasta liberar la llamada. Además incluye el tiempo que la persona que llama estuvo en retención.<br>Durac de Conv de ACD / Llamadas contestadas |
| <b>35. Promedio procesamiento luego de la llamada</b><br><b>PRM</b><br><b>NO</b><br><b>LST</b><br><i>Prm no lis</i><br>Éste es el promedio por llamada que los agentes de este ACD-DN estuvieron en el estado No listo.<br>Duración No Listo / Llamadas contestadas                                                                                                        |
| <b>36. Promedio de llamadas DN entrantes</b><br><b>PRM</b><br><b>DN</b><br><b>ENTR</b><br><i>DN entr prm</i><br>Éste es el promedio que los agentes de este ACD-DN emplearon en llamadas DN entrantes, desde que se respondió, hasta que se liberó.<br>Durac DN Entrante / Llamadas DN de Entrada                                                                          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 37. Promedio de llamadas DN salientes<br><b>PRM</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>DN sal prm</i><br>Éste es el promedio que los agentes de este ACD-DN emplearon en llamadas DN salientes, desde que se respondió, hasta que se liberó.<br>Duración DN Saliente / Llam DN de Salida                                                                                                              |
| 38. Promedio de llamada DN<br><b>PRM</b><br><b>LLAM</b><br><b>DN</b><br><i>Promedio prm DN</i><br>Éste es el promedio que los agentes de este ACD-DN emplearon en llamadas DN entrantes y salientes.<br>(Promedio de DN entrante + Promedio de DN saliente) / (Llam DN de Entrada + Llam DN de Salida)                                                                                              |
| 39. Promedio de espera de llamadas<br><b>PRM</b><br><b>ESPR</b><br><i>Espera prm</i><br>Éste es el promedio por llamada que los agentes de este ACD-DN esperaron por la siguiente llamada. Con MQA, esta estadística no es significativa desde la perspectiva de un ACD-DN debido a que la siguiente llamada ACD a un agente podría aparecer en otro ACD-DN.<br>Durac de Esp / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                |
| <b>40. Promedio de procesamiento</b><br><b>PRM</b><br><b>PROC</b><br><i>Procesamiento promedio</i><br>Éste es el promedio por llamada que los agentes para este ACD-DN emplearon con las personas que llaman, más la duración en estado No listo.<br>(Duración de Conv ACD + Duración No Listo) / Llamadas contestadas |
| <b>41. Promedio en espera</b><br><b>PRM</b><br><b>EN</b><br><b>ESPR</b><br><i>Retención prm</i><br>Éste es el tiempo promedio que una persona que llama a este ACD-DN está en retención después de que la llamada se respondiera y antes que se liberara.<br>Durac de Esp / Llamadas contestadas                       |
| <b>42. Promedio de ausencia momentánea</b><br><b>PRM</b><br><b>AUS</b><br><b>MOM</b><br><i>Ausencia prm</i><br>Éste es el promedio de ausencia momentánea experimentada por los agentes de este ACD-DN.<br>Durac aus mom / Períodos aus mom                                                                            |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>43. Duración total de conversación de ACD</b><br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>CONV</b><br><i>Duración de conversación de ACD</i><br>Representa la duración total de todas las llamadas a este ACD-DN. Esta duración transcurrida comienza cuando la llamada se responde y concluye al liberarla, incluido el tiempo en que cada llamada estuvo en retención.<br>Durac de Conv ACD                   |
| <b>44. Duración total no listo</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>NO</b><br><b>LISTO</b><br><i>Duración no lis</i><br>Representa la duración total que todos los agentes de este ACD-DN estuvieron en estado No listo.<br>Duración no listo                                                                                                                                                         |
| <b>45. Duración total de llamada DN entrante</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>DN</b><br><b>ENTR</b><br><i>Duración DN entr</i><br>Representa la duración total de todas las llamadas DN entrantes a este ACD-DN. Esta duración transcurrida comienza al responder cada llamada y concluye al liberar cada llamada, incluido el tiempo en que cada llamada estuvo en retención.<br>Duración DN Ent |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                |
| 46. Duración total llamada DN saliente<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>Duración DN sal</i><br>Representa la duración total de todas las llamadas DN salientes a este ACD-DN. Esta duración transcurrida comienza al responder cada llamada y concluye al liberar cada llamada, incluido el tiempo que cada llamada estuvo en retención.<br>Durac DN Sal |
| 47. Duración total llamada DN<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>DN</b><br><i>Duración DN</i><br>Ésta es la duración total de todas las llamadas que los agentes de este ACD-DN emplearon en llamadas DN entrantes y salientes.<br>Durac DN Ent + Durac DN Sal                                                                                                                        |
| 48. Duración total de espera<br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>PROC</b><br><i>Duración espera</i><br>Éste es el tiempo total empleado por todos los agentes de este ACD-DN mientras esperaban su siguiente llamada.<br>Durac de Esp                                                                                                                                                    |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>49. Duración total de procesamiento</b><br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>PROC</b><br><i>Duración procesamiento</i><br>Representa la duración total de todas las llamadas ACD a este ACD-DN. La duración transcurrida comienza al responderse cada llamada ACD y concluye al liberarlas, incluido el tiempo que cada llamada estuvo en retención y la duración en estado No listo.<br>Durac de Conv ACD + Duración No listo |
| <b>50. Duración total en espera</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>EN</b><br><b>ESPR</b><br><i>Duración espera</i><br>Éste es el tiempo total en retención de llamada experimentada por todas las personas que llaman a este ACD-DN.<br>Durac en Esp                                                                                                                                                                      |
| <b>51. Duración total de ausencia momentánea</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>AUS</b><br><i>Duración ausencia</i><br>Ésta es la duración total de los períodos de ausencia momentánea experimentada por todos los agentes de este ACD-DN.<br>Duración aus mom                                                                                                                                                           |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>52. Duración total de ocupación de agentes</b><br><b>DUR</b><br><b>TOTAL</b><br><b>OCUP</b><br><i>Duración ocupado</i><br>Ésta es la duración total para todas las llamadas (ACD y DN) a este ACD-DN. Esta duración transcurrida se inicia al responder una llamada y concluye al liberarla, incluido el tiempo que cada llamada está en retención y en estado No listo o de Consulta.<br>Duración ocup |
| <b>53. Tiempo total de servicio de un agente</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>SERV</b><br><i>Durac atención</i><br>Éste es el tiempo total que todos los agentes de este ACD-DN estuvieron atendiendo al mismo ACD-DN.<br>Durac Conex                                                                                                                                                               |
| <b>54. Porcent de la dur del serv dedicado a llamadas DN</b><br><b>%</b><br><b>DN</b><br><b>SERV</b><br><i>% DN Serv</i><br>Éste es el porcentaje de la duración del servicio empleada en llamadas DN entrantes y salientes. Este porcentaje se calcula para todos los agentes asignados a este ACD-DN.<br>$[(\text{Duración DN Ent} + \text{Duración DN sal}) \times 100] / \text{Durac conex}$           |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>55. Porcent de dur del serv dedicado al procesamiento</b><br>%<br><b>PROC</b><br><b>SERV</b><br><i>% servicio/personal %</i><br>Éste es el porcentaje de duración del servicio empleada en llamadas ACD. Este porcentaje se calcula para todos los agentes asignados a este ACD-DN e incluye el tiempo empleado en el teléfono y también en estado No listo.<br>$[(\text{Durac de Conv ACD} + \text{Duración No listo}) \times 100] / \text{Durac conex}$          |
| <b>56. Porcentaje de la duración del servicio ocupado</b><br>%<br><b>OCUP</b><br><b>SERV</b><br><i>% ocupado/personal</i><br>Éste es el porcentaje de duración del servicio empleado en todas las llamadas (ACD y DN). Este porcentaje se calcula para todos los agentes asignados a este ACD-DN e incluye el tiempo empleado en el teléfono, además del tiempo en estado No listo o de Consulta.<br>$(\text{Duración de ocupación} \times 100) / \text{Durac conex}$ |
| <b>57. Porcentaje de llamadas con desborde temporizado</b><br>%<br><b>TOT</b><br><b>TOF</b><br><i>% Tot TOF</i><br>Representa el porcentaje de llamadas contestadas que ingresaron por desborde temporizado (local y de red) a este ACD-DN.<br>$[(\text{Núm llamadas LTOF} + \text{Núm llamadas NTOF}) \times 100 / \text{Llamadas contestadas}]$                                                                                                                     |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>58. Porc de llams con desborde por rebalse de grp ACD</b><br>%<br><b>DSL</b><br>% <i>DSL</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas que ingresaron por desborde por sobrecarga de lista de espera a este ACD-DN, sin considerar si las llamadas se respondieron o abandonaron.<br>$(\text{Núm llamadas DSL} \times 100) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>59. Número de llamadas ocupadas por interflujo</b><br><b>OCUP</b><br><i>Ocupado interflujo</i><br>El número de llamadas a las que se le ha dado procesamiento de ocupado como resultado de la función Control de supervisor del tamaño de lista de espera (X11 Versión 16).<br>Llams Interflujo Ocup                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>60. Porcentaje de respuestas en categoría 1</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT1</b><br><i>Porcentaje resp 1</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #1 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO". Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>$(\text{Categ de respuesta 1} \times 100) / \text{Llamadas contestadas}$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>61. Porcentaje de respuestas en categoría 2</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT2</b><br><i>Porcentaje resp 2</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #2 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 2 × 100) / Llamadas contestadas |
| <b>62. Porcentaje de respuestas en categoría 3</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT3</b><br><i>Porcentaje resp 3</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #3 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 3 × 100) / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>63. Porcentaje de respuestas en categoría 4</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT4</b><br><i>Porcentaje resp 4</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #4 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO". Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 4 × 100) / Llamadas contestadas |
| <b>64. Porcentaje de respuestas en categoría 5</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT5</b><br><i>Porcentaje resp 5</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #5 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO". Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 5 × 100) / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>65. Porcentaje de respuestas en categoría 6</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT6</b><br><i>Porcentaje resp 6</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #6 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 6 × 100) / Llamadas contestadas |
| <b>66. Porcentaje de respuestas en categoría 7</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT7</b><br><i>Porcentaje resp 7</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #7 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 7 × 100) / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>67. Porcentaje de respuestas en categoría 8</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT8</b><br><i>Porcentaje resp 8</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #8 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO". Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 8 × 100) / Llamadas contestadas |
| <b>68. Porcentaje de respuestas en categoría 9</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT9</b><br><i>Porcentaje resp 9</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #9 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO". Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 9 × 100) / Llamadas contestadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>69. Porcentaje de respuestas en categoría 10</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT10</b><br><i>Porcentaje resp 10</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #10 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje, aunque sí se incluyen en el número total de llamadas en que se basa el porcentaje. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN, pero que sólo demoran desde que CCR emite la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de respuesta 10 × 100) / Llamadas contestadas |
| <b>70. Porcentaje de abandonos en categoría 1</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><i>Porc aban 1</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #1 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 1 × 100) / Llamadas abandonadas                                                                                                                                                |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>71. Porcentaje de abandonos en categoría 2</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><i>Porc aban 2</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #2 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 2 × 100) / Llamadas abandonadas |
| <b>72. Porcentaje de abandonos en categoría 3</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><i>Porc aban 3</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #3 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 3 × 100) / Llamadas abandonadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>73. Porcentaje de abandonos en categoría 4</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><i><b>Porc aban 4</b></i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #4 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 4 × 100) / Llamadas abandonadas |
| <b>74. Porcentaje de abandonos en categoría 5</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><i><b>Porc aban 5</b></i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #5 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 5 × 100) / Llamadas abandonadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>75. Porcentaje de abandonos en categoría 6</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><i><b>Porc aban 6</b></i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #6 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 6 × 100) / Llamadas abandonadas |
| <b>76. Porcentaje de abandonos en categoría 7</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br><i><b>Porc aban 7</b></i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #7 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 7 × 100) / Llamadas abandonadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>77. Porcentaje de abandonos en categoría 8</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br><i>Porc aban 8</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #8 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 8 × 100) / Llamadas abandonadas |
| <b>78. Porcentaje de abandonos en categoría 9</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><i>Porc aban 9</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #9 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 9 × 100) / Llamadas abandonadas |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>79. Porcentaje de abandonos en categoría 10</b><br>%<br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><i>Porc aban 10</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas por este ACD-DN que se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #10 del rango de demora de abandono. Este porcentaje incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este porcentaje de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este porcentaje. Este campo tiene un margen promedio de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>(Categ de abandono 10 × 100) / Llamadas abandonadas |
| <b>80. Número de respuestas en categoría 1</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT1</b><br><i>Núm resp 1</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #1 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 1                                                                                                                                                                                                                                           |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>81. Número de respuestas en categoría 2</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT2</b><br><i>Núm resp 2</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #2 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 2 |
| <b>82. Número de respuestas en categoría 3</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT3</b><br><i>Núm resp 3</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #3 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 3 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>83. Número de respuestas en categoría 4</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT4</b><br><i>Núm resp 4</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #4 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 4 |
| <b>84. Número de respuestas en categoría 5</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT5</b><br><i>Núm resp 5</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #5 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 5 |
| <b>– continúa –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>85. Número de respuestas en categoría 6</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT6</b><br><i>Núm resp 6</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #6 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 6 |
| <b>86. Número de respuestas en categoría 7</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT7</b><br><i>Núm resp 7</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #7 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 7 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>87. Número de respuestas en categoría 8</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT8</b><br><i>Núm resp 8</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #8 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 8 |
| <b>88. Número de respuestas en categoría 9</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT9</b><br><i>Núm resp 9</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #9 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 9 |
| <b>– continúa –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>89. Número de respuestas en categoría 10</b><br><b>NUM</b><br><b>RESP</b><br><b>CAT10</b><br><i>Núm resp 10</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN que se respondieron dentro del tiempo representado por la categoría #10 del rango de demora de respuesta. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Los depósitos también contienen llamadas que ingresaron a este ACD-DN por medio de un CDN. Este campo tiene un margen promedio de error de (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de respuesta 10                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>90. Número de abandonos en categoría 1</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><i>Núm aban 1</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #1 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 1 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>91. Número de abandonos en categoría 2</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><i>Núm aban 2</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #2 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 2 |
| <b>92. Número de abandonos en categoría 3</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><i>Núm aban 3</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #3 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 3 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>93. Número de abandonos en categoría 4</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><i>Núm aban 4</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #4 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 4 |
| <b>94. Número de abandonos en categoría 5</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><i>Núm aban 5</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #5 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 5 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>95. Número de abandonos en categoría 6</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><i>Núm aban 6</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #6 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 6 |
| <b>96. Número de abandonos en categoría 7</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br><i>Núm aban 7</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #7 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 7 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>97. Número de abandonos en categoría 8</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br><i>Núm aban 8</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #8 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 8 |
| <b>98. Número de abandonos en categoría 9</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><i>Núm aban 9</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #9 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 9 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>99. Número de abandonos en categoría 10</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><i>Núm aban 10</i><br>Representa el número de llamadas, derivadas del campo de porcentajes correspondiente, que recibió este ACD-DN y luego se abandonaron dentro del tiempo representado por la categoría #10 del rango de demora de abandono. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) en caso de que esté habilitada la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas y que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número de llamadas también incluye llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR. Las llamadas que pasaron por desborde temporizado a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el período de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de aban 10 |
| <b>100. Demora promedio de llamadas con NTOF a DN destino</b><br><b>DDEM</b><br><b>PRM</b><br><b>NTOF</b><br><i>Ddem Prm NTOF</i><br>Representa la demora promedio experimentada por una persona que llama que ingresó por desborde temporizado de red a este ACD-DN antes de que se respondiera la llamada. Éste no incluye el tiempo de espera en cualquier lista de espera antes de haber pasado lógicamente a esta lista de espera.<br>Demora tot NTOF Destino / Núm Llamadas NTOF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 101. Demora promedio para llamadas con NTOF<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>NTOF</b><br><i>Dem prm NTOF</i><br>Representa la demora promedio experimentada por una persona que llama que ingresó por desborde temporizado de red a este ACD-DN antes de que se respondiera la llamada. Éste incluye el tiempo de espera en cualquier lista de espera antes de haber pasado lógicamente a esta lista de espera.<br>(Dem Tot NTOF Orig + Dem Tot NTOF Destino) / Núm llamadas NTOF                                                                                                       |
| 102. Demora promedio para llamadas con TOF aumentado<br><b>DEM</b><br><b>ETOF</b><br><b>PRM</b><br><i>Dem ETOF prm</i><br>Representa la demora promedio experimentada por una persona que llama que ingresó por desborde temporizado mejorado a este ACD-DN antes de que se respondiera la llamada. Éste incluye el tiempo de espera en cualquiera de las listas de espera antes de haber pasado lógicamente a esta lista de espera. El campo Llams TOF de base sólo aparece para <b>NACD MAX</b> .<br>(Dem Tot ETOF orig + Dem tot ETOF dest) / (Núm llamadas LTOF – Llams TOF de base) |
| 103. Demora promedio de llamadas con NTOF<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>NTOF</b><br><i>Dem máx NTOF</i><br>Representa la demora máxima experimentada por una persona que llama que ingresó por desborde temporizado de red a este ACD-DN antes que se respondiera la llamada. Éste incluye el tiempo de espera en la lista de espera original y el tiempo puesto localmente en lista de espera en el destino.<br>Demora NTOF máx                                                                                                                                                     |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 104. Número de llamadas TOF de entradas locales<br><b>LLAMS</b><br><b>LTOF</b><br><i>Llamadas LTOF</i><br>Representa el número total de llamadas de desborde temporizado local contestadas por agentes de este ACD-DN. Esta fórmula sólo es válida si la opción NACD está habilitada.<br>Núm llamadas LTOF                                                                                                                                                          |
| 105. Número de llamadas NTOF de entrada<br><b>LLAMS</b><br><b>NTOF</b><br><i>LLlamadas NTOF</i><br>Representa el número total de llamadas de desborde temporizado de red contestadas por agentes de este ACD-DN.<br>Núm llamadas NTOF                                                                                                                                                                                                                               |
| 106. Porcentaje de llamadas contestadas con TOF básico<br>%<br><b>BTOF</b><br><i>% llamadas BTOF</i><br>Representa el porcentaje de todas las llamadas que ingresaron por desborde temporizado local a este ACD-DN y que agentes de este ACD-DN respondieron.<br>Esta fórmula sólo es válida si la opción NACD está habilitada. BTOF se denomina TOF si la opción NACD no está habilitada.<br>$(\text{Llams TOF de base} \times 100) / \text{Llamadas contestadas}$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 107. Porcentaje de llamadas contestadas con NTOF<br>%<br>NTOF<br>% <i>llamadas NTOF</i><br>Representa el porcentaje de todas las llamadas que ingresaron por desborde temporizado de red a este ACD-DN y qué agentes de este ACD-DN respondieron.<br>$(\text{Núm llamadas NTOF} / \text{Llamadas contestadas}) \times 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 108. Número total de llamadas abandonadas en Modo nocturno<br>TOT<br>NOCT<br>ABAN<br><i>Tot noct aban</i><br>Éste es el número total de llamadas abandonadas por las personas que llaman mientras esperan respuesta de agentes de este ACD-DN cuando el ACD-DN está en modo nocturno. Este número se define en cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. Este número también incluye las llamadas abandonadas después que la aplicación CCR emitiera una solicitud “Ingresar SIRO”. Las llamadas que pasaron por desborde a este ACD-DN no se contabilizan a favor de este valor.<br>Llamadas nocturnas aban |
| 109. Duración total de conexión<br>DURAC<br>TOT<br>CONEX<br><i>Duración conexión</i><br>Ésta es la duración total de firmar de los agentes en este ACD-DN como su ACD-DN primario.<br>$(\text{Núm llamadas LTOF} \times 100) \div \text{Llamadas contestadas}$ Durac Conexión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-1 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos ACD-DN destino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 110. Duración total de consulta<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>CONS</b><br><i>Duración consulta</i><br><p>Ésta es la duración total de todos los agentes primarios de este ACD-DN en estado de consulta. El estado de consulta ocurre si la llamada se desconecta mientras el agente intenta transferir o establecer conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor contacta a un agente utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente contacta a un supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.</p> Duración de consulta                                                                         |
| 111. Número de llamadas devueltas a la lista de espera<br><b>LLAM</b><br><b>DAL</b><br><i>Llamadas DAL</i><br><p>Este campo muestra el número de llamadas que fueron devueltas a este ACD-DN después de haber sido presentadas a un agente sin obtener respuesta dentro de un período de tiempo específico. El umbral de tiempo para el ACD-DN se define mediante el prompt Return to Queue Timer (RTQT) en la plantilla Overlay 23 en Meridian 1 (X11 Versión 23 Symposium o posterior). Si Meridian MAX está conectado a un conmutador Meridian 1 que esté operando con X11 Versión 23A o anterior, el campo Llamadas DAL no se fija y el valor del campo primario aparece como cero.</p> Llamadas DAL |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



## Estadísticas de desborde

Las estadísticas de desborde se acumulan para cada combinación ACD-DN original y destino. Las estadísticas en este grupo se utilizan para visualizar el rendimiento de la lista de espera original, de la lista de espera de destino o los patrones de desborde.

### Llamadas CDN de red

En Meridian MAX 10, los datos pueden recopilarse en pantallas y reportes en un nuevo tipo de llamada CDN que viaja a través de la red, denominada llamada CDN de red.

En el Meridian 1 destino (destinatario), Meridian MAX muestra la lista de espera que se origina si Meridian 1 dispone de X11 Versión 22 o posterior. (La lista de espera es el CDN originador de la llamada.) El DN de ruta aparece si Meridian 1 dispone de X11 Versión 21 o anterior.

Para obtener más información acerca de las llamadas CDN de red, consulte la sección “Llamadas CDN de red” en el capítulo “Distribución Automática de Llamadas de Red”.

## Campos de datos de desborde

Este campo indica qué campos de datos están disponibles en el grupo estadístico de desborde al utilizar la función Definición de fórmula.

En las descripciones de campo, “Mi\_Nodo” se refiere al valor de nodo para el que se mantiene la tabla de desborde. Por ejemplo, si una llamada INGRESA por desborde temporizado de red, el nodo de destino para dicha llamada es Mi\_Nodo.

En algunos campos, el punto de vista (desde el nodo/DN original o de destino) es importante. Si un campo posee un punto de vista, el campo sólo tiene significado para los registros en que dicho nodo es Mi\_Nodo. Esta condición es válida sólo para los campos NTOF y se indica en las descripciones que siguen a continuación. Cuando los ACD-DN original y destino son iguales, los registros de datos son afectados por las llamadas CCR/EAR, en forma similar a las estadísticas ACD-DN destino.

#### **Llamadas contestadas**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por cada combinación de ACD-DN original/destino. Este número incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. Se debe observar que las llamadas que no son de desborde, se acumulan en el registro de datos en que los ACD-DN original y destino son iguales. Las llamadas que lo son, se acumulan en el registro de datos para la combinación ACD-DN original/destino en particular.

#### **Llamadas abandonadas**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas por cada combinación de ACD-DN original/destino. Este número incluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este campo también incluye llamadas de desborde temporizado local y de red, como así también las llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

#### **Res orig tras umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas, incluidas aquéllas de desborde temporizado o de desborde temporizado mejorado con una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de objetivo de demora para el ACD-DN original.

La demora de respuesta utilizada es la demora total, no sólo la demora en la original antes de pasar a la lista de espera lógica en el destino. Este valor incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

Este campo excluye las llamadas que ingresaron por desborde temporizado de red debido a que no es posible consultar el umbral de demora para el ACD-DN original cuando la llamada está en otro nodo. Este campo es cero para los registros en que el nodo original no es Mi\_Nodo. También se excluyen las llamadas que salieron por desborde temporizado de red, debido al presente uso del campo en la fórmula % CAL SER FUE.

**Aban orig tras umbral**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas con una demora mayor o igual al valor de umbral de demora máxima para el ACD-DN original. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno si la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas está habilitada y el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

**Res dest lueg umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas incluidas las de desborde temporizado de red y mejorado. Estas llamadas experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. Este número también incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. Sin embargo, no incluye las llamadas de desborde temporizado básico.

La demora utilizada es la demora sólo en el destino, es decir, el tiempo que la llamada estuvo en lista de espera lógicamente en el destino.

Para MAX nodal, este valor incluye las llamadas que ingresaron por desborde temporizado mejorado o de red a lista de espera de destino. Sólo se excluyen las llamadas básicas debido a que existe demora en el destino para las llamadas BTOF.

**Nota:** Este campo es cero para los registros en que el nodo de destino no es Mi\_Nodo.

**Aban dest tras umbr**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas con una demora mayor o igual que el valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, en caso de que la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas esté habilitada y el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

**Demora Total de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por la totalidad de las llamadas contestadas excluidas las llamadas de desborde temporizado de red y local. Este valor incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. La demora es el tiempo desde que CCR emitiera el comando “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.

**Demora Total de aban**

Este campo muestra la demora total de todas las llamadas abandonadas. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas está habilitada y el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este valor también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

**Dem Máx de Res**

Este campo muestra la mayor demora experimentada por todas las llamadas contestadas, excluidas las llamadas de desborde temporizado local y de red. Este tiempo también incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR. La demora es el tiempo desde que CCR emitiera el comando “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO”.

**Dem Máx de aban**

Este campo muestra la mayor demora entre todas las llamadas abandonadas. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas está habilitada y el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este valor también incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

**Demora Máx LTOF**

Este campo muestra la demora de máxima respuesta de todas las llamadas de desborde temporizado local.

**Núm llamadas DLS**

Este campo muestra el número de llamadas (contestadas o abandonadas) que entraron por desborde de sobrecarga de lista de espera. Este campo es cero para los registros en que los ACD-DN original y destino son iguales.

**Llams TOF de Base**

Este campo muestra el número de llamadas de desborde temporizado como resultado del TOFT de otra lista de espera, contestadas por agentes de esta lista de espera. No incluye las llamadas con desborde temporizado como consecuencia de las Tablas NACD diurnas/nocturnas.

*Nota:* Este campo sólo está disponible para NACD debido a que el desborde temporizado básico es diferente, en este caso, del desborde temporizado local.

**Núm llamadas LTOF**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas que ingresaron por desborde temporizado local. Este campo siempre es cero en los registros de datos en que los ACD-DN original y destino son los mismos.

**Núm llams interflujo**

Este campo muestra el número de llamadas que ingresaron al sistema a través del ACD-DN original, que se emitieron desde el conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración. Las llamadas de interflujo poseen el mismo ACD-DN original y destino.

**Núm 1er RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el primer anuncio grabado.

**Núm 2o RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el segundo anuncio grabado.

**Dem tot LTOF**

Este campo muestra la demora de respuesta total de todas las llamadas de desborde temporizado local incluido el tiempo de espera antes de ser elegible para desborde temporizado. Para el desborde temporizado mejorado, la demora incluye la totalidad de la demora.

**Núm llams sal NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron por desborde temporizado de red de este nodo original (llamadas que salieron de este nodo). Este campo es cero para los registros en que el nodo de destino es Mi\_Nodo.

#### **Núm llams entr NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas de desborde temporizado de red contestadas por agentes de este ACD-DN en este nodo de destino (las llamadas que ingresaron a este nodo). Este campo es cero para los registros en que el nodo original es Mi\_Nodo.

#### **NTOF Resp Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas de desborde temporizado de red, que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. Para el desborde temporizado de red en llamadas la demora es el tiempo en la lista de espera de desborde temporizado lógico. Este campo siempre es cero en los registros de datos en que los nodos original y destino son los mismos.

#### **Dem Tot NTOF Orig**

Este campo muestra la demora total experimentada en el nodo de origen por todas las llamadas de desborde temporizado de red contestadas en este ACD-DN destino. Es el tiempo de espera en la lista de espera de origen antes de ser puestas en lista de espera lógica en el ACD-DN destino. Este campo es cero para los registros en que el nodo original es Mi\_Nodo. Para obtener datos desde el punto de vista de la original, se debe utilizar el campo Dem sal NTOF tot (Demora saliente de NTOF total). Para una llamada CDN de red, la lista de espera original es el CDN original en el Meridian 1 fuente.

#### **Dem Tot NTOF Destino**

Este campo muestra la demora total experimentada en el nodo de destino por todas las llamadas de desborde temporizado de red contestadas en este ACD-DN destino. Es el tiempo de espera en la lista de espera de destino antes de que el ACD-DN destino las responda. Este campo es cero para los registros en que el nodo original es Mi\_Nodo.

#### **Dem Tot NTOF Sal**

Este campo muestra la demora total experimentada por llamadas que salieron por desborde temporizado de red del nodo, contestadas por agentes del ACD-DN destino. Para un DN de ruta, la demora equivale al tiempo total de espera en el CDN original.

Este campo es cero para los registros en que el nodo original es Mi\_Nodo.

**Demora Máx NTOF**

Este campo muestra la demora de máxima respuesta de llamadas de desborde temporizado de red para esta combinación de ACD-DN original/destino. Incluye tanto el tiempo de espera en la lista de espera de origen como el tiempo en la lista de espera lógica en el destino. Es posible utilizar esta campo desde el punto de vista del destino o de la original.

**Red ETOF tras umb**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas de desborde temporizado mejorado, que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN destino. Para el desborde temporizado mejorado local en llamadas, la demora es el tiempo en la lista de espera de desborde temporizado lógico.

**Dem tot ETOF orig**

Este campo muestra la demora total experimentada en el nodo original por todas las llamadas contestadas de desborde temporizado mejorado en este ACD-DN destino. Es el tiempo de espera en la lista de espera de origen antes de pasar a la lista de espera lógica en el ACD-DN destino.

**Dem tot ETOF dest**

Este campo muestra la demora total experimentada en el ACD-DN destino por todas las llamadas contestadas de desborde temporizado mejorado. Es el tiempo de espera en la lista de espera de desborde temporizado lógico antes de que el ACD-DN destino la responda.

**Llams Interflujo Ocup**

Este campo muestra el número de llamadas al que se le ha dado un procesamiento de ocupado como consecuencia de la opción Control de supervisor de tamaño de lista de espera (X11 Versión 16).

**Llamadas nocturnas ab**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas por cada combinación de ACD-DN original/destino cuando el ACD-DN está en modo nocturno. Las llamadas que no son de desborde, se acumulan en el registro de datos en que los ACD-DN original y destino son iguales. Las llamadas que sí lo son, se acumulan en el registro de datos para la combinación de ACD-DN original/destino en particular. Este número se define como cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. Este número también incluye las llamadas abandonadas en espera de reproducción SIRO cuando la opción CCR está habilitada.

### Campos estadísticos de desborde

En la Tabla 15-2 se enumeran los campos en el grupo estadístico de desborde que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-2</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                 |
| * Identif de nodo original<br><b>ID</b><br><b>NODO</b><br><b>ORIG</b><br><i>ID nodo original</i><br>El número de ID de nodo original (disponible con la opción Network ACD habilitada).                                                                                                                                 |
| * Número ACD-DN original<br><b>NUM</b><br><b>ACD-DN</b><br><b>ORIGINAL</b><br><i>ID ACD-DN original</i><br>El número ACD-DN original.                                                                                                                                                                                   |
| * Nombre ACD-DN original<br><b>NOMB</b><br><b>ACD-DN</b><br><b>ORIGINAL</b><br><i>Nombre ACD-DN original</i><br>El nombre asignado al ACD-DN original. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si no existe un nombre asignado al ACD-DN, se imprime en su lugar el número de ACD-DN. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                  |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                     |
| * Identificador de nodo de destino<br><b>ID</b><br><b>NODO</b><br><b>DEST</b><br><i>ID nodo destino</i><br>El número de ID de destino (disponible con la opción Network ACD habilitada).                                                                                                    |
| Número ACD-DN destino<br><b>NUM</b><br><b>ACD-DN</b><br><b>DEST</b><br><i>ID ACD-DN destino</i><br>El número ACD-DN destino.                                                                                                                                                                |
| * Nombre ACD-DN destino<br><b>NOMB</b><br><b>ACD-DN</b><br><b>DEST</b><br><i>Nombre ACD-DN destino</i><br>El nombre asignado al ACD-DN. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el ACD-DN no tiene asignado un nombre, se imprime el número de ACD-DN. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se muestran en un formato “hh:mm”. Los turnos se muestran por su nombre. Los días y semanas se muestran en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se muestran en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se muestran en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| 10. Demora promedio de respuesta desde lista original<br><b>DEM</b><br><b>PRO</b><br><b>ORG</b><br><i>Dem prm org</i><br>Representa la demora promedio experimentada por personas que llaman al ACD-DN original, incluido el tiempo de espera en la lista de espera antes de pasar por desborde temporizado al ACD-DN destino. Todas estas personas que llaman obtuvieron una respuesta.<br><b>Nota:</b> Los campos NTOF sólo aparecen para <b>NACD MAX</b> .<br>(Demora Tot LTOF + Demora Total de Re + Dem Tot NTOF Orig + Dem Tot NTOF Destino + Dem Tot NTOF Sal) / (Llamadas contestadas + Núm llams sal NTOF)                                                                                                                  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. Demora promedio de respuesta desde lista destino<br><b>DPR</b><br><b>DST</b><br><i>Dpr Dst</i><br>Representa el promedio experimentado por personas que llaman al ACD-DN destino y no incluye el tiempo en lista de espera antes de pasar por desborde temporizado local a otro ACD-DN. Se dio respuesta a la totalidad de las personas que llaman. Se incluyen todas las llamadas de desborde temporizado de red y de desborde temporizado mejorado.<br><i>Nota:</i> Los campos Dem Tot NTOF Destino, Dem tot ETOF dest y Llams TOF de base sólo aparecen para <b>NACD MAX</b> .<br>$(Demora\ Total\ de\ Res + Demora\ Tot\ NTOF\ Destino + Demora\ Tot\ ETOF\ dest) / (Llamadas\ contestadas - Llams\ TOF\ de\ base)$ |
| 12. Nivel de servicio telefónico de ACD-DN original<br>%<br><b>NIV</b><br><b>SER</b><br><b>ORI</b><br><i>Niv serv original</i><br>Representa el porcentaje de llamadas originadas en el ACD-DN original contestadas, abandonadas o ambas dentro del tiempo de umbral de objetivo de demora para el ACD-DN original. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los ACD-DN que utilizan el mismo umbral.<br>$(((Llamadas\ contestadas + Llamadas\ abandonadas) - (Res\ orig\ tras\ umbral + Aban\ orig\ tras\ umbral)) \times 100) / (Llamadas\ contestadas + Llamadas\ abandonadas)$                                                                                                                        |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>13. Nivel de servicio telefónico del ACD-DN destino</b><br>%<br><b>NIV</b><br><b>SER</b><br><b>DEST</b><br><i>Cal Srv Dest</i><br>Representa el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas en el ACD-DN destino (después de que una llamada pase a lista de espera lógica desde el ACD-DN original), dentro del tiempo de umbral de objetivo de demora. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los ACD-DN que utilizan el mismo umbral de servicio. Éste incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO" de la aplicación CCR.<br>$(((\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Resp dest lueg umbral} + \text{Aban dest tras umbral})) \times 100) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})$ |
| <b>14. Número de llamadas aceptadas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ACEPT</b><br><i>Núm aceptadas</i><br>El número total de llamadas recibidas por este ACD-DN sin considerar si se respondieron o abandonaron.<br>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>15. Total de llamadas contestadas</b><br><b>TOT</b><br><b>LLAMS</b><br><b>CONT</b><br><i>Tot contestadas</i><br>Representa el número total de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN. También incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO" de la aplicación CCR.<br>Llamadas contestadas + Núm llams sal NTOF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16. Número de llamadas abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAN</b><br><i>Núm aban</i><br>Representa el número total de llamadas abandonadas antes de que pudieran ser contestadas por agentes de este ACD-DN. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) si la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas está habilitada y el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores. También incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.<br>Llamadas abandonadas |
| 17. Tot de llams con desborde temporizado<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>TOF</b><br><i>Tot llams TOF</i><br>Éste es el número total de llamadas de desborde temporizado local y de red contestadas por este ACD-DN.<br>Núm llamadas LTOF + Núm llams entr NTOF                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 18. Llams con desborde por rebalse de lista de espera<br><b>LLAMS</b><br><b>DSL</b><br><i>Núm DSL</i><br>Representa el número de llamadas recibidas por este ACD-DN como resultado del desborde por sobrecarga de lista de espera e interflujo local.<br>Núm llamadas DSL                                                                                                                                                                                                                                                              |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 19. Número de llamadas que salieron por interflujo<br><b>INTER</b><br><b>FLUJO</b><br><i>Interflujo</i><br>El número de llamadas que ingresaron al sistema por medio del ACD-DN original, que salieron del conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración. Las llamadas de interflujo poseen el mismo ACD-DN original y destino.<br>Núm llams interflujo |
| 20. Número de llamadas que recibieron el 1er RAN<br><b>1ER</b><br><b>RAN</b><br><i>1er RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el primer anuncio RAN.<br>Núm 1er RAN                                                                                                                                                                                                                                |
| 21. Número de llamadas que recibieron el 2do RAN<br><b>2DO</b><br><b>RAN</b><br><i>2do RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el segundo anuncio RAN.<br>Núm 2o RAN                                                                                                                                                                                                                                |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 22. Número de llamadas que recibieron ambos RAN<br><b>AMB</b><br><b>RAN</b><br><i>Ambos RAN</i><br>Éste es el número de anuncios RAN únicos otorgados a llamadas. Para las llamadas que recibieron el primer y el segundo RAN, agregue un dos al número. Si la persona que llama recibió el 2o RAN varias veces, el valor fijo sólo aumenta en uno.<br>Núm 1er RAN + Núm 2o RAN                                                                                                                                                |
| 23. Número de llamadas ocupadas con interflujo<br><b>OCUP</b><br><i>Interflujo ocup</i><br>El número de llamadas a las que se le ha dado procesamiento de ocupado como resultado de la función Control de supervisor del tamaño de lista de espera (X11 Versión 16).<br>Llamadas Interflujo Ocup                                                                                                                                                                                                                               |
| 24. Demora máxima de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RES</b><br><i>Dem máx res</i><br>Representa la demora máxima de una persona que llama antes de que un agente en este ACD-DN respondiera la llamada. También incluye la demora debido a que la aplicación CCR emitió una solicitud "Lista de espera a" o "Ingresar SIRO".<br><b>Nota:</b> La fórmula MAX selecciona el mayor de tres campos representados en la fórmula que sigue a continuación.<br>MAX (Demora Máx de Res, Demora máx LTOF, Demora máx NTOF) |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 25. Demora máxima de abandono<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>ABAN</b><br><i>Dem máx aband</i><br>Representa el tiempo máximo de espera antes de abandonar la llamada a este ACD-DN. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN (en modo nocturno) si la opción Reporte de Abandono de Llamadas Combinadas está habilitada y el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores. Éste también incluye las llamadas SIRO cuando está habilitada la opción CCR.<br>Demora Máxima de aban                                                                                    |
| 26. Porcentaje total de llamadas con desb temporizado<br>%<br><b>TOF</b><br><b>TOT</b><br><i>% TOF tot</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas que ingresaron por desborde temporizado local o de red a este ACD-DN. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas está inhabilitada o si el conmutador Meridian 1 está operando con la Versión 18 o anteriores.<br>$[(\text{Núm Llamadas LTOF} + \text{Núm llams entr NTOF}) \times 100] / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 27. Porc de llams con desb por rebalse de grupo ACD<br>%<br><b>DSL</b><br>% <i>DSL</i><br>Representa el porcentaje de llamadas recibidas que ingresaron por desborde por sobrecarga de lista de espera a este ACD-DN, sin considerar si las llamadas se respondieron o abandonaron. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas está inhabilitada o si el conmutador Meridian 1 está operando con la Versión 18 o anteriores.<br>$(\text{Núm llamadas DSL} \times 100) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})$ |
| 28. Número de llamadas sal con NTOF<br><b>LLAMS</b><br><b>SAL</b><br><b>NTOF</b><br><i>Llam sal NTOF</i><br>Representa el número total de llamadas de desborde temporizado de red que salieron por transferencia de este ACD-DN y que respondieron agentes de otro ACD-DN.<br>Núm llams sal NTOF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 29. Número de llamadas con TOF<br><b>LLAMS</b><br><b>LTOF</b><br><i>Llamadas LTOF</i><br>Representa el número total de llamadas de desborde temporizado local contestadas por agentes de este ACD-DN.<br>Núm llamadas LTOF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>30. Número de llamadas entr con NTOF</b><br><b>LLAMS</b><br><b>ENT</b><br><b>NTOF</b><br><i>Llamadas entr NTOF</i><br>Representa el número total de llamadas entrantes de desborde temporizado de red contestadas por agentes de este ACD-DN.<br>Núm llams entr NTOF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>31. Porcentaje de todas las llamadas con TOF básico</b><br>%<br><b>BTOF</b><br><br><i>% llamadas BTOF</i><br>Representa el porcentaje de todas las llamadas recibidas debido a desborde temporizado local.<br>Esta fórmula sólo es válida si la opción NACD está habilitada. BTOF se denomina LTOF si la opción NACD está inhabilitada. Este número excluye todas las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas está inhabilitada o si el conmutador Meridian 1 está operando con Versión 18 o anteriores.<br>$(Llams\ TOF\ de\ base \times 100) / (Llamadas\ contestadas + Llamadas\ abandonadas)$ |
| <b>32. Porcentaje de todas las llamadas con NTOF</b><br>%<br><b>NTOF</b><br><br><i>% llamadas NTOF</i><br>Representa el porcentaje de todas las llamadas recibidas debido a desborde temporizado de red. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno si la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas está inhabilitada o el conmutador Meridian 1 está operando con Versión 18 o anteriores.<br>$(Núm\ llamadas\ entr\ NTOF \times 100) / (Llamadas\ contestadas + Llamadas\ abandonadas)$                                                                                                                                       |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-2 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de desborde</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 33. Número de llamadas abandonadas en modo nocturno<br><b>ABAN</b><br><b>NOCT</b><br><i>Abandonos nocturnos</i><br>Representa el número total de llamadas abandonadas antes de que pudieran ser contestadas por agentes de este ACD-DN cuando el ACD-DN destino está en modo nocturno. Este número está definido en cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. También incluye llamadas SIRO cuando la opción CCR está habilitada.<br>Llamdas nocturnas ab |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Estadísticas de agente

Los datos del agente se acumulan para cada combinación de agente/supervisor/ACD-DN. También se incluyen las estadísticas para agentes virtuales asignados a los ACD-DN que actúan como listas de espera SIRO.

### MQA y el grupo estadístico de agente

MQA tiene un impacto sobre la manera en que algunas estadísticas se fijan en los reportes históricos. El campo estadístico “Durac conex” se fija con respecto a la lista de espera primaria. El campo estadístico “Durac serv” se fija con respecto a todas las listas de espera a las que atiende un agente. Todas las estadísticas restantes están fijadas en la lista de espera actualmente en uso.

## Campos de datos de agente

Esta sección proporciona los campos de datos disponibles en el grupo estadístico de agente al utilizar la función Definición de fórmula.

### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por el agente, incluidas las llamadas de desborde temporizado de red y mejorado. Incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.

### Llams DN de Entrada

Este campo muestra el número de llamadas DN contestadas por el agente.

### Llamadas DN de Salida

Este campo muestra el número de llamadas DN originadas por el agente.

### Durac Conv ACD

Este campo muestra la duración total empleada por un agente en una llamada ACD. Incluye el tiempo en que se pone en retención una llamada ACD y también una llamada CCR/EAR.

### Duración No Listo

Este campo muestra la duración total empleada por el agente en el procesamiento posterior de la llamada. Este valor incluye todo el tiempo que el agente tuvo la tecla No listo activa y en que no había una llamada ACD o DN activa.

**Durac DN Entr**

Este campo muestra el tiempo total empleado por el agente en manejar llamadas DN entrantes.

**Duración DN saliente**

Este campo muestra el tiempo total empleado por el agente en manejar llamadas DN salientes.

**Durac de espera**

Este campo muestra el tiempo total empleado por un agente en espera de una llamada mientras se encontraba en estado de espera o reserva. No incluye el tiempo empleado en cualquier llamada ni el tiempo empleado en estado no listo o de consulta.

**Durac en espera**

Este campo muestra el tiempo total que el agente tuvo llamadas ACD incluidas las llamadas CCR/EAR en retención.

**Durac ocup**

Este campo muestra la duración total que el agente empleó en manejar llamadas ACD o DN y en realizar el procesamiento correspondiente. Esta duración incluye la duración de consulta pero no el tiempo de espera.

**Durac Conex**

Este campo muestra la duración que un agente está firmado en un ACD-DN como ACD-DN primario.

**Durac aus mom**

Este campo muestra la duración total empleada por el agente en estado de ausencia momentánea.

**Durac de consulta**

Este campo muestra la duración empleada por un agente en estado de consulta. El estado de consulta sucede si se desconectó la llamada mientras el agente intentaba transferirla o establecer conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor se pone en contacto utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente se pone en contacto con el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.

**Períodos aus mom**

Este campo muestra el número de veces que un agente estuvo ausente momentáneamente. Si un período de ausencia momentánea traspasa un límite de intervalo de reporte, entonces el tiempo de ausencia momentánea se divide entre los intervalos de reportes, pero el conteo fijo para la ausencia momentánea lo proporciona el intervalo de reporte en que se inició el período de ausencia momentánea.

**Llams sin actividad**

Este campo muestra el número de llamadas ACD, CCR/EAR o NACD manejadas por el agente en las que no se ingresó un código de actividad.

**Llamadas DN transmitidas**

Este campo muestra el número de llamadas DN transmitidas por el agente.

**Llam ACD transmitidas**

Este campo muestra el número de llamadas ACD transmitidas por el agente.

**Núm llamadas cortas**

Este campo muestra el número de llamadas ACD, NACD o CCR/EAR manejadas por el agente con una duración de Procesamiento de llamada directa inferior al umbral definido para el ACD-DN al que está asignado el agente.

**Núm llamadas NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas de desborde temporizado de red contestadas por el agente.

**Durac serv**

Este campo muestra el tiempo total empleado por un agente como personal de ACD-DN. El Durac Serv se acumula para cada agente desde el momento en que éste se firma hasta el momento en que se desfirma.

**Llamadas DAL**

Este campo muestra el número de llamadas que fueron devueltas por este agente. Las llamadas se devuelven después de haber sido presentadas a un agente sin obtener respuesta dentro de un período de tiempo específico. El umbral de tiempo para el ACD-DN se define mediante el prompt Return to Queue Timer (RTQT) en la plantilla Overlay 23 en Meridian 1 (X11 Versión 23 Symposium o posterior). Si Meridian MAX está conectado a un conmutador Meridian 1 que esté operando con X11 Versión 23A o anterior, el campo Llamadas DAL no se fija y el valor del campo primario aparece como cero.

## Campos estadísticos de agente

En la Tabla 15-3 se enumeran los campos en el grupo estadístico de agente que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-3</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b># menú y entrada</b> (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                              |
| <b>* ID de agente</b><br><b>ID</b><br><b>AGEN</b><br><b>ID de agente</b><br>ID de agente.                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>* Nombre de agente</b><br><b>NOMB</b><br><b>AGNTE</b><br><b>Nombre de agente</b><br>El nombre de agente asignado a la ID de agente. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si no existe un nombre asignado a la ID de agente, se imprime en su lugar la ID de agente. |
| <b>* ID de supervisor</b><br><b>ID</b><br><b>SPV</b><br><b>ID de supervisor</b><br>La identificación del supervisor responsable del agente. También puede tratarse del supervisor al que se le asignó una posición de agente.                                                                               |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| * Número ACD-DN<br><b>NUM</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>ID ACD-DN Dest</i><br>El número del ACD-DN al que ha sido asignado el agente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| * Nombre ACD-DN<br><b>NOMBRE</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>Nombre ACD-DN dest</i><br>El nombre asignado al ACD-DN destino. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el ACD-DN no tiene asignado un nombre, se imprime el número de ACD-DN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tmpo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tmpo base</i><br>En un reporte, se reemplaza esta columna con un título y formato apropiado. Los títulos son, INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DIA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y período para un reporte del período. Los intervalos se muestran en el formato “hh:mm”. Los turnos se muestran por su nombre. Los días y semanas se muestran en el formato “mm/dd/yy”. Los meses se muestran en el formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se muestran en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10. Número de llamadas contestadas<br><b>LLAMS</b><br><b>CONTSD</b><br><i>Núm contestadas</i><br>El número de llamadas contestadas por el agente, incluidas las llamadas de desborde de red y de desborde temporizado mejorado. Incluye las llamadas contestadas como resultado de la solicitud “Lista de espera a” o “Ingresar SIRO” de la aplicación CCR.<br>Llamadas contestadas |
| 11. Número de llamadas sin código de actividad<br><b>LLAMS</b><br><b>SIN</b><br><b>ACTIV</b><br><i>Inactividad</i><br>El número de llamadas ACD, CCR/EAR o NACD manejadas por el agente en el que no se ingresó un código de actividad.<br>Llamadas inactivas                                                                                                                       |
| 12. Número de llamadas ACD transmitidas<br><b>LLAMS</b><br><b>ACD</b><br><b>TRANS</b><br><i>Núm ACD trans</i><br>Representa el número de llamadas ACD transmitidas por este agente y las llamadas transmitidas con posterioridad.<br>Llam ACD transmitidas                                                                                                                          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                |
| 13. Número de llamadas DN de entrada<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>ENTR</b><br><i>Llamadas DN ent</i><br>Representa el número de llamadas DN entrantes manejadas por este agente.<br>Llams DN de Entrada                          |
| 14. Número de llamadas DN de salida<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>Llamadas DN sal</i><br>Representa el número de llamadas DN salientes manejadas por este agente.<br>Llamadas DN de Salida                          |
| 15. Número de llamadas DN<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><i>Llamadas DN</i><br>Representa el número de llamadas DN entrantes y salientes manejadas por este agente.<br>Llamadas DN de Entrada + Llamadas DN de Salida |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                              |
| 16. Número de llamadas DN transmitidas<br><b>LLAMS</b><br><b>DN</b><br><b>TRANS</b><br><i>Núm DN trans</i><br>Representa el número de llamadas DN recibidas por este agente y posteriormente transmitidas.<br>Llamadas DN transmitidas                                                                                               |
| 17. Número de llamadas cortas<br><b>LLAMS</b><br><b>CRTAS</b><br><i>Llamadas cortas</i><br>Representa el número de llamadas ACD, NACD o CCR/EAR contestadas por este agente con una duración que las hace calificar para el umbral de Llamadas cortas definido para el ACD-DN al que está asignado el agente.<br>Núm llamadas cortas |
| 18. Promedio de conversación ACD<br><b>PRM</b><br><b>CONV</b><br><b>ACD</b><br><i>Prm Conv ACD</i><br>Éste es el promedio de conversación por llamada empleada por el agente, incluido el tiempo que la llamada estuvo en retención. También incluye llamadas CCR/EAR.<br>Durac Conv ACD / Llamadas contestadas                      |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 19. Promedio de no listo<br><b>PRM</b><br><b>NO</b><br><b>LISTO</b><br><i>Promedio no listo</i><br>Éste es el promedio del agente en estado No listo.<br>Duración No Listo / Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 20. Promedio de espera de llamadas<br><b>PRM</b><br><b>ESPR</b><br><i>Espera promedio</i><br>Ésta es la duración promedio que el agente estuvo en espera de una llamada. Con MQA, la duración de espera fijada con respecto a un ACD-DN es el tiempo que se inicia cuando se recibe una llamada en el mismo ACD-DN y termina con la siguiente llamada o cuando se activa un estado de reserva (no necesariamente en el mismo ACD-DN). La duración de espera, durante un estado de reserva, se fija en el ACD-DN de la siguiente llamada ACD.<br>Durac de espera / Llamadas contestadas |
| 21. Promedio de procesamiento<br><b>PRM</b><br><b>PROC</b><br><i>Procesamiento promedio</i><br>Éste es el promedio de procesamiento que el agente empleó con una persona que llama, incluida la duración en estado No listo. También incluye llamadas CCR/EAR.<br>(Duración conv ACD + Duración No Listo) / Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                       |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                           |
| 22. Promedio en espera<br><b>PRM</b><br><b>ENESPR</b><br><i>Retención prm</i><br>Éste es el tiempo promedio que el agente tuvo a las personas que llaman en retención.<br>Durac en espera / Llamadas contestadas                  |
| 23. Promedio llamada DN entrante<br><b>PRM</b><br><b>DN</b><br><b>ENT</b><br><i>DN ent prm</i><br>Éste es el promedio de tiempo que empleó un agente en llamadas DN entrantes.<br>Duración DN Entr / Llamadas DN de Entrada       |
| 24. Promedio llamada DN saliente<br><b>PRM</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>DN ent prm</i><br>Éste es el promedio de tiempo que empleó un agente en llamadas DN salientes.<br>Duración de DN saliente / Llamadas DN de Salida |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                        |
| 25. Promedio llamada DN<br><b>PRM</b><br><b>LLAM</b><br><b>DN</b><br><i>Promedio Llam DN</i><br>Éste es el promedio de tiempo que empleó este agente en todas las llamadas DN manejadas por él, incluidas las llamadas DN entrantes y salientes.<br>(Duración DN Entr + Duración de DN saliente) / (Llamadas DN de Entrada + Llam DN de Salida)                |
| 26. Promedio de ausencia momentánea<br><b>PRM</b><br><b>AUS</b><br><b>MOM</b><br><i>Ausencia mom</i><br>Éste es el promedio de tiempo que empleó el agente en estado de ausencia momentánea.<br>Durac aus mom / Períodos aus mom                                                                                                                               |
| 27. Duración total de conversación ACD<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>CONV</b><br><b>ACD</b><br><i>Duración conversación ACD</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo empleado por este agente en todas las llamadas ACD incluido el tiempo en retención. No incluye la duración en estado No listo. Incluye las llamadas CCR/EAR.<br>Duración Conv ACD |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                        |
| 28. Duración total no listo<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>NO</b><br><b>LISTO</b><br><i>Duración no listo</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo empleada por un agente en estado No listo.<br>Duración No listo                      |
| 29. Duración total llamada DN entrante<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>DN</b><br><b>ENTR</b><br><i>Duración DN entr</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo de un agente en llamadas DN entrantes.<br>Duración DN entr                  |
| 30. Duración total llamada DN saliente<br><b>DURAC</b><br><b>TOTAL</b><br><b>DN</b><br><b>SAL</b><br><i>Duración DN sal</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo empleada por un agente en llamadas DN salientes.<br>Duración de DN saliente |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 31. Duración total llamada DN<br><b>DURAC</b><br><b>TOTAL</b><br><b>DN</b><br><i>Duración DN</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo empleada por un agente en llamadas DN entrantes y salientes.<br>Duración DN Entr + Duración DN Saliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 32. Duración en espera<br><b>DUR</b><br><b>TOTAL</b><br><b>ESPR</b><br><i>Duración en espera</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo que el agente estuvo en espera de una llamada. Con MQA, el tiempo de espera fijado con respecto a un ACD-DN es el tiempo que se inicia después que se recibe una llamada en el mismo ACD-DN y termina con la siguiente llamada o cuando se activa un estado de reserva (no necesariamente en el mismo ACD-DN). El tiempo de espera, durante un estado de reserva, se fija en el ACD-DN de la siguiente llamada ACD.<br>Duración en espera |
| 33. Duración total de procesamiento<br><b>DURAC</b><br><b>TOTAL</b><br><b>PROC</b><br><i>Duración procesamiento</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo que el agente habló con las personas que llaman, así como la duración en estado No listo. Incluye las llamadas CCR/EAR.<br>Duración Conv ACD + Duración No listo                                                                                                                                                                                                                                                       |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                        |
| 34. Duración total en espera<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>PROC</b><br><i>Duración en espera</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo que el agente tuvo en retención a los llamantes ACD.<br>Durac en espera                                                          |
| 35. Duración total de ausencia momentánea<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>AUS</b><br><i>Duración ausencia</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo en estado de ausencia momentánea.<br>Durac aus mom                                                                    |
| 36. Duración total de ocupación de agentes<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>OCUP</b><br><i>Duración ocup</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo empleado en el manejo de llamadas ACD y DN, también incluye la duración en estado de Consulta o No listo.<br>Durac ocup |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 37. Durac total de conexión<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>CONEX</b><br><i>Durac Conex</i><br>Éste es el tiempo total que este agente estuvo firmado en el ACD-DN como ACD-DN primario.<br>Durac Conex                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 38. Porcent de la durac del serv dedicado a llams DN<br>%<br><b>DN</b><br><b>SERV</b><br><i>% DN serv</i><br>Éste es el porcentaje de duración que el agente estuvo firmado en un ACD-DN y la duración en una llamada DN.<br>$[(\text{Duración de DN entrante} + \text{Duración de DN saliente}) \times 100] / \text{Durac Conex}$                                                                                                                                             |
| 39. Porcent de la durac del serv dedicado al procesmto<br>%<br><b>PROC</b><br><b>SERV</b><br><i>% proc/serv</i><br>Éste es el porcentaje de duración que este agente estuvo firmado en un ACD-DN y la duración empleada por el agente en una conversación con una persona que llama ACD y también la duración en estado No listo. También incluye llamadas CCR/EAR.<br>$[(\text{Duración de conversación de ACD} + \text{Duración No listo}) \times 100] / \text{Durac Conex}$ |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                             |
| 40. Porcentaje de la duración del servicio ocupado<br>%<br><b>OCUP</b><br><b>SERV</b><br><i>% ocup/serv</i><br>Éste es el porcentaje de la Durac Conex de este agente manejando llamadas DN y llamadas ACD. También incluye la duración en estado de Consulta o No listo.<br>(Duración en ocup × 100) / Durac Conex |
| 41. Núm de llamadas NTOF contestadas por este agente<br><b>LLAMS</b><br><i>Llamadas NTOF</i><br>Éste es el número de llamadas de desborde temporizado de red manejadas por este agente.<br>Núm llamadas NTOF                                                                                                        |
| 42. Duración total de servicio de un agente<br><b>DUR</b><br><b>TOT</b><br><b>SERV</b><br><i>Duración servicio</i><br>Ésta es la cantidad total de tiempo que este agente estuvo firmado en el ACD-DN.<br>Durac Serv                                                                                                |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabla 15-3 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de agente</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>43. Duración total de consulta</b><br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><b>CONS</b><br><i>Duración consulta</i><br><p>La duración que un agente está en estado de consulta. El estado de consulta ocurre en caso de que se desconecte la llamada mientras el agente intenta transferirla o establecer conferencia con una tercera parte. Este estado también aparece si el supervisor se pone en contacto con un agente utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG), si el agente se pone en contacto con el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.</p> Durac de consulta                                                                                                    |
| <b>44. Número de llamadas devueltas a la lista de espera</b><br><b>LLAM</b><br><b>DAL</b><br><i>Llamadas DAL</i><br><p>Representa el número de llamadas que fueron devueltas por este agente. Las llamadas se devuelven después de haber sido presentadas a un agente sin obtener respuesta dentro de un período de tiempo específico. El umbral de tiempo para el ACD-DN se define mediante el prompt Return to Queue Timer (RTQT)çç en la plantilla Overlay 23 en Meridian 1 (X11 Versión 23 Symposium o posterior). Si Meridian MAX está conectado a un conmutador Meridian 1 que esté operando con X11 Versión 23A o anterior, el campo Llamadas DAL no se fija y el valor del campo primario aparece como cero.</p> Llamadas DAL |
| <p align="center">– fin –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Estadísticas de ruta

Los datos de ruta se acumulan para cada combinación ACD-DN original/ruta/troncal incluidos los ACD-DN que actúan como listas de espera SIRO o CDN.

### Campos de datos de ruta

Esta sección proporciona una lista de los campos de datos disponibles en el grupo estadístico de ruta. Se accede a los campos de datos por medio de una ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Modificar campo] en el campo Cálculos de la función Definición de fórmulas en la función Definición de reporte.

Los campos generalmente se describen desde el punto de vista del ACD-DN original. Sin embargo, se puede incluir cualquier llamada CCR/EAR ingresada al sistema por medio de un CDN.

#### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN incluidas las llamadas que ingresaron por desborde temporizado de red o local o por desborde temporizado por sobrecarga de lista de espera a este ACD-DN. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.

#### Llamadas abandonadas

Este campo muestra el número de llamadas que ingresaron al sistema por medio de esta troncal, abandonadas después por la persona que llama. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores.

#### Núm llamadas DSL

Este campo muestra el número de llamadas que alcanzaron este ACD-DN por medio de desborde por sobrecarga de lista de espera y que se respondieron o abandonaron en esta lista de espera (las llamadas no se rellamaron a la original debido al desborde temporizado).

#### Núm llamadas LTOF

Este campo muestra el número de llamadas con desborde temporizado local contestadas por agentes de este ACD-DN.

#### Núm llams interflujo

Este campo muestra el número de llamadas ingresadas al sistema por medio de la ruta, que salieron del conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración.

**Núm resp tras umbral**

Para sistemas que no son de red, este valor es el número de llamadas ACD, CCR/EAR, excluidas las llamadas que ingresaron por desborde temporizado a este ACD-DN, con una demora de respuesta superior o igual al valor de umbral de demora máximo para el ACD-DN original.

Para los sistemas con desborde temporizado mejorado y de red, este valor es el número de llamadas contestadas incluidas las llamadas de desborde temporizado mejorado y de red contestadas por este ACD-DN, que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de demora máxima para el ACD-DN destino. Para el desborde temporizado mejorado y de red, la demora es el tiempo en la lista de espera de desborde temporizado lógico.

**Núm abn tras umbral**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas con una demora superior o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN original. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Núm 1er RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el primer anuncio grabado.

**Núm 2o RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el segundo anuncio grabado.

**Demora total de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas contestadas excluidas aquéllas que ingresaron por desborde temporizado local o de red a este ACD-DN. Es posible que exista esta demora también para las llamadas CCR/EAR contestadas, ingresadas al sistema por medio del CDN proporcionado.

**Demora total de Aban**

Este campo muestra la demora total de todas las llamadas abandonadas. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Duración total de llamada**

Este valor es la duración total de todas las llamadas contestadas desde el momento en que se respondió la llamada hasta el momento en que se liberó. Esto no incluye las llamadas de desborde de red.

**Núm períodos TLO**

Este campo muestra el número de veces en que todas las troncales en la ruta estuvieron ocupadas. Si un período TLO traspasa el límite de un intervalo de reporte, la duración del período TLO se divide proporcionalmente entre los intervalos de reporte. Si embargo, el número de períodos TLO sólo puede aumentar en el intervalo de reporte en que se inició el período TLO.

**Durac total TLO**

Este valor es la duración total que la ruta tuvo todas sus troncales ocupadas.

**Lapso**

Este valor es el tiempo para el que se utiliza la ruta dentro del intervalo de reportes. Este campo se utiliza para determinar el porcentaje de tiempo que estuvieron ocupadas todas las troncales en la ruta.

**Núm llams entr NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas de desborde de red contestadas por este ACD-DN.

**Núm llams sal NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron por desborde temporizado de red que se respondieron en otro nodo de la red.

**Duración total acceso**

Aunque las llamadas se reciban inicialmente en forma local, no es siempre así. Si una llamada es de desborde temporizado de red, es posible ponerla a disposición de otros agentes en la red.

Si un agente contesta la llamada desde otro sitio Meridian MAX, la duración total de acceso calcula el intervalo entre el momento en que el Meridian MAX local envía la llamada al Meridian MAX que contesta y el momento en que éste termina la llamada.

En otras palabras, el Meridian 1 acumula la duración total de acceso cuando la llamada se transfiere de un Meridian 1 a otro.

Por ejemplo, si una llamada se transfiere desde el Nodo A (nodo local) al Nodo B y al Nodo C, la duración total de acceso es el tiempo que la llamada tarda en pasar del Nodo A al Nodo B y del Nodo B al Nodo C (incluido el tiempo que el Nodo C tarda en completar la llamada).

**Durac llam entr NTOF**

Este valor es la duración total de todas las llamadas entrantes de desborde temporizado de red desde el momento en que se responde la llamada, hasta el momento en que se libera.

**Durac llam sal NTOF**

Este valor es la duración total de todas las llamadas salientes de desborde temporizado de red desde el momento en que se responde la llamada, hasta que se libera. Ésta es la duración para la ruta/troncal saliente de la llamada de red.

**Ocup Forz de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas CCR controladas a las que la aplicación CCR les otorgó un procesamiento de “Ocupación forzada” más las llamadas EAR ocupadas por el máximo de llamada.

**Lib Forzada de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas CCR a las que la aplicación CCR otorgó un procesamiento de “Liberación forzada”.

**Llamadas enrutadas**

Este campo muestra el número de llamadas CCR en modo controlado a las que la aplicación CCR otorgó un procesamiento “Ruta A”, más el número de llamadas “Ingresar SIRO” transmitidas por la aplicación SIRO.

**Dem Term Llam Cort**

Este campo muestra la demora total experimentada por una llamada bajo control CCR antes de que se le diera uno de los siguientes procesamientos: “Ocupación forzada”, “Liberación forzada”, “Ruta a” o “Ingresar SIRO” y que fuera transferida por la aplicación SIRO.

**Llamadas nocturnas ab**

Este campo muestra el número de llamadas que ingresaron al sistema por medio de esta troncal, que fueron posteriormente abandonadas por la persona que llama al estar el ACD-DN destino en modo nocturno. Este número se define como cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. Este número también incluye las llamadas abandonadas en espera de reproducción de SIRO al estar habilitada la opción CCR.



## Campos estadísticos de ruta

En la Tabla 15-4 se enumeran los campos del grupo estadístico de ruta que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-4</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * Número de ruta<br><b>NUM</b><br><b>RUT</b><br><i>Número de ruta</i><br>Corresponde al número de ruta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * Nombre de ruta<br><b>NOM</b><br><b>RUTA</b><br><i>Nombre ruta</i><br>Corresponde al nombre asignado al número de ruta. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el número de ruta no tiene asignado un nombre, el número de ruta se imprime en su lugar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Unidad de tiempo base<br><b>Unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se muestran en un formato “hh:mm”. Los turnos se muestran por su nombre. Los días y semanas se muestran en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se muestran en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se muestran en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**15-100 Grupos estadísticos de reporte**

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10. Número de cientos de segundos comunicación<br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br>Una unidad CCS representa 100 segundos de tiempo empleados por la persona que llama en lista de espera aunque se haya respondido o abandonado dicha llamada. También puede indicar el CCS para llamadas CCR/EAR que ingresaron al sistema por medio del CDN en particular.<br>(Duración total llamada + Demora total abandono + Demora total respuesta + Demora antes de término de llamada) /100                                                                                                                                                                                                                              |
| 11. Calidad servicio telefónico<br>%<br><b>CAL</b><br><b>SER</b><br><b>Calidad de servicio</b><br>La calidad de servicio telefónico representa el porcentaje de llamadas contestadas, abandonadas, o ambas, dentro del tiempo de umbral de objetivo de demora. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los ACD-DN que utilizan el mismo umbral de servicio. Este nivel puede también indicar que las llamadas CCR/EAR contestadas ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>$(((\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Núm resp tras umbral} + \text{Núm aban tras umbral})) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})) \times 100$ |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>12. Número de llamadas ofrecidas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>OFREC</b><br><i>Núm ofrecido</i><br>Representa el número total de llamadas que llegaron al ACD-DN por esta ruta. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Si la lista de espera original es un CDN, este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador a través de esta ruta por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas + Núm llams interflujo + Lib Forzada de Llams + Ocup Forz de Llams + Llamadas enrutadas |
| <b>13. Número de llamadas contestadas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>CONT</b><br><i>Núm respondido</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta que se respondieron. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14. Núm de llams contestadas antes de alcanzar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>CONT</b><br><b>ANTES</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Resp tempr</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta contestadas antes de alcanzar el umbral de objetivo de demora para el ACD-DN original. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas – Núm resp tras umbral |
| 15. Número de llamadas contest luego de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>CONT</b><br><b>LUEGO</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Resp tard</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta contestadas en el umbral de objetivo de demora o antes de alcanzarlo para el ACD-DN original. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Núm resp tras umbral              |
| 16. Número de llamadas abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><i>Núm abandonos</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas abandonadas                                                                                                           |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 17. Número de llamadas abandon antes de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><b>ANTES</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Aban tempr</i><br>Representa el número total de llamadas abandonadas en esta ruta antes de alcanzar el umbral de objetivo de demora. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno en caso de que la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas esté inactiva o si el conmutador Meridian 1 está operando con Versión 18 o anteriores.<br>Llamadas abandonadas – Núm aban tras umbral                             |
| 18. Núm de llams abandon luego de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><b>LUEGO</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Aban tard</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta que se abandonaron en el nivel de umbral de objetivo de demora o después de él para que se alcanzara el ACD-DN original. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno en caso de que la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas esté inactiva o si el conmutador Meridian 1 está operando con Versión 18 o anteriores.<br>Núm aban tras umbral |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                               |
| 19. Núm de llams con desborde por rebalse de grp ACD<br><b>DESB</b><br><b>LIS</b><br><i>Núm DSL</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta que tuvieron desborde por sobrecarga de lista de espera.<br>Núm llamadas DSL                                                               |
| 20. Número de llamadas con desborde temporizado<br><b>DES</b><br><b>BORDE</b><br><b>TEM</b><br><i>Núm TOF</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta que tuvieron desborde temporizado local.<br>Núm llamadas LTOF                                                                    |
| 21. Número de llamadas con desborde<br><b>DES</b><br><b>BORDE</b><br><i>desborde</i><br>Representa el número total de llamadas en esta ruta que tuvieron desborde (sobrecarga de lista de espera, por tiempo local y por tiempo de red).<br>Núm llamadas DSL + Núm llamadas LTOF + Núm llams sal NTOF |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 22. Número de llamadas con interflujo<br><b>INTER</b><br><b>FLUJO</b><br><i>Interflujo</i><br>El número de llamadas que ingresaron al sistema por medio de la ruta, que se enviaron desde el conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración.<br>Núm llams interflujo                                                                                                   |
| 23. Número de llamadas ocupadas con interflujo<br><b>OCUP</b><br><i>Ocupación</i><br>El número de llamadas al CDN mientras se está en el modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento de ocupación debido a una solicitud de “Ocupación forzada”, más el número de llamadas EAR que recibieron el procesamiento de ocupación debido a que se alcanzó el límite de llamadas.<br>Ocup Forz de Llams |
| 24. Número de llamadas que recibieron 1er RAN<br><b>1ER</b><br><b>RAN</b><br><i>1er RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el primer anuncio RAN.<br>Núm 1er RAN                                                                                                                                                                                                                                                 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 25. Número de llamadas que recibieron 2do RAN<br><b>2DO</b><br><b>RAN</b><br><i>2do RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el segundo anuncio RAN.<br>Núm 2o RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26. Número de llamadas que recibieron ambos RAN<br><b>RAN</b><br><b>1&amp;2</b><br><i>Ambos RAN</i><br>Éste es el número de anuncios RAN únicos otorgados a llamadas. Para las llamadas que recibieron el primer y el segundo RAN, agregue un dos al número. Si la persona que llama recibió el 2o RAN varias veces, el valor fijo sólo aumenta en uno.<br>Núm 1er RAN + Núm 2o RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 27. Duración promedio de una llamada<br><b>DUR</b><br><b>PRM</b><br><b>LLAM</b><br><i>Dur prm llamada</i><br>Representa el promedio de duración de una llamada, desde el momento en que la ruta la recibe hasta el momento en que la libera o abandona. Esta demora puede ocurrir para todas las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresaron al sistema por medio de un CDN dado. Este número excluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en servicio nocturno, en caso de que la función Reporte de Abandono de Llamadas Nocturnas esté inhabilitada o en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con Versión 18 o anteriores.<br>(Demora total de Aban + Demora total de Res+ Duración total de llamada) / (Llamadas abandonadas + Llamadas contestadas) |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                        |
| 28. Núm de períodos de todas las líneas ocupadas (TLO)<br><b>NUM</b><br><b>TLO</b><br><i>Núm TLO</i><br>Representa el número total de períodos “Todas las troncales ocupadas”.<br>Núm períodos TLO                                                             |
| 29. Dur de períodos de todas las líneas ocupadas (TLO)<br><b>PRM</b><br><b>DUR</b><br><b>TLO</b><br><i>Prm TLO</i><br>Representa el promedio de duración de los períodos “Todas las troncales ocupadas” de esta ruta.<br>Duración total TLO / Núm períodos TLO |
| 30. Dur tot de períodos de tot de líneas ocupad (TLO)<br><b>DUR</b><br><b>TLO</b><br><b>TOTAL</b><br><i>Duración TLO</i><br>Representa la duración total que esta ruta experimentó el estado “Todas las troncales ocupadas”.<br>Durac total TLO                |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                          |
| 31. Porcent de períodos de tot de líneas ocupad (TLO)<br>%<br><b>TLO</b><br>% <i>TLO</i><br>Representa el porcentaje de duración en que esta ruta estuvo en estado “Todas las troncales ocupadas”.<br>$(\text{Durac total TLO} \times 100) / \text{Lapso de tiempo}$                                             |
| 32. Núm de CCS para llams de entr de desborde de red<br><b>CCS</b><br><b>ENT</b><br><b>NTOF</b><br><i>CCS ent NTOF</i><br>Representa el número de unidades de cien segundos de llamada de uso de esta ruta para llamadas entrantes de desborde temporizado de red.<br>$\text{Durac llam entr NTOF} / 100$        |
| 33. Número de CCS para llams de sal de desborde de red<br><b>LLAMS</b><br><b>ENTR</b><br><b>NTOF</b><br><i>CCS sal NTOF</i><br>Representa el número de unidades de cien segundos de llamada de uso de esta ruta para llamadas salientes de desborde temporizado de red.<br>$\text{Duración llam sal NTOF} / 100$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-4 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de ruta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 34. Núm de llams entrantes de desborde de red<br><b>LLAMS</b><br><b>ENT</b><br><b>NTOF</b><br><i>Llamadas ent NTOF</i><br>Representa el número total de llamadas entrantes de desborde temporizado de red recibidas en esta ruta.<br>Núm llams ent NTOF                                                                                                                                                       |
| 35. Núm de llams salientes de desborde de red<br><b>LLAMS</b><br><b>SAL</b><br><b>NTOF</b><br><i>Llam sal NTOF</i><br>Representa el número total de llamadas salientes de desborde temporizado de red recibidas en esta ruta.<br>Núm llams sal NTOF                                                                                                                                                           |
| 36. Duración de acceso directo total<br><b>DURAC</b><br><b>ACCES</b><br><b>DIR</b><br><i>Duración acceso</i><br>La duración total de acceso mide la cantidad de tiempo transcurrido entre el momento en que Meridian 1 local envía la llamada al Meridian 1 remoto y el momento en que Meridian 1 de respuesta termina la llamada (disponible con la opción Network ACD habilitada.)<br>Duración total acceso |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

15-110 Grupos estadísticos de reporte

| Tabla 15-4 (continuación)<br>Campos estadísticos de ruta                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                            |
| 37. Número de llamadas abandonadas en Modo nocturno<br><b>NOCT</b><br><b>ABAN</b><br><i>Aban nocturno</i><br>Representa el número total de llamadas abandonadas en esta ruta cuando el ACD-DN destino estuvo en modo nocturno. Este número se define como cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores.<br>Llamadas nocturnas ab |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## Estadísticas de troncal

Los datos de troncal se acumulan para cada combinación de ACD-DN original/ruta/troncal incluidos los ACD-DN que se comportan como listas de espera SIRO o CDN.

### Campos de datos de troncal

Esta sección proporciona una lista de los campos de datos disponibles en el grupo estadístico de troncal. Los campos de datos se acceden por medio de la ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Modificar campo] en el campo Cálculo de la función Definición de fórmulas de la función Definición de reporte.

Los campos se describen desde el punto de vista del ACD-DN original. Sin embargo, también se incluye cualquier llamada CCR/EAR ingresada al sistema por medio de un CDN.

#### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas contestadas por agentes de este ACD-DN original o por agentes de otros ACD-DN en caso de que la llamada sea de desborde temporizado de red, local o mejorado o si es de desborde por sobrecarga de lista de espera. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.

#### Llamadas abandonadas

Este campo muestra el número de llamadas ingresadas al sistema por medio de esta troncal que fueron abandonadas después por la persona que llama. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

#### Núm Llamadas DSL

Este campo muestra el número de llamadas (contestadas o abandonadas) que salieron por desborde por sobrecarga de lista de espera del ACD-DN original.

#### Núm Llamadas LTOF

Este campo muestra el número de llamadas que recibieron desborde temporizado local y que fueron contestadas por agentes de un ACD-DN destino. Este número excluye las llamadas que recibieron desborde temporizado, pero que después fueron contestadas por agentes del ACD-DN original.

**Núm llamadas de interflujo**

Este campo muestra el número de llamadas que ingresaron al sistema por medio de esta troncal, que se enviaron desde el conmutador en base al número nocturno o de interflujo definido en Control de configuración.

**Núm res tras umbral**

Este campo muestra el número de llamadas contestadas (véase “Llamadas contestadas”) que experimentaron una demora de respuesta mayor o igual al valor de umbral de demora máximo para el ACD-DN original. Para las llamadas salientes de desborde temporizado mejorado, este valor incluye el tiempo total empleado en esta lista de espera y el tiempo lógico empleado en la lista de espera de destino. Para los sistemas con la opción CCR/EAR, este número incluye todas las llamadas CCR/EAR que ingresaron al sistema por medio de un CDN dado.

**Núm aban tras umbral**

Este campo muestra el número de llamadas abandonadas con una demora superior o igual al valor de umbral de calidad de servicio para el ACD-DN original. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Núm 1er RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el primer anuncio grabado.

**Núm 2o RAN**

Este campo muestra el número de llamadas en que se reprodujo el segundo anuncio grabado.

**Demora total de res**

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas contestadas. Para las llamadas salientes de desborde temporizado mejorado, este valor incluye el tiempo en la lista de espera original. Esta demora también puede ser para todas las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresaron al sistema por medio de un CDN dado.

**Demora total de aban**

Este campo muestra la demora total de todas las llamadas abandonadas. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.

**Duración total de llamada**

Este valor es la duración total de todas las llamadas contestadas desde el momento en que se respondieron hasta que se liberaron. No incluye las llamadas de desborde de red.

**Núm llams entr NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas entrantes de desborde temporizado de red contestadas por este ACD-DN.

**Núm llams sal NTOF**

Este campo muestra el número de llamadas que salieron por desborde temporizado de red que se respondieron en otro nodo de la red.

**Durac tot acceso dir**

Aunque las llamadas se reciban inicialmente en forma local, no es siempre así. Si una llamada es de desborde temporizado de red, es posible ponerla a disposición de otros agentes en la red. Si la llamada la responde un agente en otro sitio MAX, entonces la duración de acceso directo total mide la cantidad de tiempo transcurrido desde que el MAX local envía la llamada al MAX que contesta y el momento en que éste termina la llamada.

En otras palabras, el Meridian MAX local acumula la duración total de acceso cuando la llamada se transfiere de un Meridian 1 a otro. Por ejemplo, si una llamada se transfiere desde el Nodo A (nodo local) al Nodo B y al Nodo C, la duración total de acceso es el tiempo que la llamada tarda en pasar del Nodo A al Nodo B y del Nodo B al Nodo C (incluido el tiempo que el Nodo C tarda en completar la llamada).

**Durac llam entr NTOF**

Este campo muestra la duración total de todas las llamadas entrantes de desborde temporizado de red desde el momento en que se respondió la llamada, hasta que se liberó.

**Durac llam sal NTOF**

Este campo muestra la duración total de todas las llamadas salientes de desborde temporizado de red desde que se respondió, hasta que se liberó. Este tiempo es para la ruta/troncal saliente para la llamada de red.

**Ocup Forz de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas CCR controladas a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento de “Ocupación forzada”, además del número de llamadas EAR ocupadas por el máximo de llamadas.

**Lib Forzada de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento de “Liberación forzada”.

**Llamadas enrutadas**

Este campo muestra el número de llamadas de modo controlado a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento “Ruta A”, además del número de llamadas “Ingresar SIRO” transmitidas por la aplicación SIRO.

**Dem Term Llam Cort**

Este campo muestra la demora total experimentada para una llamada bajo control CCR antes de que se le diera uno de los siguientes procesamientos: “Ocupación forzada”; “Liberación forzada”; “Ruta a” o “Ingresar SIRO” y que fuera después transferida por la aplicación SIRO.

**Llamadas nocturnas ab**

Este campo muestra el número de llamadas ingresadas al sistema por medio de esta troncal, abandonadas después por la persona que llama cuando el ACD-DN destino está en modo nocturno. Este número se fija en cero si el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 18 o anteriores. Este número también incluye llamadas abandonadas en espera de reproducción SIRO cuando está habilitada la opción CCR.



## Campos estadísticos de troncal

En la Tabla 15-5 se enumeran los campos del grupo estadístico de troncal que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-5</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                            |
| * Número de ruta<br><b>NUM</b><br><b>RUT</b><br><i>Número de ruta</i><br>Corresponde al número de ruta.                                                                                                                                                                                            |
| * Nombre de ruta<br><b>NOM</b><br><b>RUTA</b><br><i>Nombre ruta</i><br>Corresponde al nombre asignado al número de ruta. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el número de ruta no tiene asignado un nombre, el número de ruta se imprime en su lugar.     |
| * Número de troncal en la ruta<br><b>TRONC</b><br><i>Número de troncal</i><br>El número de troncal dentro de la ruta. La única forma significativa de utilizar este campo es ubicarlo a la derecha del campo de número o nombre de ruta, aunque el sistema no impide utilizarlo en otra ubicación. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * Número ACD-DN original<br><b>NUM</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>ID ACD-DN original</i><br>El número de ACD-DN original. Es el ACD-DN/CDN en que termina la troncal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Nombre ACD-DN original<br><b>NOMB ACD-DN</b><br><br><i>Nombre ACD-DN original</i><br>El nombre asignado al ACD-DN/CDN original. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si no existe un nombre asignado al ACD-DN/CDN, se imprime en su lugar el número de ACD-DN/CDN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| * Unidad de tiempo base<br><b>Unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se muestran en un formato “hh:mm”. Los turnos se muestran por su nombre. Los días y semanas se muestran en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se muestran en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se muestran en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 10. Número de cientos de segs de comunicación (CCS)<br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br>Una unidad de CCS representa 100 segundos de tiempo empleados por la persona que llama en lista de espera aunque se haya respondido o abandonado su llamada. Esto también puede indicar el CCS para llamadas CCR/EAR que ingresaron al sistema por medio del CDN dado.<br>(Duración total de llamada + Demora total de aban + Demora total de res + Demora Term Llam Cont) ÷ 100                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11. Calidad servicio telefónico<br>%<br><b>CAL</b><br><b>SER</b><br><b>Calidad de servicio</b><br>La Calidad de servicio telefónico representa el porcentaje de llamadas contestadas, abandonadas, o ambas, dentro del tiempo de umbral de objetivo de demora. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los ACD-DN que utilizan el mismo umbral de objetivo de demora. Este nivel puede también indicar que las llamadas CCR/EAR contestadas ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>$\left( \frac{[(\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Núm res tras umbral})] \times 100}{(\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})} \right)$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>12. Número de llamadas ofrecidas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>OFREC</b><br><i>Núm ofrecido</i><br>Representa el número total de llamadas que llegaron al ACD-DN a través de esta troncal. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores. Este número también indica las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador a través de esta ruta por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas + Núm llamadas de interflujo + Lib Forzada de Llams + Ocup Forz de Llams + Llamadas enrutadas |
| <b>13. Número de llamadas contestadas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><i>Núm respondido</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal que se respondieron. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>14. Núm de llam contestadas antes de sobrepasar umbral</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><b>ANTES</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Resp tempr</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal contestadas antes de alcanzar el umbral de objetivo de demora para el ACD-DN original. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Llamadas contestadas – Núm res tras umbral                                                                                                                                                                           |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 15. Núm de llam contestadas luego de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><b>DESP</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Resp tard</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal contestadas en el umbral de objetivo de demora o después de alcanzarlo para el ACD-DN original. Este número también puede indicar las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan al conmutador por medio de un CDN.<br>Núm res tras umbral |
| 16. Número de llamadas abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAN</b><br><i>Núm aband</i><br>Representa el número total de llamadas posteriormente abandonadas en esta troncal. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas abandonadas                                                                     |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 17. Núm de llam abandonadas antes de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><b>ANTES</b><br><b>UMBR</b><br><i>Aban tempr</i><br>Representa el número de llamadas abandonadas en esta troncal antes de alcanzar el umbral de objetivo de demora para el ACD-DN original. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas abandonadas – Núm aban tras umbral |
| 18. Núm de llam abandonadas luego de sobrepasar umbral<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAND</b><br><b>LUEGO</b><br><b>UMBRL</b><br><i>Aban</i><br>Representa el número de llamadas abandonadas en esta troncal en el umbral de objetivo de demora o después de alcanzarlo para el ACD-DN original. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 está operando con X11 Versión 19 o posteriores.<br>Núm aband tras umbral                   |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                      |
| 19. Núm de llams con desborde por rebalse de grp ACD<br><b>DESB</b><br><b>SOB</b><br><b>LIS</b><br><i>Núm DSL</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal que salieron por desborde por sobrecarga de lista de espera.<br>Núm llamadas DSL                                                                                                 |
| 20. Núm de llams con desborde temporizado<br><b>DES</b><br><b>BORDE</b><br><b>TEMP</b><br><i>Núm TOF</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal que salieron por desborde temporizado local.<br>Núm llamadas LTOF                                                                                                                         |
| 21. Número de llamadas en desborde<br><b>DES</b><br><b>BORDE</b><br><i>desborde</i><br>Representa el número de llamadas en esta troncal que salieron por desborde. Incluye llamadas de desborde por sobrecarga de lista de espera, desborde temporizado local y de desborde temporizado de red.<br>Núm llamadas DSL + Núm llamadas LTOF + Núm llams sal NTOF |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 22. Número de llamadas en interflujo<br><b>INTER<br/>FLUJO</b><br><i>Interflujo</i><br>Representa el número total de llamadas que ingresaron al sistema por medio de esta troncal o ACD-DN original, que se enviaron del conmutador en base al número de interflujo o número nocturno definido en Control de configuración.<br>Núm llamadas de interflujo                                                              |
| 23. Número de llamadas ocupadas con interflujo<br><b>OCUP</b><br><i>Ocupación</i><br>Número de llamadas al CDN mientras se está en el modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento de ocupación debido a una solicitud de "Ocupación forzada", más el número de llamadas EAR que recibieron el procesamiento de ocupación debido a que se alcanzó el límite de llamadas.<br>Ocup Forz de Llams |
| 24. Número de llamadas que recibieron 1er RAN<br><b>1ER<br/>RAN</b><br><i>1er RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el primer anuncio RAN.<br>Núm 1er RAN                                                                                                                                                                                                                                                    |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 25. Número de llamadas que recibieron 2o RAN<br><b>2DO</b><br><b>RAN</b><br><br><i>2do RAN</i><br>El número de llamadas que recibieron el segundo anuncio RAN.<br>Núm 2o RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 26. Número de llamadas que recibieron ambos RAN<br><b>RAN</b><br><b>1&amp;2</b><br><br><i>Ambos RAN</i><br>Éste es el número de anuncios RAN únicos otorgados a llamadas. Para las llamadas que recibieron el primer y el segundo RAN, agregue un dos al número. Si la persona que llama recibió el 2o RAN varias veces, el valor fijo sólo aumenta en uno.<br>Núm 1er RAN + Núm 2o RAN                                                                                                                                       |
| 27. Promedio de una llamada<br><b>DUR</b><br><b>PRM</b><br><b>LLAM</b><br><i>Duración prm llamada</i><br>Representa el promedio de duración de una llamada manejada por esta troncal, desde el momento en que se recibió hasta el momento en que se liberó o abandonó. Esta demora también puede ser para todas las llamadas CCR/EAR contestadas, ingresadas al sistema por medio de un CDN dado.<br>(Demora total de aban + Demora total de res + Duración total de llamada) / (Llamadas abandonadas + Llamadas contestadas) |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                   |
| 28. Número de CCS por llam de ent de desborde de red<br>CCS<br>ENT<br>NTOF<br><i>CCS ent NTOF</i><br>Representa la duración de las llamadas entrantes de desborde temporizado de red, en cientos de segundos, manejadas por esta troncal.<br>Duración llam ent NTOF / 100 |
| 29. Número de CCS por llam de sal de desborde de red<br>CCS<br>SAL<br>NTOF<br><i>CCS sal NTOF</i><br>Representa la duración de las llamadas salientes de desborde temporizado de red, en cientos de segundos, manejadas por esta troncal.<br>Duración llam sal NTOF / 100 |
| 30. Núm de llams de entrada de desborde de red<br>LAMS<br>ENT<br>NTOF<br><i>Llamadas ent NTOF</i><br>Representa la cantidad total de desborde entrante temporizado de red en esta troncal.<br>Núm llams ent NTOF                                                          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-5 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de troncal</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 31. Núm de llams de sal de desborde de red<br><b>LAMS</b><br><b>SAL</b><br><b>NTOF</b><br><i>Llamadas sal NTOF</i><br>Representa la cantidad total de desborde saliente temporizado de red en esta troncal.<br>Núm llams sal NTOF                                                                                                                                                                                                        |
| 32. Duración de acceso directo total<br><b>DUR</b><br><b>TOTAL</b><br><b>ACCES</b><br><i>Duración acceso</i><br>La duración total de acceso mide la cantidad de tiempo transcurrido entre el momento en que Meridian 1 local envía la llamada al Meridian 1 remoto y el momento que Meridian 1 de respuesta termina la llamada (disponible con la opción Network ACD habilitada.)<br>Durac tot acceso dir                                |
| 33. Número de llamadas abandonadas en Modo nocturno<br><b>ABAN</b><br><b>NOCT</b><br><i>Aban noct</i><br>Representa el número total de llamadas en esta troncal posteriormente abandonadas cuando el ACD-DN destino está en modo nocturno. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno en caso de que el conmutador Meridian 1 esté operando con X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas nocturnas ab |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Estadísticas DNIS

Los datos DNIS se acumulan para cada número DNIS.

### Campos de datos DNIS

Esta sección proporciona una lista de campos de datos disponibles en el grupo estadístico de DNIS destino. A los campos de datos se accede a través de la ventana de aparición súbita presionando [Modificar campo] en el campo Cálculo en la función Definición de fórmula de la función Definición de reporte.

#### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas ACD, NACD, CCR y EAR contestadas para el número DNIS, incluidas las llamadas con desborde temporizado y desborde por sobrecarga de lista de espera.

Este campo permanece fijo en el nodo donde se contestó la llamada DNIS. Si una llamada DNIS se enruta y se contesta en un nodo remoto, este campo sólo estará fijo en éste y no en el nodo original.

#### Llamadas abandonadas

Este campo muestra el número de llamadas ACD DNIS abandonadas por la persona que llama mientras espera que el agente responda. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador de Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores. Este campo está siempre fijo en el nodo donde se genera la llamada DNIS. Si una llamada DNIS se enruta al nodo remoto y se abandona, este campo no permanecerá fijo en el nodo remoto, sino en el nodo original.

#### Núm Resp Tras Umbral

Este campo muestra el número de llamadas DNIS, incluidas las llamadas CCR/EAR asociadas con DNIS. Estas llamadas se respondieron y tuvieron una demora de abandono mayor o igual al valor del calidad de servicio definido para este número DNIS. Las llamadas con desborde temporizado de red, locales y mejoradas se incluyen en este conteo.

**Núm Abn Tras Umbral**

Este campo muestra el número de llamadas DNIS que se abandonaron y que tuvieron una demora de abandono mayor o igual a la calidad de servicio definido para este número DNIS. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.

**Demora Total de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por llamadas contestadas para el número DNIS, incluida la demora asociada con llamadas con desborde temporizado y llamadas CCR/EAR que tienen un DNIS asociado.

**Demora Total de aba**

Este campo muestra la demora total de llamadas abandonadas para este número DNIS. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.

**Dem Máx de res**

Este campo muestra la demora más larga experimentada por llamadas contestadas, incluidas las llamadas con desborde temporizado y llamadas CCR/EAR que se asocian con DNIS.

**Dem Máxim de aba**

Este campo muestra la demora más larga de llamadas abandonadas. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 se ejecuta en X11 Versión 19 o posteriores.

**Duración Conv ACD**

Este campo muestra el tiempo total transcurrido en llamadas ACD, NACD, CCR o EAR de todos los agentes que responden llamadas para este número DNIS, incluido el tiempo que las llamadas están en retención.

**Llamadas nocturnas ab**

Este campo muestra el número de llamadas DNIS ACD abandonadas por la persona que llama cuando el ACD-DN destino está en modo nocturno. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.

**Ocup Forz de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas CCR controladas a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento de “Ocupación forzada”, además del número de llamadas EAR ocupadas por el máximo de llamadas.

**Lib Forzada de Llams**

Este campo muestra el número total de llamadas a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento de “Liberación forzada”.

**Llamadas enrutadas**

Este campo muestra el número de llamadas de modo controlado a las que la aplicación CCR ha otorgado un procesamiento “Ruta A”.

**Llm Trans Desde SIRO**

Este campo muestra el número de llamadas CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR dio el procesamiento “Ingresar SIRO” y más tarde fueron transferidas por la aplicación SIRO (término utilizado como traducción para la aplicación IVR a lo largo de esta guía).

## Campos estadísticos DNIS

La Tabla 15-6 enumera los campos en el grupo estadístico DNIS que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-6</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b># Menú y entrada</b> (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                   |
| <b>* Número DNIS</b><br><b>NUM</b><br><b>DNIS</b><br><b>DNIS ID</b><br>Número DNIS.                                                                                                                                                                                              |
| <b>* Nombre DNIS</b><br><b>NOMB</b><br><b>DNIS</b><br><b>Nombre DNIS</b><br>El nombre asignado al número DNIS. Si el nombre es más largo que el ancho de columna, se trunca a la derecha. Si no existe un nombre asignado al número DNIS, se imprime en su lugar el número DNIS. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-6 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se despliegan en un formato “hh:mm”. Los turnos se despliegan por su nombre. Los días y semanas se despliegan en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se despliegan en el formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se despliegan en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| 10. Total de llamadas a DNIS<br><b>TOTAL</b><br><b>LLAMS</b><br><b>DNIS</b><br><i>Llamadas DNIS</i><br>Éste representa el número total de llamadas ACD, NACD, CCR y EAR recibidas por este número DNIS.<br>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas + Ocup Forz de Llams + Lib Forzada de Llams + Llamadas enrutadas + Llm Trans Desde SIRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11. Número de llamadas DNIS contestadas<br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><i>Respondidas por DNIS</i><br>Éste representa el número total de llamadas ACD, NACD, CCR y EAR contestadas por este número DNIS.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-6 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                 |
| 12. Número de llamadas DNIS abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ABA</b><br><i>abandonadas por DNIS</i><br>Representa el número total de llamadas abandonadas por este número DNIS. Este número incluye las llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.<br>Llamadas abandonadas |
| 13. Promedio de conversación ACD<br><b>PRM</b><br><b>CONV</b><br><b>ACD</b><br><i>Conversación prm ACD</i><br>Representa la duración promedio de la llamada ACD, NACD, CCR o EAR a este número DNIS, desde la hora en que la llamada se respondió hasta que la llamada se liberó.<br>Durac Conv ACD / Llamadas contestadas                              |
| 14. Demora promedio de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>RESP</b><br><i>Demora prm res</i><br>Representa la duración promedio que una persona que llama a este número DNIS esperó antes de que se respondiera la llamada. Incluye también llamadas CCR/EAR que tienen un DNIS asociado.<br>Demora Total de Res / Llamadas contestadas         |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

15-132 Grupos estadísticos de reporte

| <b>Tabla 15-6 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15. Demora promedio de abandono<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>ABA</b><br><i>Dem prm abab</i><br>Representa la duración promedio que una persona que llama a este DNIS esperó antes de abandonar la llamada. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.<br>Demora Total de aba / Llamadas abandonadas                                                                                                                              |
| 16. Demora máxima de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RESP</b><br><i>Dem max resp</i><br>Representa la duración máxima que una persona que llama a este DNIS esperó antes de que se respondiera la llamada. Incluye también las llamadas CCR/EAR que tienen asociado un DNIS, pero excluye las llamadas abandonadas cuando el ACD-DN está en Servicio nocturno y tiene definida una Tabla de enrutamiento nocturna. Un ACD-DN está en Servicio nocturno cuando todos los agentes están desfirmados.<br>Demora Máxima de res |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-6 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 17. Demora máxima de abandono<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>ABA</b><br><i>Dem ABAd máx</i><br>Representa la duración máxima que una persona que llama a este DNIS esperó antes de abandonar la llamada. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.<br>Dem Máxim de aba                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 18. Calidad de servicio telefónico<br>%<br><b>CAL</b><br><b>SER</b><br><i>Calidad de servicio</i><br>La Calidad de servicio telefónico representa el porcentaje de llamadas, incluidas CCR o EAR que tienen un DNIS asociado, contestadas, abandonadas, o ambas, dentro del valor de umbral del objetivo de demora. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar los DNIS que utilizan el mismo umbral de objetivo de demora.<br>$\left( \frac{[(\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Núm Resp Tras Umbral} + \text{Núm} \times \text{Abd Tras Umbral})] \times 100}{(\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})} \right)$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-6 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos DNIS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>19. Núm de llamadas DNIS abandonadas en modo nocturno</p> <p><b>NOCT</b><br/><b>ABAD</b></p> <p><i>DNIS nocturno abandonado</i></p> <p>Representa el número total de llamadas abandonadas por este número DNIS cuando el destino ACD-DN está en modo nocturno. Este número incluye llamadas abandonadas para un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o posteriores.</p> <p>Llamadas nocturnas ab</p>                                              |
| <p>20. Número de llamadas DNIS ocupadas forzadas</p> <p><b>LLAMS</b><br/><b>OCUP</b><br/><b>FORZ</b></p> <p><i>Ocup Forzad</i></p> <p>Esto representa el número de llamadas CDN en modo controlado a las que se les dio un tratamiento de ocupación debido a la petición de "Ocupación forzada" de la aplicación CCR. También incluye el número de llamadas EAR que han recibido un tratamiento de ocupación porque se había alcanzado el límite de llamadas.</p> <p>Ocup Forz de Llams</p> |
| <p>21. Número de llamadas DNIS forzadas a desconectar</p> <p><b>DESC</b><br/><b>LLAMS</b></p> <p><i>Desconexión</i></p> <p>Esto representa el número de llamadas CDN en modo controlado que recibieron el tratamiento "Liberación forzada" por parte de la aplicación CCR.</p> <p>Lib Forzada de Llams</p>                                                                                                                                                                                  |
| <p>22. Número de llamadas DNIS rutadas</p> <p><b>LLAMS</b><br/><b>RUTA</b></p> <p><i>Llams Ruta</i></p> <p>Esto reprenta el número de llamadas CDN en modo controlado a las que se les dio el tratamiento "Ruta a" de la aplicación CCR. También incluye las llamadas que recibieron el tratamiento "Ingresar SIRO" por parte de la aplicación CCR y que SIRO transfirió después.</p> <p>Llamadas enrutadas a + Llm Trans Desde SIRO</p>                                                    |
| <p>– fin –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Estadísticas de Código de actividad

Los datos del Código de actividad se acumulan para cada combinación de código de actividad y los ACD-DN destino. Esto incluye ACD-DN que actúan como listas de espera SIRO. Cada llamada ACD, NACD, CCR o EAR puede tener muchos códigos de actividad asociados.

### Campos de datos Código de actividad

Esta sección proporciona una lista de los campos de datos disponible en el grupo estadístico de Código de actividad. A los campos de datos se accede mediante la ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Modificar campo] en el campo Cálculo en la función Definición de fórmulas de la función Definición de reporte.

#### Núm ocurrencias

Este campo muestra el número de veces que los agentes del ACD-DN ingresaron el código de actividad. Si el mismo código de actividad se ingresa más de una vez en la misma llamada, entonces este campo aumenta el número de veces que se ingresó el código.

#### Tiempo transcurrido

Este campo muestra el tiempo total cargado al código de actividad.

### Campos estadísticos de Código de actividad

La Tabla 15-7 enumera los campos del grupo estadístico del Código de actividad que se puede seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-7</b><br><b>Campos estadísticos de Código de actividad</b>                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                             |
| * Número de código de actividad<br><b>CÓD</b><br><b>ACTV</b><br><i>Código actividad</i><br>Se ingresa el número de Código de actividad.                                                                                                                                                                                             |
| * Nombre de código de actividad<br><b>NOMBRE</b><br><b>ACTV</b><br><i>Nombre actividad</i><br>El nombre asignado al código de actividad. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el código de actividad no tiene asignado un nombre, se imprime en su lugar el número del código de actividad. |
| * Número ACD-DN<br><b>NUMERO</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>ID ACD-DN Dest</i><br>El ACD-DN destino en que la llamada ACD, NACD, CCR o EAR se respondió y para el cual se ingresó un código de actividad.                                                                                                                               |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-7 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de Código de actividad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Nombre ACD-DN<br><b>NOMB</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>Nombre ACD-DN dest</i><br>El nombre asignado al destino ACD-DN. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el ACD-DN no tiene asignado un nombre, se imprime el número de ACD-DN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se despliegan en un formato “hh:mm”. Los turnos se despliegan por su nombre. Los días y semanas se despliegan en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se despliegan en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se despliegan en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| * ID de agente<br><b>ID</b><br><b>AGEN</b><br><i>ID de agente</i><br>ID de agente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-7 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de Código de actividad</b>                                                                                                                                                                                                           |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                         |
| * Nombre de agente<br><b>NOM</b><br><b>AGNTE</b><br><i>Nom de Agnte</i><br>El nombre de agente asignado a la ID de agente. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si no existe un nombre asignado a la ID de agente, se imprime en su lugar la ID de agente. |
| 10. Durac total de imputación al cód de actividad<br><b>DURAC</b><br><b>TOT</b><br><i>Tiempo imputado</i><br>Representa la duración total de llamada imputada a este código de actividad.<br>Tiempo transcurrido                                                                                |
| 11. Durac promedio de imputación al cód de actividad<br><b>TMPO</b><br><b>PRO</b><br><i>Prm imputado</i><br>Representa la cantidad promedio de tiempo transcurrido en actividad representado por este código de actividad.<br>$\text{Tiempo transcurrido} \div \text{Núm ocurrencias}$          |
| 12. Número de imputaciones al código de actividad<br><b>CARGOS</b><br><b>IMPUT</b><br><i>Cargos imputados</i><br>Representa el número total de veces que este código de actividad se seleccionó durante todas las llamadas.<br>Núm ocurrencias                                                  |
| <p align="center">– fin –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## Estadísticas de ruta RAN

Las estadísticas recopiladas en este grupo proporcionan información sobre la utilización de Ruta RAN. Este grupo estadístico está disponible sólo si Meridian 1 ejecuta X11 Versión 17 o posteriores.

### Campos de datos de ruta RAN

Esta sección proporciona una lista de los campos de datos disponibles en el grupo estadístico de ruta RAN. A los campos de datos se accede mediante la ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Modificar campo] en el campo Cálculo en la función Definición de fórmula de la función Definición de reporte.

#### Núm de acceso RAN

Este campo muestra el número de veces que se accedió a la ruta de anuncio grabado.

#### Durac tot acceso RAN

Este campo muestra la cantidad total de tiempo que la ruta de anuncio grabado estuvo en uso.

### Campos estadísticos de Ruta RAN

La Tabla 15-8 enumera los campos en el grupo estadístico de Ruta RAN que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o en la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-8</b><br><b>Campos estadísticos de Ruta RAN</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                         |
| * Número de ruta RAN<br>NUM<br>RUT<br>RAN<br><i>Número de ruta</i><br>Corresponde al número de ruta.                                                                                                                                                                                            |
| * Nombre de ruta RAN<br>NOMB<br>RUTA<br>RAN<br><i>Nombre de ruta</i><br>Corresponde al nombre asignado al número de ruta. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el número de ruta no tiene asignado un nombre, el número de ruta se imprime en su lugar. |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-8 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de Ruta RAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turno, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se despliegan en un formato “hh:mm”. Los turnos se despliegan por su nombre. Los días y semanas se despliegan en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se despliegan en un formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se despliegan en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| 10. Accesos RAN<br><b>NUM</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RAN</b><br><i>Accesos RAN</i><br>Corresponde al número de veces que se accedió a esta ruta de anuncio grabado.<br>Núm de acceso RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 11. Cientos de segundos de comunicación RAN<br><b>CCS</b><br><b>RAN</b><br><b>RAN CSS</b><br>Corresponde al número de cientos de segundos de comunicación que la ruta RAN estuvo en uso.<br>Durac tot acceso RAN / 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Estadísticas CDN

Las estadísticas recopiladas en este grupo proporcionan información histórica sobre el CDN fuente. Este grupo estadístico sólo está disponible si la opción CCR/EAR está habilitada.

### Campos de datos CDN

Esta sección proporciona una lista de datos disponibles en el grupo estadístico CDN. A los campos de datos se accede mediante la ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Opciones] en el campo Cálculo en la función Definición de fórmulas en la función Definición de reporte.

#### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número total de llamadas aceptadas en el DN de control que se respondieron a través de la operación controlada.

Este número no incluye las llamadas SIRO contestadas.

#### Llamadas abandonadas

Este campo muestra el número total de llamadas aceptadas en el DN de control abandonado mientras se espera que se responda a través de la operación controlada.

Esto incluye las llamadas SIRO.

#### Llamadas enrutadas

Este campo muestra el número de llamadas CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR entregó el procesamiento "Ruta a".

#### Lib Forzada de Llams

Este campo muestra el número de llamadas de CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento "Liberación forzada".

#### Ocup Forz de Llams

Este campo muestra el número de llamadas CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento "Ocupación forzada", más el número de llamadas EAR ocupadas debido al límite de llamadas.

#### Llams Abd Tras Umbral

Este campo muestra el número de llamadas CDN abandonadas después de esperar el umbral de demora máximo definido para este CDN en Definición de umbral.

#### Llamadas DN Impl

Este campo muestra el número de llamadas CDN dirigidas al ACD-DN por omisión, puesto que el CDN estaba en el modo por omisión.

**Llam Cont Tras Umbrl**

Este campo muestra el número de llamadas CDN contestadas después de esperar el umbral de demora máximo definido para este CDN en Definición de umbral.

**Dem Tot Ant abandono**

Este campo muestra la demora total de llamadas CDN abandonadas.

**Dem Tot Ant Ruta**

Este campo muestra la demora total experimentada por cualquier llamada CDN a la que se le dio el procesamiento “Ruta a” desde la aplicación CCR.

**Dem Tot Ant Lib**

Este campo muestra la demora total experimentada por cualquiera llamada CDN a la que se le dio el procesamiento “Liberación forzada” desde la aplicación CCR.

**Dem Tot Ant Ocup**

Este campo muestra la demora total experimentada por cualquiera llamada CDN a la que se le dio el procesamiento “Ocupación forzada” desde la aplicación CCR.

**Dem Tot de Res**

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas CDN contestadas.

**Demora máxima de abandono**

Este campo muestra la demora más larga de llamadas CDN abandonadas.

**Dem máx de Res**

Este campo muestra la demora más larga experimentada por las llamadas CDN contestadas.

**Categoría de respuesta n**

Este campo muestra el número de llamadas CDN contestadas que experimentaron una demora dentro de la demora de respuesta “nth” como lo define el cliente en la función Definición de rango. “n” es un número de el rango 1..10. Este campo tiene un margen de error del (+ / -) uno por ciento de las llamadas contestadas para el período de tiempo especificado en el reporte.

Este número no incluye las llamadas contestadas en una lista de espera SIRO.

**Categ de abandono n**

Este valor corresponde al número de llamadas CDN abandonadas que experimentaron una demora dentro de la categoría de demora de respuesta “n” como lo define el cliente en la función Definición de rango. “n” es un número de el rango 1..10. Este campo tiene un margen de error del (+ / -) uno por ciento de las llamadas contestadas para el período de tiempo especificado en el reporte.

Este número incluye llamadas SIRO abandonadas.

**Llams con SIRO**

Este campo muestra el número total de llamadas de CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento “Ingresar SIRO” y contestadas por la lista de espera SIRO.

**Llm Trans Desde SIRO**

Este campo muestra el número total de llamadas a las que la aplicación CCR dio el procesamiento “Ingresar SIRO” y luego la aplicación SIRO transfirió la llamada.

**Dem tot de Resp**

Este campo muestra la demora total experimentada desde la hora en que la persona que llama ingresa el CDN hasta que la responde el equipo SIRO.

## Campos estadísticos CDN

La Tabla 15-9 enumera los campos en el grupo estadístico CDN que se pueden seleccionar al diseñar columnas en la función Definición de formato tabular o la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-9</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                          |
| * Número DN de control<br><b>NUM</b><br><b>CDN</b><br><i>ID de CDN</i><br>Corresponde al numero CDN.                                                                                                                                                             |
| * Nombre DN de control<br><b>NOMBRE</b><br><b>CDN</b><br><i>Nombre CDN</i><br>El nombre se asigna al CDN. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el CDN no tiene un número asignado, se imprime en su lugar el número CDN. |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNO para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se despliegan en un formato “hh:mm”. Los turnos se despliegan por su nombre. Los días y semanas se despliegan en el formato “mm/dd/yy”. Los meses se despliegan en el formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se despliegan en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| 10. Número de llamadas aceptadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ACPT</b><br><i>Núm aceptado</i><br>El número total de llamadas que ingresaron a este CDN.<br>Llamadas contestadas + Llamadas abandonadas + Llamadas enrutadas + Lib forzada de Llams + Ocup Forz de Llams + Llams DN Impl + Lim Trans Desde SIRO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11. Llamadas contestadas<br><b>LLAMS</b><br><b>CONT</b><br><i>Respondidas</i><br>Corresponde al número total de llamadas a este CDN que se respondieron.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 12. Llamadas abandonadas<br><b>LLAMS</b><br><b>ABAD</b><br><i>abandonadas</i><br>Número total de llamadas a este CDN que se abandonaron.<br>Llamadas abandonadas                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13. Ocupación forzada de llamadas<br><b>OCUP</b><br><b>FORZ</b><br><i>Ocupación forzada</i><br>Número de llamadas al CDN mientras se está en el modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento de ocupación debido a una solicitud de “Ocupación forzada”, más el número de llamadas EAR que recibieron el procesamiento de ocupación, puesto que se alcanzó el límite de llamadas.<br>Ocup Forz de Llams |
| 14. Liberación forzada de llamadas<br><b>LIBER</b><br><b>FORZ</b><br><i>Desconexión</i><br>Corresponde al número de llamadas al CDN mientras se estaba en el modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento “Liberación forzada”.<br>Lib Forz de Llams                                                                                                                                                    |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 15. Llamadas enrutadas<br><b>LLAMS</b><br><b>RUTA</b><br><i>Llamadas enrutadas</i><br>El número de llamadas al CDN mientras se estaba en el modo controlado a las que la aplicación CCR les dio el procesamiento "Ruta a", más el número de llamadas que recibieron el procesamiento "Ingresar SIRO" de la aplicación CCR y luego la aplicación SIRO transfirió la llamada.<br>Llams Enrutadas a + Llm Trans Desde SIRO |
| 16. Llamadas con procesamiento DN implícito<br><b>DN</b><br><b>OMIS</b><br><i>DN por omisión</i><br>El número de llamadas que se dirigieron al ACD-DN por omisión del CDN mientras el CDN estaba en el modo por omisión.<br>Llams DN por Impl                                                                                                                                                                           |
| 17. Ingresar procesamiento SIRO<br><b>INGR</b><br><b>TRANS</b><br><i>Ingresar SIRO</i><br>El número de llamadas CDN en modo controlado a las que la aplicación CCR dio el procesamiento "Ingresar SIRO" y que la lista de espera SIRO respondió.<br>Llams con SIRO                                                                                                                                                      |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                      |
| 18. Número de llamadas transmitidas con SIRO<br><b>SIRO</b><br><b>TRANS</b><br><i>SIRO transmitidas</i><br>Número total de llamadas controladas a las que la aplicación CCR dio el procesamiento “Ingresar SIRO” y luego la aplicación SIRO transfirió la llamada.<br>Llm Trans Desde SIRO                                   |
| 19. Demora promedio de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RES</b><br><i>Dem máx prm</i><br>La demora de respuesta promedio (también conocida como velocidad promedio de respuesta o ASA) experimentada por una persona que llama antes de que se responda su llamada CDN.<br>Dem Tot de Resp / Llamadas contestadas |
| 20. Demora promedio de abandono<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>ABN</b><br><i>Dem prm ABN</i><br>Demora de abandono promedio experimentada por una persona que llama antes de abandonar la llamada CDN.<br>Dem Tot Ant Abandono / Llamadas abandonadas                                                                     |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                              |
| 21. Demora promedio de ocupación<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>OCUP</b><br><i>Dem ocupación prm</i><br>Demora promedio experimentada por una persona que llama antes de que a la llamada CDN se le diera ocupación forzada.<br>Dem Tot Ant Ocup / Ocup Forz de Llams             |
| 22. Demora promedio de liberación<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>LIB</b><br><i>Dem prm lib</i><br>Demora promedio experimentada por una persona que llama antes de que a la llamada CDN se le diera liberación forzada.<br>Dem Tot Ant Lib / Ocup Forz de Llams                   |
| 23. Demora promedio antes de ruta<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>RUTA</b><br><i>Dem prm ruta</i><br>Demora promedio experimentada por una persona que llama antes de que la aplicación CCR diera el comando "Ruta a" a la llamada CDN.<br>Dem Tot Ant Ruta / Llamadas Enrutadas a |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                         |
| 24. Demora promedio antes de procesamiento SIRO<br><b>DEM</b><br><b>PRM</b><br><b>SIRO</b><br><i>Dem prm SIRO</i><br>Demora promedio experimentada desde la hora que una llamada ingresa a CDN hasta que el equipo SIRO la responde.<br>Dem Tot de Res SIRO / Llamadas con SIRO |
| 25. Demora máxima de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RESP</b><br><i>Dem máx resp</i><br>Demora máxima experimentada por una persona que llama a CDN antes de que se respondiera la llamada.<br>Demora máx de Respuesta                                              |
| 26. Demora máxima de abandono<br><b>DEM</b><br><b>ABA</b><br><b>MAX</b><br><i>Dem ABA max</i><br>Demora de abandono máxima experimentada por una persona que llama a CDN antes de abandonar la llamada.<br>Demora de abandono máxima                                            |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                         |
| 27. Demora total antes de ocupación forzada<br><b>DEM</b><br><b>TOT</b><br><b>OCUP</b><br><i>Dem tot ocupación</i><br>Demora total que las personas que llaman CDN experimentaron antes de que la aplicación CCR diera a sus llamadas el procesamiento "Ocupación forzada".<br>Dem Tot Ant Ocup |
| 28. Demora total antes de liberación<br><b>DEM</b><br><b>TOT</b><br><b>LIB</b><br><i>Dem Tot Lib</i><br>Demora total que las personas que llaman a CDN experimentaron antes de que la aplicación CCR diera a sus llamadas el procesamiento "Liberación forzada".<br>Dem Tot Ant Lib             |
| 29. Demora total antes de ruta<br><b>DEM</b><br><b>TOT</b><br><b>RUTA</b><br><i>Dem tot ruta</i><br>Demora total que las personas que llaman a CDN experimentaron antes de que la aplicación CCR les diera a sus llamadas el procesamiento "Enrutar a".<br>Dem Tot Ant Ruta                     |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>30. Calidad de servicio telefónico</b><br>%<br><b>CAL</b><br><b>SER</b><br><i>Calidad de servicio</i><br>Porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro del umbral de objetivo de demora. El total en los CDN para esta fórmula no es significativo si el CDN tiene umbrales de objetivo de demora diferentes.<br>$(((\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas}) - (\text{Llam Cont Tras Umbral} + \text{Llam Abd Tras Umbral})) / (\text{Llamadas contestadas} + \text{Llamadas abandonadas})) \times 100$                                                                                                                                                          |
| <b>31. Porcentaje de respuestas en categoría 1</b><br>%<br><b>RES</b><br><b>CAT1</b><br><i>Porcentaje resp 1</i><br>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de respuesta en la primera categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>$\text{Categoría de respuesta 1} / \text{Llamadas contestadas} \times 100$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>32. Porcentaje de respuestas en categoría 2</b><br>%<br><b>RES</b><br><b>CAT2</b><br><i>Porcentaje resp 2</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la segunda categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p>Categoría de respuesta 2 / Llamadas contestadas × 100</p> |
| <b>33. Porcentaje de respuestas en categoría 3</b><br>%<br><b>RES</b><br><b>CAT3</b><br><i>Porcentaje resp 3</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la tercera categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p>Categoría de respuesta 3 / Llamadas contestadas × 100</p> |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>34. Porcentaje de respuestas en categoría 4</b><br>%<br><b>RES</b><br><b>CAT4</b><br><i>Porcentaje resp 4</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la cuarta categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p>Categoría de respuesta 4 / Llamadas contestadas × 100</p>  |
| <b>35. Porcentaje de respuestas en categoría 5</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT5</b><br><i>Porcentaje resp 5</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la quinta categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p>Categoría de respuesta 5 / Llamadas contestadas × 100</p> |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>36. Porcentaje de respuestas en categoría 6</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT6</b><br><i>Porcentaje resp 6</i><br>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la sexta categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 6 / Llamadas contestadas × 100  |
| <b>37. Porcentaje de respuestas en categoría 7</b><br>%<br><b>RES</b><br><b>CAT7</b><br><i>Porcentaje resp 7</i><br>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la séptima categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 7 / Llamadas contestadas × 100 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>38. Porcentaje de respuestas en categoría 8</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT8</b><br><i>Porcentaje resp 8</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la octava categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> Categoría de respuesta 8 / Llamadas contestadas × 100 |
| <b>39. Porcentaje de respuestas en categoría 9</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT9</b><br><i>Porcentaje resp 9</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la novena categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> Categoría de respuesta 9 / Llamadas contestadas × 100 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>40. Porcentaje de respuestas en categoría 10</b><br>%<br><b>RESP</b><br><b>CAT10</b><br><i>Porcentaje resp 10</i><br><p>Número de llamadas a CDN que tuvieron una demora de respuesta en la décima categoría de demora de respuesta como porcentaje del número total de llamadas CDN contestadas. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> Categoría de respuesta 10 / Llamadas contestadas × 100                                                                                           |
| <b>41. Porcentaje de abandonos en categoría 1</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT1</b><br><i>Porc aba 1</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la primera categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> Categ de abandono 1 / Llamadas abandonadas × 100 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>42. Porcentaje de abandonos en categoría 2</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT2</b><br><i>Porc aba 2</i><br>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la segunda categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDNABA donadas.<br>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>$\text{Categ de abandono 2} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100$  |
| <b>43. Porcentaje de abandonos en categoría 3</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT3</b><br><i>Porc aba 3</i><br>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la tercera categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.<br>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>$\text{Categ de abandono 3} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100$ |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>44. Porcentaje de abandonos en categoría 4</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT4</b><br><i>Porc aba 4</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la cuarta categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p><math>\text{Categ de abandono 4} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100</math></p> |
| <b>45. Porcentaje de abandonos en categoría 5</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT5</b><br><i>Porc aba 5</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la quinta categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p><math>\text{Categ de abandono 5} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100</math></p> |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>46. Porcentaje de abandonos en categoría 6</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT6</b><br><i>Porc aba 6</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la sexta categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p><math>\text{Categ de abandono 6} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100</math></p>   |
| <b>47. Porcentaje de abandonos en categoría 7</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT7</b><br><i>Porc aba 7</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la séptima categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p><math>\text{Categ de abandono 7} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100</math></p> |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>48. Porcentaje de abandonos en categoría 8</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT8</b><br><i>Porc aba 8</i><br>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la octava categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.<br>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>$\text{Categ de abandono 8} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100$ |
| <b>49. Porcentaje de abandonos en categoría 9</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT9</b><br><i>Porc aba 9</i><br>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la novena categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.<br>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>$\text{Categ de abandono 9} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100$ |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>50. Porcentaje de abandonos en categoría 10</b><br>%<br><b>ABA</b><br><b>CAT10</b><br><i>Porc aba 10</i><br><p>Número de llamadas CDN que tuvieron una demora de abandono en la décima categoría de abandono como porcentaje del número total de llamadas CDN abandonadas.</p> <p>Existen categorías de demora de abandono predefinidas. Vea los valores en el Reporte de demora antes de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado del reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p><math>\text{Categ de abandono 10} / \text{Llamadas abandonadas} \times 100</math></p> |
| <b>51. Número de respuestas en categoría 1</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT1</b><br><i>Num resp 1</i><br><p>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la primera categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.</p> <p>Categoría de respuesta 1</p>                                                          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>52. Número de respuestas en categoría 2</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT2</b><br><i>Num res 2</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la segunda categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 2  |
| <b>53. Número de respuestas en categoría 3</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT3</b><br><i>Num resp 3</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la tercera categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 3 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>54. Número de respuestas en categoría 4</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT4</b><br><i>Num resp 4</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la cuarta categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 4 |
| <b>55. Número de respuestas en categoría 5</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT5</b><br><i>Num res 5</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la quinta categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 5  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>56. Número de respuestas en categoría 6</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT6</b><br><i>Num res 6</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la sexta categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 6   |
| <b>57. Número de respuestas en categoría 7</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT7</b><br><i>Num res 7</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la séptima categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 7 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>58. Número de respuestas en categoría 8</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT8</b><br><i>Num resp 8</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la octava categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 8 |
| <b>59. Número de respuestas en categoría 9</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT9</b><br><i>Num res 9</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la novena categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 9  |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>60. Número de respuestas en categoría 10</b><br><b>NUM</b><br><b>RES</b><br><b>CAT10</b><br><i>Num res 10</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de respuesta en la décima categoría de demora de respuesta. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. No se incluyen la llamadas con desborde temporizado en este número y tampoco las llamadas SIRO. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categoría de respuesta 10 |
| <b>61. Número de abandonos en categoría 1</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT1</b><br><i>Num aban 1</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la primera categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 1                                                                                                          |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>62. Número de abandonos en categoría 2</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT2</b><br><i>Num aban 2</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la segunda categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 2 |
| <b>63. Número de abandonos en categoría 3</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT3</b><br><i>Num aban 3</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la tercera categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 3 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>64. Número de abandonos en categoría 4</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT4</b><br><i>Num aban 4</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la cuarta categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 4 |
| <b>65. Número de abandonos en categoría 5</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT5</b><br><i>Num aban 5</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la quinta categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 5 |
| <p align="center">– continúa –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>66. Número de abandonos en categoría 6</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT6</b><br><i>Num aban 6</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la sexta categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 6   |
| <b>67. Número de abandonos en categoría 7</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT7</b><br><i>Num aban 7</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la séptima categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 7 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>68. Número de abandonos en categoría 8</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT8</b><br><i>Num aban 8</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la octava categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 8 |
| <b>69. Número de abandonos en categoría 9</b><br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT9</b><br><i>Num aban 9</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la novena categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 9 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabla 15-9 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 70. Número de abandonos en categoría 10<br><b>NUM</b><br><b>ABAN</b><br><b>CAT10</b><br><i>Num aban 10</i><br>Representa el número de llamadas CDN, derivadas desde el campo de porcentaje correspondiente, que tuvieron una demora de abandono en la décima categoría de demora de abandono. Cada vez que se seleccionan estas fórmulas para un formato de reporte personalizado, se agregan dos líneas adicionales al encabezado de reporte que contienen el rango de tiempo de la categoría. Este campo tiene un margen de error del (+/-) uno por ciento para el periodo de tiempo especificado en el reporte.<br>Categ de abandono 10 |
| - fin -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Estadísticas de Distribución de respuesta de llamada CDN

Las estadísticas recopiladas en este grupo proporcionan información histórica sobre los CDN fuente, los ACD-DN destino o ambos. Este grupo estadístico sólo está disponible si la opción CCR/EAR está habilitada.

### Campos de datos de Distribución de respuesta de llamada CDN

Esta sección proporciona una lista de campos de datos disponibles en el grupo estadístico Distribución de respuesta de llamada CDN. A estos campos de datos se accede mediante una ventana de aparición súbita que aparece al presionar [Modificar campo] en el campo Cálculo en la función Definición de fórmula de la función Definición de reporte.

*Nota:* La distribución por SIRO no se cuenta en este grupo estadístico.

#### Llamadas contestadas

Este campo muestra el número de llamadas CDN en modo controlado contestadas de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante el DN de ruta.

#### Llam Cont Tras Umbral

Este campo muestra el número de llamadas CDN en modo controlado contestadas de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante un DN de ruta después de espera pasado el umbral de objetivo de demora definido para este CDN en la Definición de umbral.

#### Dem Tot de Resp

Este campo muestra la demora total experimentada por todas las llamadas en modo controlado al CDN que se respondieron de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante el DN de ruta.

#### Dem máx de Res

Este campo muestra la demora más larga experimentada por todas las llamadas en modo controlado al CDN, que se respondieron de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante el DN de ruta.

## Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada CDN

La Tabla 15-10 enumera los campos en el grupo estadístico de Distribución de respuesta de llamada CDN, que se pueden seleccionar al diseñar columnas con la función Definición de formato tabular o con la función Definición de formato gráfico.

| <b>Tabla 15-10</b><br><b>Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada CDN</b>                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b># menú y entrada</b> (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                               |
| * Número DN de control<br><b>NUM</b><br><b>CDN</b><br><i>ID de CDN</i><br>Corresponde al numero CDN.                                                                                                                                                                         |
| * Nombre DN de control<br><b>NOMB</b><br><b>CDN</b><br><i>Nombre CDN</i><br>Corresponde al nombre asignado al CDN. Si el nombre es más largo que el ancho del campo, se trunca a la derecha. Si el CDN no tiene asignado un nombre, el número de CDN se imprime en su lugar. |
| * Número ACD-DN destino<br><b>NUM</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>ID ACD-DN dest</i><br>Corresponde al número de ACD-DN destino si la llamada CDN se contesta de forma local o al DN de ruta si el CDN se contesta de forma remota.                                               |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabla 15-10 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| * Nombre ACD-DN destino<br><b>NOM</b><br><b>ACD-DN</b><br><i>Nombre ACD-DN dest</i><br>Nombre asignado al ACD-DN destino si la llamada CDN se contesta de forma local o al DN de ruta si la llamada se contesta de forma remota. Si el nombre es más largo que el ancho de la columna, se trunca a la derecha. Si el ACD-DN no tiene asignado un nombre, el número ACD-DN se imprime en su lugar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * Unidad de tiempo base<br><b>unidad</b><br><b>tiempo</b><br><b>base</b><br><i>Unidad de tiempo base</i><br>En un reporte, esta columna se reemplaza por un título y formato adecuado. Los títulos son INTVLO para un reporte de intervalo, TURNÓ para un reporte de turnos, DÍA para un reporte diario, SEMANA para un reporte semanal, MES para un reporte mensual y PERIODO para un reporte del período. Los intervalos se despliegan en un formato “hh:mm”. Los turnos se despliegan por su nombre. Los días y semanas se despliegan en un formato “mm/dd/yy”. Los meses se despliegan en el formato “aaaa yy” (“aaaa” es una abreviatura del mes). Los períodos se despliegan en el formato “aaaaa yy” (“aaaaa” es un nombre de período). |
| <b>10. Llamadas contestadas</b><br><b>LLAMS</b><br><b>RESP</b><br><i>Contestadas</i><br>Número total de llamadas CDN que se respondieron de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante el DN de ruta.<br>Llamadas contestadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| – continúa –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabla 15-10 (continuación)</b><br><b>Campos estadísticos de Distribución de respuesta de llamada CDN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| # menú y entrada (un * indica un campo clave)<br><b>Encabezado de columna</b><br><b>Encabezado de gráfico</b><br>Descripción<br>Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. Demora promedio de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RES</b><br><i>Dem res prm</i><br>La demora de respuesta promedio (también conocida como velocidad de respuesta promedio o ASA) experimentada por una persona que llama antes de que llamada CDN se respondiera de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota mediante el DN de ruta.<br>Dem Tot de Resp / Llamadas contestadas |
| 12. Demora máxima de respuesta<br><b>DEM</b><br><b>MAX</b><br><b>RES</b><br><i>Dem máx res</i><br>Demora máxima de respuesta experimentada por una persona que llama a CDN antes de que la llamada se respondiera de forma local en el ACD-DN destino o de forma remota en el DN de ruta.<br>Dem máx de Res                                                                                               |
| – fin –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

**15-178** Grupos estadísticos de reporte

---

---

553-4001-905S Estándar 1.0 Noviembre 2000



---

## Capítulo 16: Calculadora personalizada

---

**Nota:** Calculadora personalizada y Definición de fórmula son la misma función.

Definición de fórmula permite recopilar datos personalizados de acuerdo con fórmulas propias. Estas fórmulas se usan en pantallas o reportes. Sólo las personas que cuentan con los privilegios de administrador de sistema pueden utilizar esta función.

Es importante recordar que las fórmulas definidas para pantallas no pueden utilizarse para reportes y que las fórmulas definidas para reportes no pueden utilizarse para pantallas.

### Para acceder a esta función

Para utilizar esta función en la creación de fórmulas para reportes, seleccione, “*Definición de reporte*” del menú principal. Del submenú que aparece, elija “*Definición de fórmula*”. Para instrucciones sobre creación de fórmulas de reporte, consulte el Procedimiento 16-1 y Procedimiento 16-4 de este capítulo.

Para utilizar esta función con el propósito de crear fórmulas para pantallas, seleccione “*Definición de pantalla*” del menú principal. Del submenú que aparece elija “*Definición de fórmula*.” Para obtener instrucciones sobre la creación de fórmulas de pantalla, consulte el Procedimiento 16-5 de este capítulo.

**Figura 16-1**  
**Definición de Fórmula de Reporte**

12:00:00

| Definición de Fórmula de Reporte |                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Cálculo                          | Parámetros                                             |
| Núm_Llams_QOF                    |                                                        |
| Llams_Contestadas                | Grupo de estadísticas : Estadísticas ACD-DN de destino |
| Llams_Abandonadas                |                                                        |
| +                                | Dividir por cero : Dividir por uno                     |
| /                                |                                                        |
| 100                              | Formato Implícito de Pant. : Porcentaje                |
| *                                |                                                        |
|                                  | Ancho mínimo de pantalla : 5                           |
|                                  | Etiquetas [ Español ]                                  |
|                                  | En menús                                               |
|                                  | DesbordeListaEspera                                    |
|                                  | En columnas                                            |
|                                  | QOVFL                                                  |
|                                  | %                                                      |
|                                  | En gráficos                                            |
|                                  | %QOVFL                                                 |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   PF3 = Editar campo   REMOVE= Borrar campo

***Nota:*** Al definir una fórmula de pantalla, el título de la pantalla aparece como Pantalla de Definición de Fórmula.

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Los siguientes comandos están disponibles después de presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú sin salvar los cambios.

#### Borrar fórmula

Esta selección retira los datos de la pantalla.

**Leer una fórmula existente**

Esta selección despliega un registro de fórmula existente.

**Anular modificaciones en la fórmula**

Esta selección reconfigura los cambios a los valores implícitos.

**Guardar como nueva fórmula**

Esta selección salva la nueva fórmula.

**Reemplazar una fórmula existente**

Esta selección sobrescribe una fórmula existente.

**Eliminar una fórmula existente**

Este comando elimina una definición de cuadrante existente del sistema.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla elimina la ventana Comandos de aparición súbita de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla elimina la ventana Opciones de aparición súbita de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta tecla permite editar un campo.

**PF3=Modificar campo**

Esta tecla permite editar una columna.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla indica que el proceso de edición finalizó para este campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla retira el contenido de un campo.

**[Operador]**

Esta tecla aparece cuando se está editando el campo *Cálculo*. Hay seis operadores disponibles: más (+), menos (−), multiplicar (\*), dividir (/), MIN y MÁX. Se puede presionar [Operador] antes o después de que ingrese el operador.

Mínimo se refiere al valor más pequeño en un conjunto de números, máximo es el valor más grande. Por ejemplo, se puede crear una fórmula para recopilar las llamadas abandonadas correspondientes a los tres períodos entre las 6 p.m. y 9 p.m.

Las estadísticas pueden mostrar que se abandonaron 70 llamadas entre las 6 p.m. y las 6:59 p.m.; 50 llamadas entre las 7 p.m. y las 7:59 p.m. y 10 llamadas entre las 8 p.m. y las 8:59 p.m. El valor mínimo es 10 y el máximo es 70.

La fórmula para reunir el valor mínimo puede aparecer de la siguiente manera:

$M = \text{MIN}(n1, n2, n3)$

En otra parte de la fórmula se puede definir n1 como el primer período, n2 como el segundo período y n3 como el tercer período.

#### [Constante]

Esta tecla aparece cuando se edita el campo *Cálculo*. Se puede presionar [Constante] antes o después de ingresar el número que se ingresó como la constante.

## Campos

### Grupo estadístico

Este campo determina el tipo de campos de datos que se va a utilizar en el cálculo de fórmula. Presione la tecla [Opciones] para seleccionar un grupo estadístico.

Definición de fórmula de reporte ofrece una variedad de grupos estadísticos para este campo (por ejemplo, las estadísticas ACD–DN destino, estadísticas de desborde, estadísticas de agente, estadísticas de ruta y así sucesivamente).

**Nota:** El grupo estadístico de Ruta RAN sólo aparece si Meridian 1 corre la Versión 17 o posteriores.

Sin embargo, la pantalla de Definición de fórmula sólo ofrece dos grupos estadísticos—ACD–DN y CDN. Los grupos estadísticos ACD–DN proporcionan las estadísticas relacionadas con la operación de las listas de espera ACD, incluidas las estadísticas de red si Meridian 1 tiene habilitada la opción NACD–MIS. Los grupos estadísticos CDN proporcionan estadísticas relacionadas con la operación de los DN de control. Estas estadísticas sólo están disponibles si se habilitó la opción CCR/EAR MIS. Si se habilitó la opción CCR/EAR, el campo *Grupo estadístico* despliega las estadísticas ACD–DN y el supervisor no puede cambiar el campo.

### **Dividir por cero**

Este campo especifica el método que se va a utilizar para manejar situaciones en que se hacen divisiones por cero en la fórmula. Esto es necesario porque dividir por cero genera errores, a menos que se especifique un procesamiento. La opción “*Divi por uno*” es la que se selecciona generalmente para este campo.

Elija “*Divi por uno*” para que aparezca como si se estuviera dividiendo por uno. Por ejemplo, se utiliza en cálculos tales como *Duración promedio de espera por llamadas* = *Duración de espera* / *Llamadas contestadas*. Si, en este ejemplo, un agente no respondió ninguna llamada durante el período de reporte o pantalla, es posible que quiera mostrar toda la duración de espera como la duración de tiempo promedio o efectivamente dividir *Duración\_espera* por uno.

Elija “*Forzar a cero*” para forzar que el resultado sea cero. Por ejemplo, se utiliza en cálculos tales como *Demora promedio de respuesta* = *Demora total de respuesta* / *Llamadas contestadas*. Si no se reciben llamadas durante un período, esto fuerza que la demora promedio de respuesta sea cero.

### **Formato implícito de pantalla**

Este campo especifica el método que se va a utilizar para desplegar el resultado del cálculo (por ejemplo, número, porcentaje, etc. El método depende del tipo de datos involucrados en el cálculo).

### **Ancho mínimo de pantalla**

Este campo especifica el ancho mínimo de la pantalla que se va a utilizar para el resultado del cálculo. El valor puede ir de tres a nueve, dependiendo del campo *Formato Implícito de Pant.* Por ejemplo, si el formato implícito de pantalla es “hh:mm,” el ancho mínimo de la pantalla debe ser por lo menos cinco.

Se puede aumentar o disminuir el ancho de la pantalla en Definición de reporte tabular y Definición de cuadrante tabular. Sin embargo, no puede disminuirse más allá del mínimo que aquí se define.

### **Etiquetas**

La sección Etiquetas determina el texto que se va a asociar con la fórmula en los menús, reportes o pantallas. El idioma que se utiliza para desplegar estos datos aparece en un campo a la derecha del nombre “Etiquetas”. Este campo no aparece en sistemas monolingües. Se puede cambiar este idioma si se desea.

### **En menús**

Este campo asigna el nombre que va a aparecer en los menús de aparición súbita al utilizar esta fórmula en reportes o pantallas. Por ejemplo, este nombre aparece en el menú de aparición súbita que se utiliza para seleccionar campos de datos para el campo *Selección de columna* en la función Definición de formato tabular. El ancho máximo de este nombre es 50 caracteres.

### **En columnas**

Este campo asigna el nombre que va a aparecer en el encabezado de columna al utilizar esta fórmula en las pantallas y reportes tabulares. El ancho de este campo depende del campo *Ancho mínimo de pantalla*. El encabezado puede tener hasta tres líneas si aparece en una pantalla y hasta cuatro líneas si aparece en un reporte.

### **En gráficos**

Este campo asigna el nombre que va a aparecer en las etiquetas al utilizar esta fórmula en pantallas y reportes gráficos. La longitud máxima de este campo es de 12 caracteres.

**Cálculo**

Este campo designa el cálculo para esta fórmula. Este cálculo es una combinación de campos de datos, constantes y operadores. Se especifican de manera de darles un sentido matemático. El cálculo utiliza un concepto de ingeniería denominado “Anotación rápida de retroceso” o “Matemática orientada a pila”. Esto significa que un operador actúa en las dos variables que le preceden (constantes, campos de datos o el resultado de otra operación). Para obtener mayor información sobre este concepto, consulte la sección “Anotación rápida de retroceso” de este capítulo.

Para ingresar el campo *Cálculo*, presione [Editar campo]. Las teclas de flecha hacia la derecha y hacia la izquierda permiten el desplazamiento de un componente a otro dentro de la fórmula. Para ingresar números o constantes, presione [Constante] seguido del número.

Para ingresar un operador, como por ejemplo, el signo más (+), presione [Operador] seguido del operador. Esta tecla permite ingresar un operador para sumar (+), restar (−), dividir (/), multiplicar (\*) o configurar un valor mínimo (MIN) o máximo (MÁX) en el cálculo.

Para las teclas [Constante] y [Operador], el número u operador que se quiere introducir puede ingresarse antes o después de presionar la tecla.

Los campos de datos, que se pueden utilizar, son los mismos que se utilizan para calcular las estadísticas estándar Meridian MAX. Estos campos aparecen en un menú de aparición súbita cuando se ingresa el campo *Cálculo*.

Consulte el capítulo “Grupos estadísticos de reporte” para obtener una descripción de los campos de datos disponibles para reportes y el capítulo “Grupos estadísticos de pantalla” para la descripción de los campos de datos disponibles para las pantallas.

## Anotación rápida de retroceso

El campo *Cálculo* utiliza un concepto de ingeniería denominado “Anotación rápida de retroceso” (RPN) o “Matemática orientada a pila”

### Reglas de RPN

Existen dos reglas para las ecuaciones RPN.

- 1 Se crea una ecuación RPN al enumerar los valores y símbolos matemáticos (operadores) en una columna o pila. Ingrese los valores y operadores en la ecuación en el orden que se desea calcular los valores. En una ecuación puede sumar (+), restar (−), multiplicar (\*) y dividir (/). Los operadores se colocan debajo de los valores que se desean calcular. Por ejemplo, la ecuación  $3+5$  aparecerá en RPN como

3  
5  
+

- 2 Las operaciones matemáticas, +, −, \*, y /, sólo funcionan en los dos valores que están antes de ellas en la pila.

Si se quiere sumar 3 y 5 y luego dividir por 4, la ecuación se escribiría en papel de la siguiente manera  $(3+5)/4$ . La primera operación que quiere realizar es sumar 3 y 5, luego dividir el total por 4. La ecuación RPN se ingresa como

3  
5  
+  
4  
/

El operador + suma los dos valores que están antes de él en la pila. En este ejemplo, 5 y 3 suman 8. Luego en la columna aparece

8  
4  
/

El operador / divide 8 por 4 y la respuesta final es 2.



El orden de los valores es muy importante cuando se restan o dividen valores. Si se ingresan valores para estos tipos de cálculos en un orden incorrecto, el resultado es incorrecto.

En las restas, siempre se debe ingresar primero el valor original y luego el valor que se quiere restar. Por ejemplo, para  $6 - 2$ , se ingresa

6  
2  
–

En las divisiones, ingrese primero el número que se quiere dividir, luego el número por el que se quiere dividir. Por ejemplo, para  $6/2$ , se ingresa

6  
2  
/

**Nota:** Tal vez se quiera escribir una ecuación en forma normal, con paréntesis para identificar los cálculos que se deben ejecutar primero. Para ninguna ecuación RPN se requieren paréntesis. Este método ayuda a definir el orden en el que se deben ingresar los valores y operadores antes de ingresarlos en el campo *Cálculo*.

### Un ejemplo simple

El siguiente ejemplo muestra cómo calcular  $(2+3)*4$  en Anotación rápida de retroceso.

**Nota:** En el ejemplo, se colocó un ✓ al lado de los operadores que ya se utilizaron en cada paso de la ecuación. El único propósito de esta indicación es ayudar a indicar qué operadores se utilizaron.

## Ejemplo 1 $(2+3)*4$

2  
3  
+  
4  
\*

### Paso 1

Introduzca los valores y operadores en una línea vertical o pila. Asegúrese de que los números y operadores estén en el orden apropiado.

2  
3  
+ ✓  
4  
\*

5

### Paso 2

El primer operador, +, agrega los dos valores anteriores, 3 y 2, para una suma de 5.

2  
3  
+ ✓  
4  
\* ✓

5

4

20

### Paso 3

El siguiente operador, \*, multiplica los dos valores anteriores, 4 y 5, para una respuesta final de 20.

**Nota:** En este ejemplo, se coloca un ✓ al lado de los operadores que ya se han utilizado en cada paso de la ecuación. El único propósito de esta indicación es ayudar a destacar los operadores que se han utilizado.

**Ejemplo 2**  $((1+2+7)/((3+2)*(5+3)))*100$

1  
2 > 3

+✓  
7

**Paso 1**  
El primer  
operador agrega  
2 a 1, para una  
suma de 3.

+  
3  
2  
+  
5  
3  
+  
\*  
/  
100  
\*

1  
2 > 3

+✓  
7

**Paso 2**  
El siguiente  
operador agrega  
7 a 3, para una  
suma de 10.

+✓  
3  
2  
+  
5  
3  
+  
\*  
/  
100  
\*

1  
2 > 3

+✓  
7

> 10

+✓  
3

+✓  
2

**Paso 3**  
El siguiente  
operador agrega  
2 a 3, para una  
suma de 5.

+✓  
5  
3  
+  
\*  
/  
100  
\*

1  
2 > 3

+✓  
7

> 10

+✓  
3

+✓  
2

> 5

+✓  
5

+✓  
3

> 8

**Paso 4**  
El siguiente  
operador agrega  
3 a 5, para una  
suma de 8.

+✓  
\*  
/  
100  
\*

1  
2 > 3

+✓  
7

> 10

+✓  
3

+✓  
2

> 5

+✓  
5

+✓  
3

> 8

> 40

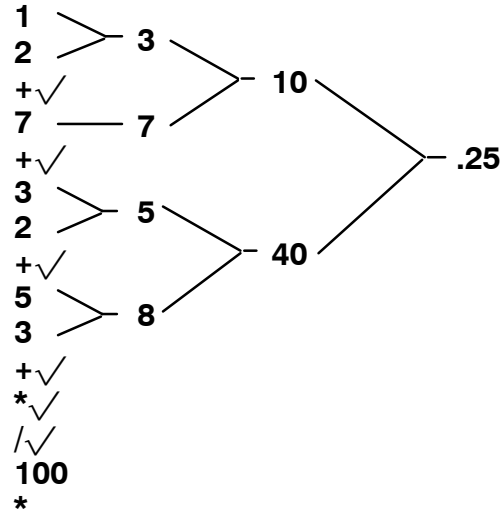
**Paso 5**  
El siguiente  
operador multiplica  
8 y 5, para una  
suma de 40.

+✓  
\*  
/  
100  
\*

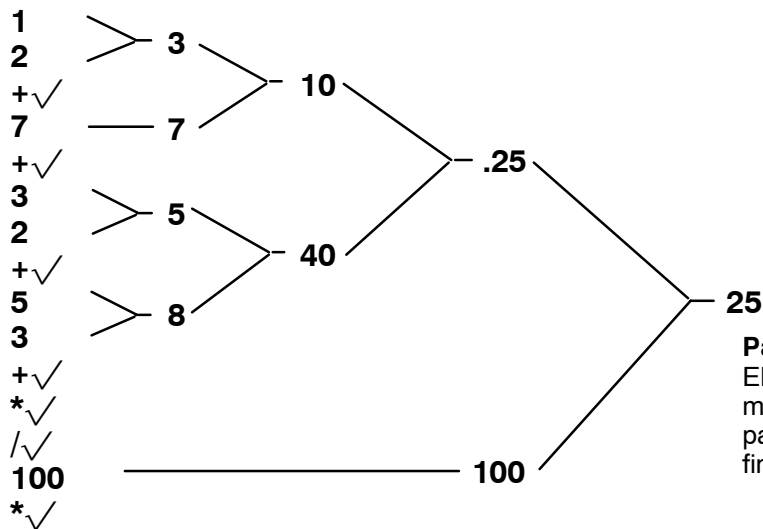
**Nota:** En este ejemplo, se coloca un ✓ al lado de los operadores que ya se han utilizado en cada paso de la ecuación. El único propósito de esta indicación es ayudar a destacar los operadores que se han utilizado.

**Ejemplo 2 (continuación)**

$$((1+2+7) / ((3+2)*(5+3))) * 100$$



**Paso 6**  
El siguiente operador divide 10 por 40, para un resultado de .25.



**Paso 7**  
El siguiente operador multiplica .25 por 100, para una respuesta final de 25.

**Nota:** En este ejemplo, se coloca un ✓ al lado de los operadores que ya se han utilizado en cada paso de la ecuación. El único propósito de esta indicación es ayudar a destacar los operadores que se han utilizado.



## Para crear una fórmula

Esta sección proporciona tres ejemplos para crear fórmulas que se van a usar en reportes y pantallas.

Los ejemplos 1 y 2 proporcionan los procedimientos para crear fórmulas que se van a usar en reportes. El ejemplo 3 crea una fórmula para una pantalla.

**Nota:** Con Meridian MAX 9, puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una definición de fórmula o más de una. Para más información sobre la impresión de estas definiciones, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

### Ejemplo 1: Para calcular el porcentaje de llamadas cuya lista de espera hizo desborde

Siga el Procedimiento 16-1 para crear una fórmula que se va usar en un reporte con el propósito de calcular el porcentaje de todas llamadas cuya lista de espera hizo desborde en un ACD–DN. La fórmula se ve de la siguiente manera:

$$\% \text{ desborde de lista de espera} = \frac{\text{Número\_llamadas\_QOF}}{\text{Llamadas\_contestadas} + \text{Llamadas\_abandonadas}} \times 100$$

#### Procedimiento 16-1

##### Para crear una fórmula para calcular el porcentaje de llamadas cuya lista de espera hizo desborde

- 1 Seleccione “Definición de reporte” en el menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de fórmula” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de Fórmula de Reporte.*
- 3 En el campo *Grupo estadístico*, seleccione “Estadísticas ACD–DN destino” del menú Opciones.
- 4 En el campo *Dividir por cero*, seleccione “Forzar a cero” del menú Opciones.
- 5 En el campo *Formato Implícito Pant*, seleccione “Porcentaje” del menú Opciones.
- 6 En el campo *Ancho mínimo de pantalla*, ingrese **5**.
- 7 En el campo *En menús*, ingrese **QOverflow**
- 8 En el campo *En columnas*, presione [Editar campo].

- 9 Ingrese: **QOVFL**  
%.
- 10 Presione [Fin de edición].
- 11 En el campo *En gráficos*, ingrese **QOVFL%**
- 12 En el campo *Cálculo*, presione [Editar campo].  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de campos de datos que se puede seleccionar.*
- 13 Seleccione “*Núm llamadas QOF*” del menú de aparición súbita.
- 14 Seleccione “*Llamadas contestadas*” en el menú de aparición súbita.
- 15 Seleccione “*Llamadas abandonadas*” en el menú de aparición súbita.
- 16 Presione [Operador] e ingrese +.
- 17 Presione [Operador] e ingrese /.
- 18 Presione [Constante] e ingrese **100**.
- 19 Presione [Operador] e ingrese \*.
- 20 Presione [Edición efectuada] para salir del campo de cálculo.  
*La ecuación en el campo Cálculo aparece como*  
  

$$\frac{\text{Cant Llam con QOF} \times \text{Llamadas contestadas}}{\text{Llamadas abandonadas} + 100}$$
- 21 Presione [Comandos] y seleccione “*Guardar como nueva fórmula.*”
- 22 Siga el Procedimiento 16-2 para obtener instrucciones sobre cómo usar la fórmula en un reporte.

### Para usar una fórmula en un reporte

Se puede utilizar una fórmula en el campo *Selección de columna*, en la función Definición de formato tabular, o en el campo *Datos seleccionados*, en la función Definición de formato gráfico.

El Procedimiento 16-2 proporciona instrucciones generales para incluir la fórmula personalizada, creada en el Procedimiento 16-1, en la Definición de formato tabular. Para obtener detalles sobre cómo crear un reporte, consulte el capítulo “Definición de reporte”.

### Procedimiento 16-2

#### Para utilizar una fórmula personalizada en un formato tabular

- 1 Seleccione *"Definición de reporte"* desde el menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione *"Definición de formato tabular"* del submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de formato tabular.*
- 3 En el campo *Grupo estadístico*, seleccione *"Estadísticas ACD–DN destino"* del menú Opciones.
- 4 En el campo *Título de formato*, ingrese **Formato de muestra**.
- 5 En el campo *Selección de columna*, presione [Editar campo].  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de campos de datos que se puede seleccionar.*
- 6 Seleccione *"ACD–DN Número"* del menú de aparición súbita.
- 7 Seleccione *"Unid tmpo base"* del menú de aparición súbita.
- 8 Mueva el cursor a la categoría *"Campos de info personal"* del menú de aparición súbita.  
*Esto está al final de la lista del menú de aparición súbita.*
- 9 Seleccione *"Desborde de lista de espera QOVR"* del menú de aparición súbita.  
  
*Este fue el nombre que se asignó a la fórmula del campo En menú en el Procedimiento 16-1. La selección aparece en el campo Selección de columna con un encabezado de columna "%QOVFL". Éste es el encabezado de columna que se asignó en el campo En columnas en el Procedimiento 16-1. En la parte superior de este encabezado de columna aparecen cinco signos de porcentaje. Esto se produce porque el Formato implícito de pantalla se configuró en "Porcentaje" y se ingresó "5" en el campo Ancho mínimo de pantalla en el Procedimiento 16-1.*
- 10 Presione [Terminado].
- 11 Asigne encabezados en el campo *Encabezados de columna* si lo desea.
- 12 Presione [Comandos] y seleccione *"Guardar como nuevo formato personal"*.
- 13 Siga el Procedimiento 16-3 para obtener instrucciones sobre cómo ejecutar el formato de reporte que se creó en este procedimiento.



**Para ejecutar un reporte**

El Procedimiento 16-3 proporciona instrucciones generales para ejecutar el reporte creado en el Procedimiento 16-2.

**Procedimiento 16-3****Para ejecutar un reporte tabular**

- 1 Seleccione “*Definición de reporte*” desde el menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “*Definición de parámetro de reporte*” desde el submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de parámetro de reporte.*
- 3 En el campo *Nombre de reporte*, ingrese **Reporte de muestra**.
- 4 En el campo *Utiliz de nombre*, seleccione “En menús y en repor” del menú Opciones.
- 5 En el campo *Estilo*, seleccione “Tabular” desde el menú Opciones.
- 6 En el campo *Formato*, presione [Opciones].  
*Aparece una ventana de aparición súbita que enumera los formatos de reporte disponibles.*
- 7 Desplácese a la categoría “Formatos personales” que está al final de la lista.  
  
Se selecciona la categoría de formato personal porque el formato de reporte se salvó como un formato personal en el procedimiento anterior.
- 8 Seleccione el formato que se llama “Formato de muestra”.  
*Este es el nombre que se le dio al formato del campo Título de formato en el procedimiento anterior.*
- 9 En *Unidad de tiempo*, seleccione “Semana” en el menú Opciones.
- 10 En el campo *Semana*, ingrese 0.
- 11 En el campo *Dispositivo de salida*, elija una impresora en el menú Opciones.
- 12 Presione [Comandos] y seleccione “Imprimir este reporte”.
- 13 Si se quiere guardar este reporte, seleccione “Guardar como nueva definición de formato personal”.

## Ejemplo 2: Para calcular el tiempo que un agente pasa en estado no disponible

Siga el Procedimiento 16-4 para crear una fórmula que se va a usar en un reporte a fin de calcular la cantidad de tiempo que un agente pasa en estado no disponible. La fórmula se ve de la siguiente manera:

Máximo de 0 y (hora\_firma –  
duración\_conversación\_ACD – duración\_espera –  
tiempo\_no\_listo – duración\_DN\_entrante –  
duración\_DN\_saliente – hora\_consulta)

**Nota:** “Máximo de 0” fuerza que la respuesta sea cero si la fórmula genera una respuesta negativa. Se puede generar una respuesta negativa si un agente maneja una llamada ACD y una llamada DN al mismo tiempo.

### Procedimiento 16-4

#### Para crear una fórmula que calcule el tiempo que un agente pasa en estado no disponible

- 1 Seleccione “Definición de reporte” desde el menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de fórmulas” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de fórmula de reporte.*
- 3 En el campo *Grupo estadístico*, seleccione “Estadísticas ACD–DN destino” del menú Opciones.
- 4 En el campo *Dividir por cero*, acepte el valor implícito.  
No importa qué valor se utiliza en este campo porque no se requiere ninguna división en la fórmula.
- 5 En el campo *Formato Implícito de Pant*, seleccione “hh:mm” en el menú Opciones.
- 6 En el campo *Ancho mínimo de pantalla*, ingrese **5**.
- 7 En el campo *En menús*, ingrese **Tiempo total no disponible**.
- 8 En el campo *En columnas*, presione [Editar campo].
- 9 Ingrese: **TOTAL  
TIEMP  
NO  
DISPO**
- 10 Presione [Fin de edición].
- 11 En el campo *En gráficos*, ingrese **Tiempo no disponible**.

- 12 En el campo *Cálculo*, presione [Editar campo].  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de campos de datos que se puede seleccionar.*
- 13 Presione [Constante] e ingrese **0**.
- 14 Seleccione "*Durac Serv*" de la ventana de aparición súbita.
- 15 Seleccione "*Durac Conv AC.*"
- 16 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 17 Seleccione "*Durac de Espr.*"
- 18 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 19 Seleccione "*Duración No Listo*"
- 20 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 21 Seleccione "*Durac DN Entr.*"
- 22 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 23 Seleccione "*Durac DN Sal.*"
- 24 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 25 Seleccione "*Duración de consulta.* "
- 26 Presione [Operador] e ingrese **—**.
- 27 Presione [Operador] e ingrese **MAX**.
- 28 Presione [Edición efectuada] para salir del campo de cálculo.  
*La ecuación en el campo Cálculo aparece como*  
  

$$\begin{array}{l}
 0 \\
 \text{Hora de firma} \\
 \text{Duración de conversación ACD} \\
 - \\
 \text{Duración de espera} \\
 - \\
 \text{Duración no listo} \\
 - \\
 \text{Duración DN entrante} \\
 - \\
 \text{Duración DN saliente} \\
 - \\
 \text{Duración de consulta} \\
 - \\
 \text{MAX}
 \end{array}$$
- 29 Presione [Comandos] y seleccione "*Guardar como nueva fórmula.*"  
*El sistema despliega el mensaje: "Se ha creado una nueva definición de fórmula". Se pueden modificar los pasos en el Procedimiento 16-2 para incluir esta fórmula en un reporte.*

**Ejemplo 3: Para calcular el porcentaje de llamadas**

Siga el Procedimiento 16-5 para crear una fórmula que se va a utilizar en una pantalla que muestre el porcentaje de llamadas abandonadas.

La fórmula se ve de la siguiente manera:

$$\%LlamadasAband = \frac{\text{Llamadas abandonadas}}{\text{Llamadas aceptadas}} \times 100$$

Meridian MAX no tiene una fórmula “Llamadas aceptadas” por lo que este cálculo se adecua a esto.

**Procedimiento 16-5****Para crear una fórmula para calcular el porcentaje de llamadas abandonadas**

- 1 Seleccione “Definición de pantalla” del menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de fórmulas” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Pantalla de Definición de fórmula.*
- 3 En el campo *Grupo estadístico*, seleccione “Estadísticas ACD–DN” en el menú Opciones.
- 4 En el campo *Dividir por cero*, seleccione “Dividir por uno” en el menú Opciones.
- 5 En el campo *Formato Implícito Pant*, seleccione “Porcentaje” en el menú Opciones.
- 6 En el campo *Ancho mínimo de pantalla*, ingrese **5**.
- 7 En el campo *En menús*, ingrese **% de Llamadas abandonadas de lista de espera**.
- 8 En el campo *En columnas*, presione [Editar campo].
- 9 Ingrese: **% TOTAL**  
**LLAMS**  
**ABAND**
- 10 Presione [Fin de edición].
- 11 En el campo *En gráficos*, ingrese **% Abandonadas**.
- 12 En el campo *Cálculo*, presione [Editar campo].  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de campos de datos que se puede seleccionar.*

- 13 Seleccione "*Llamadas abandonadas*" en el menú de aparición súbita.
- 14 Seleccione "*Llamadas contestadas*" en el menú de aparición súbita.
- 15 Seleccione "*Llamadas abandonadas*" en el menú de aparición súbita.
- 16 Presione [Operador] e ingrese +
- 17 Presione [Operador] e ingrese /
- 18 Presione [Constante] e ingrese 100
- 19 Presione [Operador] e ingrese \*
- 20 Presione [Edición efectuada] para salir del campo de cálculo.

*La ecuación en el campo Cálculo aparece como*

*Llamadas abandonadas*  
*Llamadas contestadas*  
*Llamadas abandonadas*  
 +  
 /  
 100  
 \*

En esta fórmula, se suman las Llamadas abandonadas y las Llamadas contestadas para obtener la cantidad de llamadas aceptadas. Luego se divide la cantidad de Llamadas abandonadas por el total de Llamadas contestadas y Llamadas abandonadas (que es el total de llamadas aceptadas). Luego se debe multiplicar por 100 para calcular el porcentaje de llamadas abandonadas.

- 21 Presione [Comandos] y seleccione "*Guardar como nueva fórmula.*"  
*El sistema despliega el mensaje: "Se ha creado una nueva definición de fórmula".*
- 22 Siga el Procedimiento 16-2 para obtener instrucciones sobre cómo utilizar la fórmula en una pantalla.

### **Para utilizar una fórmula en una pantalla**

Se puede utilizar una fórmula de pantalla en los campos *Selecciones column* o *Elementos gráficos* de la función Definición de cuadrante de pantalla.

El Procedimiento 16-6 proporciona instrucciones generales para colocar la fórmula personalizada creada en el Procedimiento 16-5 en la Definición de cuadrante de pantalla. Para obtener información más detallada sobre cómo crear una pantalla, consulte el capítulo "Definición de pantalla".

### Procedimiento 16-6

#### Para utilizar una fórmula personalizada en un cuadrante de pantalla

- 1 Seleccione “Definición de pantalla” del menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “Definición de cuadrante” del submenú.  
*Aparece la pantalla Pantalla de Definición de cuadrante.*
- 3 En el campo *Grupo de estadísticas*, seleccione “Estadísticas ACD–DN” en el menú Opciones.
- 4 En el campo *Nombre de definición*, ingrese **Cuadrante de muestra**.
- 5 En el campo *Tamaño del cuadrante*, seleccione “Ancho compl” en el menú Opciones.
- 6 En el campo *Estilo de cuadrante*, seleccione “Tabular” en el menú Opciones.
- 7 En el campo *Selecciones columna*, presione [Editar campo].  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de campos de datos disponibles.*
- 8 Mueva el cursor a la categoría “Campos de info personal” del menú de aparición súbita.  
*Esto está al final de la lista del menú de aparición súbita.*
- 9 Seleccione “% Llams aband de la lista de espera” en el menú de aparición súbita.

Este fue el nombre que se asignó a la fórmula del campo *En menú* en el Procedimiento 16-5. La selección aparece en el campo *Selección de columna* con un encabezado de columna “% LLAMS ABANDONADA”. Éste es el encabezado de columna que se asignó en el campo *En columnas* en el Procedimiento 16-5. En la parte superior de este encabezado de columna aparecen cinco signos de porcentaje (%%%). Esto se produce porque el *Formato Implícito de Pant* se configuró en “Porcentaje” y se ingresó “5” en el campo *Ancho mínimo de la Pantalla* en el Procedimiento 16-5.

- 10 Si quiere, incluya otras columnas en la pantalla.
- 11 Presione [Terminado] cuando se hayan ingresado todas las columnas.
- 12 Si quiere, asigne los encabezados en el campo *Encabez.*
- 13 Presione [Comandos] y seleccione “*Guardar como nuevo cuadrante personal.*”
- 14 Siga el Procedimiento 16-7 para obtener instrucciones sobre cómo incluir este nuevo cuadrante en una pantalla.

### Para crear la pantalla

El Procedimiento 16-7 proporciona instrucciones generales para crear una pantalla que incluya el nuevo cuadrante creado en el Procedimiento 16-6.

### Procedimiento 16-7

#### Para crear una pantalla

- 1 Seleccione “*Definición de pantalla*” del menú principal.  
*Se abre un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “*Definición de pantalla*” del submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de pantalla.*
- 3 En el campo *Grupo de estadísticas*, seleccione “Estadísticas ACD–DN” en el menú Opciones.
- 4 En el campo *Nombre de pantalla*, ingrese **Pantalla de muestra**.
- 5 En la sección “Izqda Sup.” del campo *Selección*, presione [Opciones].  
*Se abre un menú de aparición súbita enumerando los cuadrantes de pantalla disponibles.*
- 6 Desplácese a la categoría “Cuadrantes personales” que está al final de la lista.  
*Se selecciona la categoría de formato personal porque el cuadrante de pantalla se guardó como un formato personal en el procedimiento anterior.*
- 7 Seleccione el formato llamado “Cuadrante de muestra”.  
*Este es el nombre que se le dio al formato del campo Nombre de definición en el procedimiento anterior.*
- 8 Presione [Comandos] y seleccione “Guardar como nueva pantalla personal”.

## 16-24 Calculadora personalizada

---

- 9 Seleccione “Salir (sin guardar modificaciones)”.
- 10 Seleccione “*Estadísticas de Lista Espera*” del menú principal.
- 11 Del desplegado que aparece en la pantalla, presione [Comandos] y seleccione “Seleccionar otro formato de pantalla”.  
*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de las definiciones disponibles.*
- 12 Desplácese a la categoría “Pantallas personales” que está al final de la lista.  
*Se selecciona la categoría de definición de pantalla personal porque se guardó la misma pantalla como pantalla personal.*
- 13 Seleccione la definición de pantalla denominada “Pantalla de muestra”.  
*Este es el nombre que se le dio a la definición de pantalla en el campo Nombre de pantalla. Aparece la pantalla, incluida la fórmula personalizada que se creó para recopilar datos en el estado de consulta.*



---

## Capítulo 17: Pantalla de reporte

---

La función Pantalla de reporte le permite visualizar un reporte en su pantalla. El sistema sólo salva un reporte de pantalla cada vez. Si se genera un nuevo reporte de pantalla, el reporte anterior es eliminado y se debe regenerar para visualizarlo nuevamente.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, debe aparecer “Reporte listo” en el extremo derecho superior de la pantalla para indicar que un reporte está listo para ser visualizado. Si aparece “Reporte listo” en la pantalla, seleccione “*Pantalla de reporte*” en el menú principal o presione [Pantalla de reporte] en la función Definición de parámetro de reporte.

### Para crear un reporte de pantalla

Siga el Procedimiento 17-1 para generar un reporte de pantalla.

#### Procedimiento 17-1

##### Para crear un reporte de pantalla

- 1 Complete la función Definición de parámetro de reporte.  
*Para información sobre cómo completar esta función, consulte la función Definición de reporte.*
- 2 Vaya al campo *Disp* de salida en la función Definición de parámetro de reporte.
- 3 En el campo *Disp* de salida, ingrese “VDT”.
- 4 Presione [Comandos] y, si desea, salve la definición de reporte.

- 5 Seleccione *"Imprimir este reporte"* en el menú de Comandos.  
*Aparece "Reporte pendiente" en el extremo derecho superior de la pantalla y "Se ha iniciado el pedido de impresión especial" en la parte inferior. Esto indica que se está preparando el reporte para desplegarlo en pantalla.*  
*El mensaje en el extremo derecho superior cambia a "Reporte listo" cuando el reporte está listo para ser visualizado. Dependiendo del tamaño del reporte, puede demorar algunos minutos en generarse.*  
*Aparece "Reporte Rechazado" si no se pudo generar el reporte. Si esto ocurre, verifique los parámetros en la definición.*
- 6 Para visualizar un reporte tabular o de registro de sucesos, consulte la sección *"Para visualizar un reporte tabular"*. Para visualizar un reporte gráfico, consulte la sección *"Para visualizar un reporte gráfico"*.

## Para visualizar un reporte tabular

Siga el Procedimiento 17-2 para visualizar un reporte tabular o de registro de sucesos.

### Procedimiento 17-2

#### Para visualizar un reporte tabular o de Reg. de sucesos.

- 1 Cree un reporte tabular o de registro de sucesos en la función Definición de parámetro de reporte.  
*Para obtener información sobre esta función, consulte el capítulo "Definición de reporte".*
- 2 Siga los pasos en la sección *"Para generar un reporte de pantalla"*.
- 3 Si aparece *"Reporte listo"* en el extremo derecho superior de la pantalla, presione [Pantalla de reporte] de la función Definición de parámetro de reporte o escoja *"Pantalla de reporte"* del menú principal.  
*En la pantalla aparece la última Pantalla de reporte generada mediante la función Definición de parámetro de reporte.*
- 4 Para desplazarse por el reporte, utilice las teclas de flecha y de avanzar y retroceder página.  
*El mensaje "Línea nn de mm" (cerca de la parte inferior izquierda de la pantalla) indica la posición del cursor en el reporte. "nn" representa el número de líneas en que el cursor aparece al principio del reporte. "mm" es el número total de líneas en el reporte.*

- 5 Para enviar el reporte a la impresora implícita, presione [Imprimir].  
Un reporte sólo se puede imprimir una vez, mientras se visualiza.  
Para imprimir de nuevo el reporte, debe salir del reporte y visualizarlo de nuevo.
- 6 Para volver a la ubicación donde se activó la función Pantalla de reporte, presione [Salir].

## Tecclas de función

Esta sección describe las teclas de función disponibles mediante la función Visualización de reporte.

### **HELP=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Visualización de reporte.

### **PF1=Salir**

Esta tecla de función hace volver a la pantalla en que se activó la función Visualización de reporte.

### **F6=Imprimir**

Esta tecla de función envía una copia del reporte a la impresora por omisión. La función Página de cabecera especificada en la definición de reporte determina si va a generarse o no una página de cabecera.

***Nota:*** Los reportes no pueden imprimirse en un archivo de flujo de datos mientras se están prevvisualizando. Los reportes se envían a la impresora del sistema.

### **F7=Parámetros de pantalla**

Esta tecla de función despliega los parámetros asignados en la función Definición de parámetros de reporte para crear este reporte. Esta información también aparece en la página principal cuando se imprime el reporte.

### **F7=Retirar ventanas de parámetros**

Esta tecla de función retira la ventana de parámetro de la pantalla.

### **Delete=Borrar**

Esta tecla de función elimina el reporte de la pantalla y hace volver al usuario a la pantalla en que se activó la función Pantalla de reporte. Es necesario crear el reporte para visualizarlo nuevamente.

---

## Capítulo 18: Reportes de manejo estándar

---

Los reportes de manejo estándar proporcionan un formato predefinido usado para recopilar información específica del sistema. Sin embargo, depende del usuario especificar los parámetros de duración que se van a utilizar para recopilar esta información. Esto se efectúa mediante la función Definición de reporte, descrita en el capítulo “Definición de reporte”.

Por ejemplo, el Reporte resumido de rendimiento ACD-DN está predefinido para recopilar datos que resumen la actividad de la lista de espera. Se puede especificar que se desea producir este reporte, de modo que aparezca la actividad de la lista de espera para la semana anterior.

### Para producir un reporte de manejo estándar

Existen diversos períodos de duración que se pueden utilizar para producir reportes estándar. El Procedimiento 18-1 proporciona un ejemplo. Para obtener más información sobre los campos, consulte el capítulo “Definición de reporte”.

#### Procedimiento 18-1

##### Para ejecutar un reporte de manejo estándar

- 1 Seleccione “*Definición de reporte*” en el menú principal.  
*Aparece un menú de submenú.*
- 2 Seleccione “*Definición de parámetro de reporte*” del submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de reporte de parámetro.*
- 3 En el campo *Nombre de reporte*, ingrese un nombre para el reporte.
- 4 En el campo *Utiliz de nombre*, seleccione “En menús y en reportes” en el menú Opciones.
- 5 En el campo *Estilo*, seleccione “Tabular” en el menú Opciones.
- 6 En el campo *Página de cabecera*, seleccione “Habilitado” desde el menú Opciones para imprimir una página de cabecera con el reporte.

## 18-2 Reportes de manejo estándar

- 7 En el campo *Formato*, seleccione “*Reporte resumido de rendimiento ACD-DN*” desde el menú Opciones.
- 8 En el campo *Unidad de tiempo*, seleccione “Intervalo” desde el menú Opciones.
- 9 Ignore el campo *Agrupar por*.
- 10 En el campo *Intervalo* en la sección Rango de reporte, ingrese **8:00 .. 12:00**
- 11 En el campo *Día*, ingrese **0**.
- 12 Ignore el campo *ACD-DN destino*.
- 13 En el campo *Disp de salida*, utilice el menú Opciones para seleccionar una impresora local que tenga el tipo MTE Generic Printer.
- 14 Presione [Comandos] y seleccione “*Imprimir este reporte*”.  
*El reporte aparece con una página de cabecera similar a la que aparece en la Figura 18-1. El reporte es similar al que aparece en la Figura 18-2.*
- 15 Para guardar los parámetros del reporte, seleccione “*Guardar como nueva definición de reporte personal*”.

### Para analizar la página de cabecera de reporte

Con cada reporte impreso se genera una página de cabecera si el campo *Página de cabecera* de la función Definición de parámetro de reporte está definido en “Habilitado”. Se utiliza para confirmar los parámetros ingresados en la función Definición de parámetro de reporte.

**Figura 18-1**  
**Página de cabecera de reporte**

|                                                                      |                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |                                                  |
| ##### # ### # # # # #                                                |                                                  |
| ##### # # # # # # #                                                  |                                                  |
| ##### # # # # # # #                                                  |                                                  |
| ##### # # # # # # #                                                  |                                                  |
| XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |                                                  |
| Título de reporte                                                    | : Reporte resumido de rendimiento ACD-DN         |
| Tipo de reporte                                                      | : Reporte resumido tabular de rendimiento ACD-DN |
| Unidad de tiempo                                                     | : Intervalo                                      |
| Selecciones de datos                                                 |                                                  |
| Intervalo                                                            | : 8:00 .. 12:00                                  |
| Día                                                                  | : 04/18/95                                       |
| ACD-DN destino                                                       | : Todos                                          |
| Generado en                                                          | : Fecha 04/18/95 Hora 22:29:08                   |

**ID**

Este campo proporciona la ID de supervisor de Meridian MAX de la persona que imprimió el reporte. Aparece en una impresión con letras grandes en la parte superior de la página de cabecera. En la Figura 18-1, aparece “3000” en esta área. Si se programó el reporte para que se imprimiera a una hora específica, aparece “Programado” en este campo en lugar de la ID. Para obtener más información sobre impresiones de reportes programados, consulte el capítulo “Definición de horario”.

**Título de reporte**

Este campo proporciona el nombre asignado al reporte en el campo *Nombre de reporte*.

**Tipo de reporte**

Este campo tiene dos elementos en esta área. La entrada que se hace en el campo *Estilo* aparece primero; en la Figura 18-1 corresponde a “Tabular”. El segundo elemento es el reporte de manejo estándar seleccionado en el campo *Formato*.

**Unidad de tiempo**

Este campo proporciona la hora ingresada en el campo *Unidad de tiempo*.

**Selecciones de datos**

Este campo muestra los parámetros ingresados en la sección de rango de reporte.

**Generado en**

Este campo muestra la fecha y hora en que se imprimió el reporte.

## Para analizar un reporte de manejo estándar

Esta sección analiza los elementos que aparecen en el reporte de manejo estándar. Los elementos se describen en la Tabla 18-1.

**Figura 18-2**  
**Reporte resumido de rendimiento ACD-DN**

|   |                                         |       |                  |     |        |               |               |   |               |                        |          |   |     |    |
|---|-----------------------------------------|-------|------------------|-----|--------|---------------|---------------|---|---------------|------------------------|----------|---|-----|----|
| 1 | Reporte resumido de rendimiento ACD-DN  |       |                  |     |        |               |               |   |               |                        | Página 1 |   |     |    |
| 2 | Reporte de intervalo                    |       |                  |     |        |               |               |   |               |                        |          |   |     |    |
| 3 | Corporación ABC                         |       | Fecha: 18/04/95  |     |        |               |               |   | Hora:22:29:08 |                        |          |   | 9   |    |
| 4 | Intervalos: 08:00 - 12:00 Día: 04/18/95 |       |                  |     |        |               |               |   |               |                        |          |   | 10  |    |
| 5 | ACD-DN                                  | INTVL | --PERFIL LISTA-- |     |        |               | -NUM DE LLAMS |   |               | ---DURAC PRM AGENTE--- |          |   |     | 11 |
| 6 |                                         |       | %NIV             | DEM | 1ER-20 | DESBORDE      |               |   | CONV NO       |                        | -NO ACD- |   |     |    |
|   |                                         |       | SERV             | PRM | AN-DEM | CONTE EN ABAN |               |   | ACD LIS       |                        | ENT SAL  |   |     |    |
|   |                                         |       | SEG              |     |        |               |               |   | SEG SEG       |                        | SEG SEG  |   |     |    |
|   | Día: 18/04/95                           |       |                  |     |        |               |               |   |               |                        |          |   |     |    |
|   | 6100                                    | 08:00 | 100              | 1   | 2      | 0             | 7             | 0 | 0             | 25                     | 1        | 0 | 0   |    |
|   |                                         | 08:30 | 98               | 55  | 106    | 62            | 140           | 3 | 9             | 142                    | 20       | 0 | 20  |    |
|   |                                         | 09:00 | 96               | 79  | 153    | 106           | 149           | 0 | 14            | 136                    | 28       | 0 | 180 |    |
|   |                                         | 09:30 | 89               | 77  | 178    | 110           | 165           | 0 | 22            | 146                    | 36       | 0 | 0   |    |
|   |                                         | 10:00 | 100              | 58  | 142    | 78            | 141           | 0 | 16            | 154                    | 56       | 0 | 60  |    |
|   |                                         | 10:30 | 95               | 44  | 104    | 64            | 162           | 0 | 11            | 144                    | 41       | 0 | 0   |    |
|   |                                         | 11:00 | 100              | 34  | 90     | 53            | 161           | 0 | 9             | 157                    | 43       | 0 | 7   |    |
|   |                                         | 11:30 | 99               | 72  | 136    | 96            | 133           | 0 | 14            | 180                    | 41       | 0 | 102 |    |
|   |                                         | 12:00 | 99               | 70  | 137    | 105           | 126           | 0 | 20            | 161                    | 42       | 0 | 0   |    |
| 7 | 6100                                    |       | 97               | 54  | 1048   | 674           | 1184          | 3 | 115           | 138                    | 38       | 0 | 41  |    |
|   | 6130                                    | 08:00 | 95               | 1   | 3      | 0             | 6             | 0 | 0             | 29                     | 2        | 0 | 0   |    |
|   |                                         | 08:30 | 100              | 56  | 104    | 63            | 143           | 0 | 7             | 147                    | 22       | 0 | 22  |    |
|   |                                         | 09:00 | 99               | 75  | 150    | 104           | 151           | 0 | 13            | 140                    | 25       | 0 | 175 |    |
|   |                                         | 09:30 | 95               | 78  | 179    | 108           | 160           | 0 | 19            | 150                    | 36       | 0 | 5   |    |
|   |                                         | 10:00 | 96               | 59  | 143    | 77            | 143           | 0 | 18            | 155                    | 54       | 0 | 0   |    |
|   |                                         | 10:30 | 100              | 43  | 105    | 63            | 159           | 0 | 9             | 169                    | 47       | 0 | 15  |    |
|   |                                         | 11:00 | 100              | 30  | 93     | 55            | 160           | 0 | 11            | 165                    | 53       | 0 | 8   |    |
|   |                                         | 11:30 | 99               | 66  | 134    | 97            | 134           | 0 | 16            | 157                    | 43       | 0 | 69  |    |
|   |                                         | 12:00 | 89               | 70  | 136    | 106           | 127           | 0 | 24            | 158                    | 45       | 0 | 28  |    |
|   | 6130                                    |       | 97               | 53  | 1047   | 673           | 1183          | 0 | 117           | 141                    | 36       | 0 | 35  |    |
| 8 |                                         |       | 97               | 53  | 2095   | 1347          | 2367          | 3 | 232           | 139                    | 37       | 0 | 38  |    |



| <b>Tabla 18-1</b><br><b>Descripción de elementos del reporte</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Número de ilustración</b>                                     | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                | Corresponde al nombre del reporte asignado en el campo <i>Nombre de reporte</i> en la función Definición de parámetro de reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2                                                                | Corresponde al tipo de reporte especificado en el campo <i>Unidad de tiempo</i> en la función Definición de parámetro de reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3                                                                | Corresponde al nombre de la compañía. Se asigna en el campo <i>Nombre del cliente</i> en la función Opciones varias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4                                                                | <p>Corresponde a la unidad de tiempo específica ingresada en la sección Rango de reporte en la función Definición de parámetro de reporte. En el Procedimiento 18-1, se especificó una unidad de tiempo "Intervalo" con un rango de "8: 00 .. 12:00".</p> <p><b>Nota:</b> Los datos en intervalos, como la asignación de la cantidad de intervalos en un día, se configuran con la función Configuración de capacidad básica (Basic Capacity Configuration) y con la función Configuración de capacidad avanzada (Advanced Capacity Configuration). Para obtener más información, consulte la sección "Capacity Configuration" en el capítulo "Configuring Meridian MAX" de la guía <i>Meridian MAX 8 Maintenance and Diagnostics Guide</i> (NTP 553-4001-811).</p> |
| 5                                                                | Corresponde al o los campos clave que determinan el orden para clasificar los datos del reporte. Estos campos se predefinen y disponen de izquierda a derecha en orden de importancia. Cierta información de campo clave sólo aparece en la página de cabecera de reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6                                                                | Corresponde a la unidad de tiempo ingresada en la sección Rango de reporte en la función Definición de parámetro de reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 7                                                                | Corresponde a los subtotales. Si aparece "***" en cualquier subtotal, indica que el valor creado era demasiado largo para desplegarlo en el campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8                                                                | Corresponde a los totales finales. Si "****" aparece en algún total, indica que el valor producido es demasiado largo para desplegarlo en el campo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 9                                                                | Corresponde a la fecha y hora en que se imprimió el reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 10                                                               | Corresponde a la unidad de tiempo ingresada en la sección Rango de reporte en la función Definición de parámetro de reporte. En el Procedimiento 18-1, "0" se ingresa en el campo <i>Día</i> para recopilar los datos sólo para el día en curso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11                                                               | <p>Las columnas se predefinen en los reportes de manejo estándar. Estas columnas determinan el tipo de estadísticas que se van a recopilar desde el sistema.</p> <p><b>Nota:</b> Las palabras de una columna se truncarán por la derecha si exceden el ancho de columna.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Lista de reportes disponibles

Los reportes de manejo estándar utilizan estadísticas predefinidas para recopilar datos. Estas estadísticas se definen en el capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

La Tabla 18-2 proporciona una lista de los reportes de manejo estándar y de los grupos estadísticos que utilizan. Los reportes se enumeran en el orden en que aparecen en la ventana de aparición súbita del campo *Formato* en la función Definición de parámetro de reporte.

| <b>Tabla 18-2</b><br><b>Reportes de manejo estándar y grupos estadísticos de reporte correspondientes</b> |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Reportes de manejo estándar</b>                                                                        | <b>Grupo estadístico de reporte</b> |
| Reporte resumido de rendimiento ACD-DN                                                                    | Estadísticas ACD-DN destino         |
| Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta.                                                              | Estadísticas ACD-DN destino         |
| Reporte de demora ACD-DN antes de abandono.                                                               | Estadísticas ACD-DN destino         |
| Reporte de rendimiento ACD-DN por agente                                                                  | Estadísticas de agente              |
| Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN                                                               | Estadísticas de agente              |
| Reporte de rendimiento de agente por supervisor                                                           | Estadísticas de agente              |
| Reporte de rendimiento de supervisor por agente                                                           | Estadísticas de agente              |
| Reporte de período todas las troncales ocupadas                                                           | Estadísticas de ruta                |
| Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta                                                                 | Estadísticas de troncal             |
| Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN                                                                 | Estadísticas de troncal             |
| Reporte de rendimiento DNIS                                                                               | Estadísticas DNIS                   |
| Reporte ACD-DN por código actividad                                                                       | Estadísticas de Código de actividad |
| Reporte de Código de actividad por ACD-DN                                                                 | Estadísticas de Código de actividad |
| Reporte de ruta RAN (disponible sólo si se ejecuta X11 Versión 17 o posteriores)                          | Estadísticas de ruta RAN            |
| – continúa –                                                                                              |                                     |

| <b>Tabla 18-2 (continuación)</b><br><b>Reportes de manejo estándar y grupos estadísticos de reporte correspondientes</b>                                                               |                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Reportes de manejo estándar</b>                                                                                                                                                     | <b>Grupo estadístico de reporte</b>                      |
| Reporte de rendimiento de DN de control<br>(disponible sólo si está habilitada la opción CCR/EAR MIS)                                                                                  | Estadísticas CDN                                         |
| Reporte de demora CDN antes de respuesta<br>(disponible sólo si está habilitada la opción CCR/EAR MIS)                                                                                 | Estadísticas CDN                                         |
| Reporte de demora CDN antes de abandono<br>(disponible sólo si está habilitada la Opción CCR/EAR MIS)                                                                                  | Estadísticas CDN                                         |
| Reporte de distrib. de res a llam CDN<br>(disponible sólo si está habilitada la opción CCR/EAR MIS)                                                                                    | Estadísticas de Distribución de respuesta de llamada CDN |
| Reporte de utilización de troncal de red<br>(disponible sólo si está habilitada la opción NACD. Este reporte se describe en el capítulo "Distribución Automática de Llamadas de Red".) | Estadísticas de troncal                                  |
| Reporte de perfil de llamada desviada<br>(disponible sólo si está habilitada la opción NACD. Este reporte se describe en el capítulo "Distribución Automática de Llamadas de Red".)    | Estadísticas de desborde                                 |
| Reporte de perfil de llamadas ACD-DN<br>(disponible sólo si está habilitada la opción NACD. Este reporte se describe en el capítulo "Distribución Automática de Llamadas de Red").     | Estadísticas de desborde                                 |
| MAXCASTER ACD-DN                                                                                                                                                                       | Estadísticas ACD-DN destino                              |
| MAXCASTER RUTA                                                                                                                                                                         | Estadísticas de troncal                                  |
| – fin –                                                                                                                                                                                |                                                          |

## Renuncia

Se ha intentado presentar un ejemplo típico de cada uno de los reportes estándar. Sin embargo, es poco probable que los valores de estos reportes sean similares a los generados por el sistema. El propósito de los ejemplos es simplemente mostrar la información disponible y la manera en que se presenta. No tienen el propósito de mostrar valores que se pueden esperar ver desde su sistema. De igual modo, el propósito de la sección Análisis, que sigue a la mayor parte de los ejemplos, es sólo servir como guía para la interpretación del reporte.

**Nota:** En algunos casos, es posible que los promedios calculados en las estadísticas sean una cifra superior a la esperada.

Tome, por ejemplo, el campo *Durac Prm Agente No Lis* del Reporte resumido de rendimiento ACD-DN. Este campo indica el tiempo promedio que los agentes han pasado en un estado No listo. En un intervalo de 30 minutos, este promedio no debería exceder los 1800 segundos. Sin embargo, podrían excederse los 1800 segundos si un agente estuviera en el estado No listo durante dicho intervalo mientras otro agente lo estuviera durante 200 segundos y sólo contestara una llamada durante el resto del intervalo. La fórmula para este campo agrega la cantidad total del tiempo que los agentes pasaron en el estado No listo (2000 segundos) y la divide por el número de llamadas contestadas (una llamada). En este contexto, el promedio sería 2000 y excedería el intervalo de 1800 segundos.

## Reporte resumido de rendimiento ACD-DN

El Reporte resumido de rendimiento ACD-DN muestra las listas de espera en el sistema ACD y resume la carga y rendimiento de la lista de espera. Además, muestra la cantidad real de llamadas que cada ACD-DN respondió y la duración promedio para manejar cada llamada. Este reporte sirve a administradores y supervisores. Se utiliza también para determinar los programas de trabajo actuales y planificar el personal requerido para las cargas de trabajo anticipadas.

El campo clave para el Reporte resumido de rendimiento ACD-DN es *ACD-DN*. En la Figura 18-3 aparece un reporte de intervalo para dos ACD-DN.

**Figura 18-3**  
**Reporte resumido de rendimiento ACD-DN**

| Reporte resumido de rendimiento ACD-DN  |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          | Página 1 |     |
|-----------------------------------------|-------|--------------------------|-----------------|--------|------|-----------|----|------------------------|-----|----------|----------|-----|
| Reporte de intervalo                    |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| Corporación ABC                         |       |                          | Fecha: 18/04/95 |        |      |           |    | Hora:22:29:08          |     |          |          |     |
| Intervalos: 08:00 - 12:00 Día: 04/18/95 |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| ACD-DN                                  | INTVL | --PERFIL LISTA DE ESP.-- |                 |        |      | -NUM LLAM |    | ---DURAC PRM AGENTE--- |     |          |          |     |
|                                         |       | % NIV                    | DEM             | 1ER-20 |      | DESBORDE  |    | CONV                   | NO  | -NO ACD- |          |     |
|                                         |       | SERV                     | PRM             | AN     | DEM  | CONTE     | EN | ABAN                   | ACD | LIS      | ENT      | SAL |
|                                         |       | SEG                      |                 |        |      |           |    |                        | SEG | SEG      | SEG      | SEG |
| Día: 18/04/95                           |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| 6100                                    | 08:00 | 100                      | 1               | 2      | 0    | 7         | 0  | 0                      | 25  | 1        | 0        | 0   |
|                                         | 08:30 | 98                       | 55              | 106    | 62   | 140       | 0  | 9                      | 142 | 20       | 0        | 20  |
|                                         | 09:00 | 96                       | 79              | 153    | 106  | 149       | 0  | 14                     | 136 | 28       | 0        | 180 |
|                                         | 09:30 | 89                       | 77              | 178    | 110  | 165       | 0  | 22                     | 146 | 36       | 0        | 0   |
|                                         | 10:00 | 100                      | 58              | 142    | 78   | 141       | 0  | 16                     | 154 | 56       | 0        | 60  |
|                                         | 10:30 | 95                       | 44              | 104    | 64   | 162       | 0  | 11                     | 144 | 41       | 0        | 0   |
|                                         | 11:00 | 100                      | 34              | 90     | 53   | 161       | 0  | 9                      | 157 | 43       | 0        | 7   |
|                                         | 11:30 | 99                       | 72              | 136    | 96   | 133       | 0  | 14                     | 180 | 41       | 0        | 102 |
|                                         | 12:00 | 99                       | 70              | 137    | 105  | 126       | 0  | 20                     | 161 | 42       | 0        | 0   |
| -----                                   |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| 6100                                    |       | 97                       | 54              | 1048   | 674  | 1184      | 0  | 115                    | 138 | 38       | 0        | 41  |
| -----                                   |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| 6130                                    | 08:00 | 95                       | 1               | 3      | 0    | 6         | 0  | 0                      | 29  | 2        | 0        | 0   |
|                                         | 08:30 | 100                      | 56              | 104    | 63   | 143       | 0  | 7                      | 147 | 22       | 0        | 22  |
|                                         | 09:00 | 99                       | 75              | 150    | 104  | 151       | 0  | 13                     | 140 | 25       | 0        | 175 |
|                                         | 09:30 | 95                       | 78              | 179    | 108  | 160       | 0  | 19                     | 150 | 36       | 0        | 5   |
|                                         | 10:00 | 96                       | 59              | 143    | 77   | 143       | 0  | 18                     | 155 | 54       | 0        | 0   |
|                                         | 10:30 | 100                      | 43              | 105    | 63   | 159       | 0  | 9                      | 169 | 47       | 0        | 15  |
|                                         | 11:00 | 100                      | 30              | 93     | 55   | 160       | 0  | 11                     | 165 | 53       | 0        | 8   |
|                                         | 11:30 | 99                       | 66              | 134    | 97   | 134       | 0  | 16                     | 157 | 43       | 0        | 69  |
|                                         | 12:00 | 89                       | 70              | 136    | 106  | 127       | 0  | 24                     | 158 | 45       | 0        | 28  |
| -----                                   |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
| 6130                                    |       | 97                       | 53              | 1047   | 673  | 1183      | 0  | 117                    | 141 | 36       | 0        | 35  |
| -----                                   |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |
|                                         |       | 97                       | 53              | 2095   | 1347 | 2367      | 0  | 232                    | 139 | 37       | 0        | 38  |
| -----                                   |       |                          |                 |        |      |           |    |                        |     |          |          |     |

## **Estadísticas del Reporte resumido de rendimiento ACD-DN**

Los tres tipos de estadísticas se recopilan en este reporte: perfil de lista de espera, número de llamadas y duración promedio de agente.

### **ESTADÍSTICAS DE PERFIL DE LISTA DE ESPERA**

Las estadísticas de perfil de lista de espera proporcionan un resumen del rendimiento ACD-DN durante un período especificado.

#### **% Niv Serv**

Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro del umbral de demora máximo.

#### **Dem Prom Seg**

Corresponde a la demora promedio en segundos antes de que un agente responda una llamada ACD.

#### **1º An-Dem (Primer RAN de demora)**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibió el primer anuncio grabado de demora.

#### **2º An-Dem (Segundo RAN de demora)**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibió el segundo anuncio grabado de demora.

### **ESTADÍSTICAS DE CANTIDAD DE LLAMADAS**

Las estadísticas de cantidad de llamadas proporciona datos sobre las llamadas manejadas durante un período especificado.

#### **Num Llam Conte (Número de llamadas contestadas)**

Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas.

#### **Desborde Ent (Desborde entrante)**

Corresponde a la cantidad de llamadas con desborde temporizado desde otra lista de espera.

#### **Num Aban (Número de llamadas abandonadas)**

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas. Si está habilitado el Reporte Combinado de Llamadas Abandonadas (CCAR), este campo incluirá también llamadas abandonadas mientras que la lista de espera estaba en servicio nocturno. La función CCAR reúne la llamadas diarias nocturnas y hace un conteo de los datos en campos específicos.

## ESTADÍSTICAS DE DURACION PROMEDIO AGENTE

Las estadísticas de la duración promedio de agente resumen la duración promedio que los agentes pasaron manejando diferentes tipos de llamadas.

### **Conv ACD Seg (Conversación ACD en segundos)**

Corresponde a la duración promedio que un agente ocupó en cada llamada ACD.

### **No Lis Seg (No listo en segundos)**

Corresponde a la duración promedio que un agente ocupó en tareas posteriores a una llamada.

### **No ACD ENT Seg (No ACD Entrante en segundos)**

Corresponde a la duración promedio que un agente ocupó en llamadas DN entrantes.

### **No ACD SAL Seg (No ACD Saliente en segundos)**

Corresponde a la duración promedio que un agente ocupó en llamadas DN salientes.

## Para interpretar el reporte

El Reporte resumido de rendimiento ACD-DN muestra la calidad de servicio que se ofrece a las personas que llaman. La demora promedio (*DEM PRM SEG*) y el nivel de servicio (*% NIV DEM*) son las dos estadísticas más importantes que se deben considerar.

El propósito es tener un mejor nivel de servicio y un menor promedio de demora. Muchos factores influyen en el promedio de demora, como, por ejemplo, el tipo de servicio ofrecido y el volumen de tráfico. El promedio de demora varía también de acuerdo con la experiencia de los agentes, los procedimientos de trabajo, las temporadas de ocupación y sucesos especiales.

En la Figura 18-3, la lista de espera 6100 muestra un nivel de servicio total para el período del reporte de 97 por ciento. Las cifras del nivel de servicio variaron de un máximo de 100 por ciento a un 89 por ciento a las 9:30. Para la lista de espera 6130, el nivel de servicio es también de 97 por ciento.

---

## 18-12 Reportes de manejo estándar

---

El promedio de demora para el período del reporte era 54 segundos para la lista de espera 6100, y 53 segundos para la lista de espera 6130. En la lista de espera 6100, a las 11:00, la demora era sólo de 34 segundos, mientras que a las 9:00 era de 79 segundos. 1048 llamadas recibieron el primer anuncio de demora y el segundo anuncio se reprodujo 674 veces. Si se presenta “\*\*\*” en lugar de cualquier total de columna, indica que el número es demasiado largo para desplegarlo en el campo.

El rendimiento de la lista de espera 6100 es muy bueno, pero se deben analizar con más cuidado las estadísticas para averiguar lo que se puede mejorar.

El total de las Llamadas contestadas (*CONTE*) para el período del reporte fue de 1184. Verifique el Reporte de demora antes de respuesta para ver información detallada sobre cuánto tiempo esperaron las personas que llaman antes de que se les respondiera. La duración promedio que una persona que llama esperó se despliega como la demora promedio en este reporte.

La duración promedio ocupada en cada llamada ACD (*CONV ACD SEG*) fue de 138 segundos, aunque la cifra varió un poco durante el período del reporte. El procesamiento promedio posterior a la llamada (*NO LIS SEG*) tomó 38 segundos y nuevamente hubo bastantes variaciones.

En algunas listas de espera los agentes tuvieron que cursar llamadas con el propósito de verificar las existencias en el depósito o llamar a los clientes para confirmar los pedidos. Cada vez que los agentes efectuaron esas llamadas, utilizaron un DN clave. La duración promedio ocupada en llamadas DN efectuadas o recibidas por agentes en la lista de espera aparece en las columnas *NO ACD ENT SEG* y *NO ACD SAL SEG*. En la Figura 18-3, los agentes para ambas listas de espera ocuparon un promedio de 38 segundos en cada llamada DN saliente en este período del reporte.

Este Reporte resumido de rendimiento ACD-DN muestra un resumen de las actividades de la lista de espera en un período único. También se deben analizar los reportes semanales y mensuales. Por ejemplo, puede tener lugar una tendencia semanal, como un alto tráfico de llamadas los días lunes o se puede observar que el fin de mes está más ocupado que el inicio del mes. Esto ayuda a comprender mejor las tareas de operación de ACD y a tomar decisiones sobre las listas de espera y el personal.



Este reporte presenta también llamadas aceptadas y llamadas contestadas en forma diferente de lo que aparece en los Reportes de rendimiento de Ruta/ACD-DN y ACD-DN/Ruta. Todas las llamadas se basan solamente en las llamadas abandonadas o contestadas por agentes que manejan la lista de espera. En el desvío nocturno de llamadas, los umbrales de desborde de lista de espera o de tiempo se configuran para la lista de espera. Los sucesos de conteo de llamadas aceptadas aparecen en la lista de espera hacia la cual se desviaron las llamadas. Si una lista de espera está en servicio nocturno y no se define un número de desvío de llamada nocturno, todas las llamadas ofrecidas a esta lista de espera no aparecen en el Reporte resumido de rendimiento ACD-DN/ruta.

## Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta

El Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta proporciona información sobre el servicio que reciben las personas que llaman. Muestra la rapidez con que se responden las llamadas y la duración de las demoras que experimentan las personas que llaman.

El propósito de este reporte es mostrar una tendencia. Se puede utilizar para decidir cuándo se deben reproducir los anuncios grabados y la música para animar a las personas que llaman a que esperen. El reporte también proporciona otros reportes de manejo para ayudar a decidir si es necesario hacer ajustes de personal o para pronosticar los patrones de tráfico.

El rango en los campos *Porcentaje de llamadas contestadas en (seg)* (es decir, las categorías de tiempo) se pueden modificar en la función Definición de rango. El rango proporciona categorías en las que se cursan las llamadas entrantes, de acuerdo con la demora experimentada por la persona que llama.

El campo clave para el Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta es *ACD-DN*. En la Figura 18-4 aparece un reporte diario para tres listas de espera en siete días.

**Figura 18-4**  
**Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta**

| Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta         |          |               |          |                 |            |            |            |            |             |               |              |              |          | Página 1          |                   |
|-----------------------------------------------------|----------|---------------|----------|-----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|--------------|--------------|----------|-------------------|-------------------|
| Reporte diario                                      |          |               |          |                 |            |            |            |            |             |               |              |              |          |                   |                   |
| Corporación ABC                                     |          |               |          | Fecha: 20/04/95 |            |            |            |            |             | Hora:22:29:08 |              |              |          |                   |                   |
| Días: Todos                                         |          |               |          |                 |            |            |            |            |             |               |              |              |          |                   |                   |
| --- POR CIENTO DE LLAMADAS CONTESTADAS EN (SEG) --- |          |               |          |                 |            |            |            |            |             |               |              |              |          |                   |                   |
| ACD-DN                                              | DÍA      | LLAMS<br>CONT | %<br>TOF | 0-<br><12       | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120 | 120-<br><180  | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300<br>+ | PRM<br>DEM<br>SEG | DUR<br>DEM<br>SEG |
| 850                                                 | 04/14/95 | 21            | 0        | 5               | 13         | 5          | 14         | 5          | 38          | 10            | 0            | 0            | 10       | 119               | 817               |
|                                                     | 04/15/95 | 9             | 0        | 0               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 11            | 56           | 0            | 33       | 241               | 376               |
|                                                     | 04/16/95 | 1806          | 0        | 89              | 10         | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 4                 | 100               |
|                                                     | 04/17/95 | 6184          | 0        | 89              | 10         | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 4                 | 113               |
|                                                     | 04/18/95 | 6209          | 0        | 88              | 10         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 4                 | 124               |
|                                                     | 04/19/95 | 6185          | 0        | 88              | 10         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 4                 | 117               |
|                                                     | 04/20/95 | 3458          | 0        | 87              | 11         | 2          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 5                 | 106               |
| 850                                                 |          | 23872         | 0        | 88              | 10         | 2          | 0          | 5          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 5                 | 817               |
| 851                                                 | 04/14/95 | 19            | 0        | 5               | 0          | 5          | 21         | 11         | 42          | 16            | 0            | 0            | 0        | 73                | 147               |
|                                                     | 04/15/95 | 12            | 0        | 0               | 0          | 0          | 1          | 0          | 0           | 25            | 33           | 8            | 33       | 255               | 647               |
|                                                     | 04/16/95 | 1702          | 0        | 98              | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 108               |
|                                                     | 04/17/95 | 5831          | 0        | 98              | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 1                 | 105               |
|                                                     | 04/18/95 | 5844          | 0        | 98              | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 102               |
|                                                     | 04/19/95 | 5888          | 0        | 98              | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 116               |
|                                                     | 04/20/95 | 3296          | 0        | 98              | 1          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 139               |
| 851                                                 |          | 22592         | 0        | 98              | 1          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 5                 | 647               |
| 852                                                 | 04/14/95 | 18            | 0        | 0               | 0          | 6          | 11         | 33         | 39          | 1             | 0            | 0            | 10       | 71                | 132               |
|                                                     | 04/15/95 | 10            | 0        | 0               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 20            | 30           | 10           | 40       | 246               | 380               |
|                                                     | 04/16/95 | 1442          | 0        | 95              | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 97                |
|                                                     | 04/17/95 | 5024          | 0        | 95              | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 124               |
|                                                     | 04/18/95 | 4993          | 0        | 96              | 3          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 1                 | 89                |
|                                                     | 04/19/95 | 5002          | 0        | 96              | 3          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 113               |
|                                                     | 04/20/95 | 2832          | 0        | 95              | 4          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 2                 | 121               |
| 852                                                 |          | 19321         | 0        | 95              | 4          | 1          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0        | 4                 | 380               |

## **Estadísticas de Reporte de demora ACD-DN antes de respuesta**

### **Llams Cont (contestadas)**

Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas por los agentes.

### **% TOF Ent (llamadas con desborde temporizado)**

Porcentaje de llamadas contestadas con desborde temporizado en la lista de espera.

Porcentaje de llamadas contestadas con desborde temporizado en la lista de espera.

### **Porcentaje de Llamadas contestadas en (seg)**

Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas dentro del período de demora especificado.

### **Dem Prom Seg**

Corresponde a la duración promedio en segundos que una llamada esperó antes de que se respondiera.

### **Dem Dur Seg (Demora prolongada en segundos)**

Corresponde al tiempo más prolongado en segundos que una llamada esperó antes de que se contestara.

**Nota:** La suma de porcentajes en las categorías, junto con el TOF%, da un 100 por ciento. Debido al redondeo, la suma puede resultar en un número levemente diferente, como 99 por ciento.

## **Para interpretar el reporte**

La Figura 18-4 proporciona estadísticas en las listas de espera 850, 851 y 852. En este ejemplo, un promedio de 93 por ciento de todas las llamadas se contestaron durante los primeros 12 segundos.

La demora promedio (*PRM DEM SEG*) fue de cinco segundos, pero varió considerablemente durante el período del reporte y entre las listas de espera. La demora más prolongada experimentada por una persona que llama (*DUR DEM SEG*) también varió. Busque patrones en estas variaciones de un día a otro y de una semana a otra. Pueden indicar el lugar y la hora en que se pueden asignar mejor los recursos y el personal.

## Reporte de demora ACD-DN antes de abandono

El Reporte de demora ACD-DN antes de abandono indica la calidad de tolerancia de los clientes. Muestra la cantidad de llamadas abandonadas y el tiempo que esperan las personas que llaman antes de colgar.

Este reporte puede ayudar a determinar si se deben reproducir los anuncios grabados de otro modo. Si el reporte indica que las llamadas se abandonan aproximadamente al mismo tiempo, se puede considerar la reasignación de agentes para atender a estas personas que llaman. También se puede considerar cambiar el mensaje a uno más persuasivo o informativo.

El rango en los campos *Porcentaje de llamadas contestadas en (seg)* (es decir, las categorías de tiempo) se pueden modificar en la función Definición de rango. El rango proporciona categorías en las que se cursan las llamadas entrantes, de acuerdo con la demora experimentada por la persona que llama.

El campo clave para el Reporte de demora ACD-DN antes de abandono es *ACD-DN*. En la Figura 18-5 aparece un reporte diario para tres listas de espera en seis días.

**Figura 18-5**  
**Reporte de demora ACD-DN antes de abandono**

| Reporte de demora ACD-DN antes de abandono |          |               |                                                   |            |            |            |            |             |               |              |              |           |                   | Página 1          |
|--------------------------------------------|----------|---------------|---------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|-------------------|
| Reporte diario                             |          |               |                                                   |            |            |            |            |             |               |              |              |           |                   |                   |
| Corporación ABC                            |          |               | Fecha: 20/04/95                                   |            |            |            |            |             | Hora:20:40:12 |              |              |           |                   |                   |
| Días:: 13/04/95 - 19/04/95                 |          |               |                                                   |            |            |            |            |             |               |              |              |           |                   |                   |
| ACD<br>DN                                  | DIA      | LLAMS<br>ABAD | ---PORCENTAJE DE LLAMADAS ABANDONADAS EN (SEG)--- |            |            |            |            |             |               |              |              |           | PRM<br>DEM<br>SEG | DUR<br>DEM<br>SEG |
|                                            |          |               | 0-<br><12                                         | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120 | 120-<br><180  | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ |                   |                   |
| 6100                                       | 04/14/95 | 9             | 67                                                | 22         | 11         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 12                | 32                |
|                                            | 04/17/95 | 203           | 22                                                | 13         | 14         | 7          | 4          | 17          | 8             | 3            | 4            | 1         | 60                | 314               |
|                                            | 04/18/95 | 119           | 29                                                | 14         | 10         | 10         | 13         | 20          | 4             | 0            | 0            | 0         | 40                | 166               |
|                                            | 04/19/95 | 64            | 36                                                | 20         | 14         | 8          | 5          | 14          | 3             | 0            | 0            | 0         | 29                | 126               |
| 6100                                       |          | 395           | 27                                                | 15         | 13         | 8          | 7          | 17          | 6             | 2            | 2            | 1         | 48                | 314               |
| 6200                                       | 04/14/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/17/95 | 2             | 50                                                | 0          | 50         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 19                | 38                |
|                                            | 04/18/95 | 2             | 100                                               | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/19/95 | 2             | 50                                                | 50         | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 9                 | 16                |
| 6200                                       |          | 6             | 66                                                | 17         | 17         | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 9                 | 38                |
| 6500                                       | 04/14/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/15/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/16/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/17/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/18/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            | 04/19/95 | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
| 6500                                       |          | 0             | 0                                                 | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           | 0             | 0            | 0            | 0         | 0                 | 0                 |
|                                            |          | 401           | 28                                                | 15         | 13         | 8          | 6          | 17          | 6             | 1            | 2            | 1         | 47                | 314               |

## **Estadísticas en el Reporte de demora ACD-DN antes de abandono**

### **Llams Aban (Llamadas abandonadas)**

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas. Si está habilitado el Reporte Combinado de Llamadas Abandonadas (CCAR), este campo incluirá también llamadas abandonadas mientras que la lista de espera estaba en servicio nocturno. La función CCAR reúne la llamadas diarias y nocturnas y hace un conteo de los datos en campos específicos.

### **Porcentaje de llamadas abandonadas en (seg)**

Corresponde al porcentaje de llamadas abandonadas dentro del período de demora especificado.

### **Dem Prom Seg**

Corresponde a la duración promedio que una llamada esperó antes de que se abandonará.

### **Dem Dur Seg (Demora prolongada en segundos)**

Corresponde al tiempo más prolongado que una llamada esperó antes de ser abandonada.

## **Para interpretar el reporte**

La Figura 18-5 proporciona estadísticas en las listas de espera 6100, 6200, y 6500.

De todas estas llamadas abandonadas, 28 por ciento se abandonaron durante los primeros 12 segundos. Otro 15 por ciento se abandonó en los siguientes 12 segundos. Un total de 43 por ciento de personas que llaman colgaron durante los primeros 24 segundos.

La demora promedio (*PRM DEM SEG*) fue de 47 segundos, pero varió considerablemente durante el período del reporte y entre las listas de espera. La demora más larga experimentada por una persona que llama (*DUR DEM SEG*) también varió. Busque patrones en estas variaciones diarias y semanales. Pueden indicar el lugar y las horas en que se pueden asignar mejor los recursos y el personal. También pueden indicar cuándo y cuán a menudo reproducir los anuncios grabados para obtener un mejor resultado.

Es necesario tener presente que la tolerancia de las personas que llaman fluctúa. Si los anuncios grabados señalan el motivo por el cual se experimenta una demora, por lo general, estarán más dispuestos a esperar.

**Nota:** La suma de los porcentajes de categorías es 100 por ciento. Debido al redondeo, la suma puede resultar en un número levemente inferior, como 99 por ciento.

## Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN

El Reporte de rendimiento ACD-DN por agente muestra las actividades de los agentes para cada lista de espera.

El reporte también muestra los cambios en el nivel de servicio ofrecido a los clientes y la razón de porqué se produjeron estos cambios. Por ejemplo, si se incrementa la duración promedio ocupada en llamadas ACD, se puede verificar este reporte para cerciorarse si el problema es una tendencia general o si se restringe a una lista de espera en particular. Es posible, que por ejemplo, la cantidad de llamadas difíciles o que demandan mucho tiempo haya aumentado.

Las estadísticas aparecen en el reporte para las ID de agente o ID de posición, dependiendo del modo en que se está ejecutando el sistema. Si el sistema se está ejecutando en modo de ID de posición, se utiliza un máximo de cuatro dígitos. Esto significa que, si su ID de posición tiene cinco o más dígitos, sólo se utilizan los cuatro primeros dígitos.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento ACD-DN por agente son *ACD-DN* y *ID de agente* o de *Posición*. En la Figura 18-6 aparece un reporte de intervalo para una lista de espera única y siete agentes.

**Figura 18-6**  
**Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN**

| Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN |       |             |                          |                             |                   |                                |                  |                                 |                       | Página 1                    |                             |           |
|---------------------------------------------|-------|-------------|--------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------------------------|------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------|
| Reporte de intervalos                       |       |             |                          |                             |                   |                                |                  |                                 |                       |                             |                             |           |
| Corporación ABC                             |       |             |                          |                             |                   | Fecha: 20/04/95 Hora: 22:56:29 |                  |                                 |                       |                             |                             |           |
| Intervalos: 08:00 - 09:00 Días:Todos        |       |             |                          |                             |                   |                                |                  |                                 |                       |                             |                             |           |
| ACD<br>DN                                   | INTVL | ID<br>AGENT | ----LLAMS<br>NUM<br>CONT | ACD---<br>CON<br>PRM<br>SEG | ESP<br>PRM<br>SEG | ----LLAMS<br>NUM<br>ENT        | NO<br>NUM<br>SAL | ACD---<br>DURAC<br>ENT<br>HH:MM | DURAC<br>SAL<br>HH:MM | TOTAL<br>NO<br>LIS<br>HH:MM | DURAC-ACD/<br>SERV<br>HH:MM | SERV<br>% |
| 6100                                        | 08:00 | 1011        | 0                        | 0                           | 13                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:00                        | 0:00                        | 0         |
|                                             |       | 1034        | 1                        | 7                           | 52                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:00                        | 0:01                        | 15        |
|                                             |       | 1041        | 0                        | 0                           | 0                 | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:00                        | 0:00                        | 100       |
|                                             | 08:30 | 1011        | 28                       | 120                         | 39                | 0                              | 1                | 0:00                            | 0:06                  | 0:10                        | 1:30                        | 73        |
|                                             |       | 1034        | 34                       | 79                          | 41                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:08                        | 1:17                        | 69        |
|                                             |       | 1036        | 39                       | 88                          | 40                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:06                        | 1:29                        | 71        |
|                                             |       | 1038        | 17                       | 190                         | 44                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:06                        | 1:13                        | 83        |
|                                             |       | 1041        | 11                       | 125                         | 21                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:03                        | 0:30                        | 87        |
|                                             |       | 1043        | 17                       | 153                         | 16                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:11                        | 0:59                        | 92        |
|                                             |       | 1046        | 8                        | 171                         | 26                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:03                        | 0:30                        | 88        |
|                                             | 09:00 | 1011        | 32                       | 106                         | 23                | 0                              | 1                | 0:00                            | 0:01                  | 0:29                        | 1:39                        | 87        |
|                                             |       | 1034        | 39                       | 95                          | 25                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:17                        | 1:35                        | 83        |
|                                             |       | 1036        | 23                       | 130                         | 37                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:29                        | 1:38                        | 83        |
|                                             |       | 1038        | 21                       | 164                         | 30                | 0                              | 1                | 0:00                            | 0:02                  | 0:02                        | 1:12                        | 82        |
|                                             |       | 1041        | 16                       | 113                         | 18                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:00                        | 0:36                        | 85        |
|                                             |       | 1043        | 11                       | 137                         | 16                | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:29                        | 1:00                        | 95        |
|                                             |       | 1046        | 8                        | 166                         | 5                 | 0                              | 0                | 0:00                            | 0:00                  | 0:05                        | 0:28                        | 98        |
| 6100                                        |       |             | 305                      | 109                         | 30                | 0                              | 3                | 0:00                            | 0:09                  | 2:38                        | 15:37                       | 76        |
|                                             |       |             | 305                      | 109                         | 30                | 0                              | 3                | 0:00                            | 0:09                  | 2:38                        | 15:37                       | 76        |

### Estadísticas en el Reporte de rendimiento ACD-DN por agente

#### ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS ACD

##### Num Conte

Corresponde a la cantidad de llamadas ACD contestadas.

##### Con Prm Seg (Promedio de conversación en segundos)

Corresponde a la duración promedio ocupada en cada llamada ACD.



**Esp Prm Seg (Promedio de espera en segundos)**

Corresponde a la duración promedio ocupada en espera entre llamadas ACD.

**ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS NO ACD****Num Ent (Número de llamadas entrantes)**

Corresponde al número de llamadas DN recibidas.

**Num Sal (Número de llamadas salientes)**

Corresponde al número de llamadas DN efectuadas.

**Durac Ent (Tiempo en llamadas entrantes)**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN entrantes.

**Durac Sal (Tiempo en llamadas salientes)**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN salientes.

**ESTADÍSTICAS DE DURACION TOTAL****No Lis**

Corresponde al tiempo ocupado en el modo no listo para tareas posteriores a la llamada.

**Serv (Conexión)**

Corresponde al tiempo ocupado para conectarse en el sistema.

*Nota:* La duración de servicio puede ser inferior a la suma del tiempo ocupado en llamadas ACD y el tiempo ocupado en llamadas DN. Por ejemplo, si un agente pone en retención una llamada ACD y luego efectúa una llamada DN, se hace un conteo tanto de las estadísticas de ACD como de DN para el mismo período de tiempo.

**ACD/ Serv (duración de servicio)**

Corresponde al porcentaje de duración de servicio ocupado en llamadas ACD o el estado no listo.

### Para interpretar el reporte

Este reporte es similar al Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN, salvo en que en éste se ven detalles sobre cada agente asignado a la lista de espera.

El Reporte resumido de rendimiento ACD-DN indica los problemas con una lista de espera en particular. El Reporte de rendimiento ACD-DN por agente indica si un agente particular presenta un problema o si todos los agentes experimentan las mismas dificultades.

Debido a que todos los agentes en una lista de espera realizan el mismo tipo de trabajo, este reporte se puede utilizar para comparar sus rendimientos. También muestra los agentes que tienen un buen rendimiento o pueden necesitar más entrenamiento o estímulo.

## Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN

El reporte de Rendimiento de agente por ACD-DN muestra las actividades de todos los agentes en el sistema ACD. Es útil para analizar el rendimiento de un agente a medida que se trasladan a diferentes listas de espera. Por ejemplo, puede mostrar que un agente fue más productivo en una lista de espera que en otra.

Las estadísticas aparecen en el reporte para las ID de agente o ID de posición, dependiendo de los modos en que se ejecuta el sistema. Si el sistema se está ejecutando en modo de ID de posición, se utiliza un máximo de cuatro dígitos. Esto significa que, si su ID de posición tiene cinco o más dígitos, sólo se utilizan los cuatro primeros dígitos.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN son *ACD-DN* e *ID de agente o de posición*. En la Figura 18-7 aparece un reporte de intervalo para cinco agentes.

**Figura 18-7**  
**Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN**

| Rendimiento de agente por ACD-DN |       |        |         |      |       |                 |     |       |       | Página 1      |       |       |      |
|----------------------------------|-------|--------|---------|------|-------|-----------------|-----|-------|-------|---------------|-------|-------|------|
| Reporte de intervalo             |       |        |         |      |       |                 |     |       |       |               |       |       |      |
| Corporación ABC                  |       |        |         |      |       | Fecha: 20/04/95 |     |       |       | Hora:20:05:53 |       |       |      |
| Intervalos: 08:00-09:00          |       |        |         |      |       | Día:20/04/95    |     |       |       |               |       |       |      |
| ID                               | INTVL | ACD-DN | --LLAMS |      | ACD-- | ----            |     | LLAMS | NO    | ACD---        | TOTAL | DURAC | ACD/ |
| ID                               |       |        | NUM     | CONV | ESP   | NUM             | NUM | DURAC | DURAC |               | NO    | SERV  | SERV |
|                                  |       |        | CONTE   | PROM | PROM  | ENT             | SAL | ENT   | SAL   |               | LISTA |       | %    |
|                                  |       |        | SEG     | SEG  | SEG   |                 |     | HH:MM | HH:MM |               | HH:MM | HH:MM |      |
| 1011                             | 08:30 | 6100   | 10      | 128  | 25    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:04  | 0:30  | 86   |
|                                  | 09:00 |        | 11      | 117  | 12    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:06  | 0:30  | 93   |
|                                  |       |        | 21      | 122  | 18    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:10  | 1:00  | 89   |
| 1034                             | 08:30 | 6100   | 11      | 71   | 29    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:01  | 0:20  | 73   |
|                                  | 09:00 |        | 14      | 99   | 8     | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:05  | 0:30  | 94   |
|                                  |       |        | 25      | 85   | 18    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:06  | 0:50  | 83   |
| 1036                             | 08:30 | 6100   | 13      | 102  | 16    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:04  | 0:30  | 89   |
|                                  | 09:00 |        | 0       | 0    | 0     | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:30  | 0:30  | 100  |
|                                  |       |        | 13      | 51   | 8     | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:34  | 1:00  | 94   |
| 1038                             | 08:30 | 6100   | 5       | 207  | 10    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:02  | 0:20  | 96   |
|                                  | 09:00 | 5900   | 10      | 110  | 10    | 0               | 1   | 0:00  | 0:02  |               | 0:02  | 0:24  | 84   |
|                                  |       |        | 15      | 158  | 10    | 0               | 1   | 0:00  | 0:02  |               | 0:04  | 0:45  | 90   |
| 1041                             | 08:30 | 6100   | 11      | 125  | 21    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:03  | 0:30  | 87   |
|                                  | 09:00 |        | 14      | 121  | 8     | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:00  | 0:30  | 94   |
|                                  |       |        | 25      | 123  | 14    | 0               | 0   | 0:00  | 0:00  |               | 0:03  | 1:00  | 90   |
|                                  |       |        | 99      | 83   | 14    | 0               | 1   | 0:00  | 0:02  |               | 0:57  | 4:35  | 89   |

## Estadísticas del Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN

### ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS ACD

#### Num Conte

Corresponde a la cantidad de llamadas ACD contestadas.

#### Conv Prom Seg

Corresponde a la duración promedio ocupada en cada llamada ACD.

**Esp Prom Seg**

Corresponde a la duración promedio ocupada en espera entre llamadas ACD.

**ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS NO ACD**

**Num Ent**

Corresponde al número de llamadas DN recibidas.

**Num Sal**

Corresponde al número de llamadas DN efectuadas.

**Durac Ent**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN entrantes.

**Durac Sal**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN salientes.

**ESTADÍSTICAS DE DURACION TOTAL**

**No Lista**

Corresponde al tiempo ocupado en el modo no listo para tareas posteriores a la llamada.

**Serv**

Corresponde al tiempo ocupado para conectarse en el sistema.

*Nota:* La duración de servicio puede ser inferior a la suma del tiempo ocupado en llamadas ACD y el tiempo ocupado en llamadas DN. Por ejemplo, si un agente pone en retención una llamada ACD y luego efectúa una llamada DN, se hace un conteo tanto de las estadísticas de ACD como de DN para el mismo período de tiempo.

**ACD/Serv %**

Corresponde al porcentaje de tiempo de servicio ocupado en llamadas ACD o el estado no listo.

**Para interpretar el reporte**

Este reporte es similar al Reporte de rendimiento ACD-DN por agente, salvo que en éste se ve información sobre cada agente, ordenados por las listas de espera en que trabajaron.

La última columna (% ACD SERV) muestra el porcentaje de tiempo de servicio transcurrido en llamadas ACD o en el estado no listo. Este valor es una buena indicación de la cantidad de trabajo realizado por el agente en cada lista de espera.

## Reporte de rendimiento de agente por supervisor

El Reporte de rendimiento de agente por supervisor indica el rendimiento de los agentes que trabajaron para diferentes supervisores. Esto puede ser de utilidad si se descubre que un agente es más productivo con un supervisor que con otro.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento de agente por supervisor son *ID de supervisor* e *ID de agente* o *de posición*. En la Figura 18-8 aparece un reporte de intervalo para cinco agentes.

**Figura 18-8**  
**Reporte de rendimiento de agente por supervisor**

| Rendimiento de agente por supervisor |       |        |         |       |                 |     |       |       |        | Página 1      |       |       |
|--------------------------------------|-------|--------|---------|-------|-----------------|-----|-------|-------|--------|---------------|-------|-------|
| Reporte de intervalo                 |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| Corporación ABC                      |       |        |         |       | Fecha: 20/04/95 |     |       |       |        | Hora:20:05:53 |       |       |
| Intervalos: 08:00-09:00              |       |        |         |       | Día:20/04/95    |     |       |       |        |               |       |       |
| ID                                   | INTVL | ID-SPV | --LLAMS | ACD-- | ----            |     | LLAMS | NO    | ACD--- | TOTAL         | DURAC | ACD/  |
| ID                                   |       |        | NUM     | CON   | ESP             | NUM | NUM   | DURAC | DURAC  | NO            | SERV  | SERV  |
|                                      |       |        | CONTE   | PRM   | PRM             | ENT | SAL   | ENT   | SAL    | LIS           | HH:MM | HH:MM |
|                                      |       |        | SEG     | SEG   |                 |     |       | HH:MM | HH:MM  |               |       | %     |
| Día: 04/17/95                        |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1011                                 | 08:30 | 2000   | 10      | 128   | 25              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:04          | 0:30  | 86    |
|                                      | 09:00 |        | 11      | 117   | 12              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:06          | 0:30  | 93    |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1011                                 |       |        | 21      | 122   | 18              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:10          | 1:00  | 89    |
| 1034                                 | 08:30 | 2000   | 11      | 71    | 29              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:01          | 0:20  | 73    |
|                                      | 09:00 |        | 14      | 99    | 8               | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:05          | 0:30  | 94    |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1034                                 |       |        | 25      | 85    | 18              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:06          | 0:50  | 83    |
| 1036                                 | 08:30 | 2000   | 13      | 102   | 16              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:04          | 0:30  | 89    |
|                                      | 09:00 |        | 0       | 0     | 0               | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:30          | 0:30  | 100   |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1036                                 |       |        | 13      | 51    | 8               | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:34          | 1:00  | 44    |
| 1038                                 | 08:30 | 2000   | 5       | 207   | 10              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:02          | 0:20  | 96    |
|                                      | 09:00 | 1500   | 10      | 110   | 10              | 0   | 1     | 0:00  | 0:02   | 0:02          | 0:24  | 84    |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1038                                 |       |        | 15      | 158   | 10              | 0   | 1     | 0:00  | 0:02   | 0:04          | 0:44  | 90    |
| 1041                                 | 08:30 | 2000   | 11      | 125   | 21              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:03          | 0:30  | 87    |
|                                      | 09:00 |        | 14      | 121   | 8               | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:00          | 0:30  | 94    |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
| 1041                                 |       |        | 25      | 123   | 14              | 0   | 0     | 0:00  | 0:00   | 0:03          | 1:00  | 90    |
| -----                                |       |        |         |       |                 |     |       |       |        |               |       |       |
|                                      |       |        | 99      | 83    | 14              | 0   | 1     | 0:00  | 0:02   | 0:57          | 4:35  | 79    |

## **Estadísticas en el Reporte de rendimiento de agente por supervisor**

### **ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS ACD**

#### **Num Conte**

Corresponde a la cantidad de llamadas ACD contestadas.

#### **Con Prm Seg**

Corresponde a la duración promedio ocupada en cada llamada ACD.

#### **Esp Prm Seg**

Corresponde a la duración promedio ocupada en espera entre llamadas ACD.

### **ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS NO ACD**

#### **Num Ent**

Corresponde al número de llamadas DN recibidas.

#### **Num Sal**

Corresponde al número de llamadas DN efectuadas.

#### **Durac Ent**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN entrantes.

#### **Durac Sal**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN salientes.

### **ESTADÍSTICAS DE DURACION TOTAL**

#### **No Lis**

Corresponde al tiempo ocupado en el modo No listo para tareas posteriores a la llamada.

#### **Serv**

Corresponde al tiempo ocupado para conectarse en el sistema.

#### **ACD/Serv %**

Corresponde al porcentaje de duración de servicio ocupado en llamadas ACD o el estado no listo.

**Para interpretar el reporte**

Este reporte es similar al Reporte de rendimiento de supervisor por agente, salvo en que en éste se ve información detallada sobre cada agente, subdivididos por los supervisores con quienes trabajaron.

La última columna (*ACD/SERV %*) muestra el porcentaje de tiempo de firmado transcurrido en llamadas ACD. Este valor es una buena indicación de la cantidad de trabajo realizado por el agente bajo cada supervisor.

## Reporte de rendimiento de supervisor por agente

El Reporte de rendimiento de supervisor por agente permite a los supervisores observar el trabajo de sus agentes. Es posible que estos agentes no estén todos trabajando en la misma lista de espera, por lo tanto sus estadísticas pueden variar. El administrador del sistema puede desear observar este reporte en el tiempo para ver si los supervisores están motivando a sus agentes.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento de supervisor por agente son *ID de supervisor* e *ID de agente* o de *posición*. En la Figura 18-9 aparece un reporte de intervalo para un supervisor.

**Figura 18-9**  
**Reporte de rendimiento de supervisor por agente**

| Reporte de rendimiento de supervisor por agente |       |           |                         |                            |                   |                         |                  |                               |                             | Página 1                    |                        |                   |
|-------------------------------------------------|-------|-----------|-------------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------|------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------|
| Reporte de intervalo                            |       |           |                         |                            |                   |                         |                  |                               |                             |                             |                        |                   |
| Corporación ABC                                 |       |           |                         |                            |                   | Fecha: 20/04/95         |                  |                               | Hora: 22:56:29              |                             |                        |                   |
| Intervalo: 08:00 - 09:30 Día: 04/20/95          |       |           |                         |                            |                   |                         |                  |                               |                             |                             |                        |                   |
| ID<br>SPV                                       | INTVL | ID<br>AGT | --LLAMS<br>NUM<br>CONTE | ACD--<br>CON<br>PRM<br>SEG | ESP<br>PRM<br>SEG | ----LLAMS<br>NUM<br>ENT | NO<br>NUM<br>SAL | ACD--<br>HORA<br>ENT<br>HH:MM | ---<br>HORA<br>SAL<br>HH:MM | TOTAL<br>NO<br>LIS<br>HH:MM | DURAC<br>SERV<br>HH:MM | ACD/<br>SERV<br>% |
| 2000                                            | 08:30 | 1011      | 10                      | 128                        | 25                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:04                        | 0:30                   | 86                |
|                                                 |       | 1034      | 11                      | 71                         | 29                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:01                        | 0:20                   | 73                |
|                                                 |       | 1036      | 13                      | 102                        | 16                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:04                        | 0:30                   | 89                |
|                                                 |       | 1038      | 5                       | 207                        | 10                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:02                        | 0:20                   | 96                |
|                                                 |       | 1041      | 11                      | 125                        | 21                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:03                        | 0:30                   | 87                |
|                                                 | 09:00 | 1011      | 11                      | 117                        | 12                | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:06                        | 0:30                   | 93                |
|                                                 |       | 1034      | 14                      | 99                         | 8                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:05                        | 0:30                   | 94                |
|                                                 |       | 1036      | 0                       | 0                          | 0                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:02                        | 0:30                        | 0:30                   | 10                |
|                                                 |       | 1038      | 10                      | 110                        | 10                | 0                       | 1                | 0:00                          | 0:00                        | 0:02                        | 0:24                   | 84                |
|                                                 |       | 1041      | 14                      | 121                        | 8                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:00                        | 0:30                   | 94                |
|                                                 | 09:30 | 1011      | 10                      | 83                         | 0                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:00                        | 0:14                   | 100               |
|                                                 |       | 1034      | 3                       | 186                        | 1                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:03                        | 0:12                   | 100               |
|                                                 |       | 1036      | 5                       | 145                        | 1                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:02                        | 0:14                   | 100               |
|                                                 |       | 1038      | 5                       | 189                        | 1                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:01                        | 0:17                   | 100               |
|                                                 |       | 1041      | 2                       | 329                        | 3                 | 0                       | 0                | 0:00                          | 0:00                        | 0:05                        | 0:16                   | 99                |
| 2000                                            |       |           | 124                     | 134                        | 10                | 0                       | 1                | 0:00                          | 0:02                        | 1:08                        | 5:47                   | 87                |
|                                                 |       |           | 124                     | 134                        | 10                | 0                       | 1                | 0:00                          | 0:02                        | 1:08                        | 5:47                   | 87                |



## Estadísticas del Reporte de rendimiento de supervisor por agente

### ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS ACD

**Num Conte**

Corresponde a la cantidad de llamadas ACD contestadas.

**Con Prm Seg**

Corresponde a la duración promedio ocupada en cada llamada ACD.

**Esp Prm Seg**

Corresponde a la duración promedio ocupada en espera entre llamadas ACD.

### ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS NO ACD

**Num Ent**

Corresponde al número de llamadas DN recibidas.

**Num Sal**

Corresponde al número de llamadas DN efectuadas.

**Hora Ent**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN entrantes.

**Hora Sal**

Corresponde al tiempo ocupado en llamadas DN salientes.

### ESTADÍSTICAS DURACION TOTAL

**No Lis**

Corresponde al tiempo ocupado en el modo no listo para tareas posteriores a la llamada.

**Serv**

Corresponde al tiempo ocupado para conectarse en el sistema.

**ACD/Serv %**

Corresponde al porcentaje de duración de servicio ocupado en llamadas ACD o el estado no listo.

### Para interpretar el reporte

Este reporte es similar al Reporte de rendimiento de agente por supervisor, salvo en que se ve información detallada sobre los agentes asignados a cada supervisor.

Algunos agentes pueden trabajar en diferentes listas de espera, pero permanecen bajo un supervisor. El reporte muestra todo su trabajo. La Figura 18-9 proporciona una lista de todos los agentes que trabajaron bajo el supervisor 2000 durante los intervalos de 8:00 a 9:30.

La última columna (*ACD/SERV %*) muestra el porcentaje de tiempo de firmado que los agentes estuvieron ocupados en llamadas ACD. Este valor no se puede utilizar para comparar con exactitud la cantidad de trabajo realizado por los agentes bajo cada supervisor, pues los agentes pueden estar asignados a diferentes listas de espera y realizar diferentes tareas. Sin embargo, el valor del total se puede utilizar para comparar el rendimiento de los agentes en general con el de los agentes que trabajan bajo otro supervisor.

## Reporte de período todas las troncales ocupadas

El Reporte de período todas las troncales ocupadas muestra la cantidad de veces en que todas las troncales de una ruta estuvieron ocupadas. Muestra también el tiempo de ocupación de las troncales totales y su porcentaje de tiempo de intervalo total.

Cuando todas las troncales están ocupadas para una ruta específica, las personas que llaman al sistema ACD reciben una señal de ocupación. El administrador puede utilizar este reporte para analizar si el sistema ha alcanzado su capacidad y determinar si son necesarias más líneas troncales y agentes para satisfacer la demanda.

El campo clave para el Reporte de período todas las troncales ocupadas es *Ruta*. En la Figura 18-10 aparece un reporte para cuatro rutas.

**Figura 18-10**  
**Reporte de período todas las troncales ocupadas**

| Reporte de periodo todas<br>las troncales ocupadas<br>Reporte diario |          |                               |                              | Página 1               |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------|------------------------------|------------------------|
| Corporación ABC                                                      |          | Fecha:15/04/95 Hora: 08:07:33 |                              |                        |
| Días: Todos                                                          |          |                               |                              |                        |
| NOM<br>RUTA                                                          | DÍA      | NUMERO<br>DE PER<br>TLO       | DURAC<br>TOT<br>TLO<br>HH:MM | %<br>PORCENTAJE<br>TLO |
| Sr. Cliente                                                          | 04/08/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/10/95 | 13                            | 0:05                         | 1                      |
|                                                                      | 04/11/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/12/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/13/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| Sr. Cliente                                                          |          | 13                            | 0:05                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| Despacho                                                             | 04/10/95 | 2                             | 0:02                         | 1                      |
|                                                                      | 04/11/95 | 2                             | 0:04                         | 2                      |
|                                                                      | 04/12/95 | 0                             | 0:01                         | 0                      |
|                                                                      | 04/13/95 | 3                             | 0:01                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| Despacho                                                             |          | 7                             | 0:08                         | 1                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| INTERNO                                                              | 04/10/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/11/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/12/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/13/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| INTERNO                                                              |          | 0                             | 0:00                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| Informac                                                             | 04/08/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/10/95 | 4                             | 0:04                         | 1                      |
|                                                                      | 04/11/95 | 1                             | 0:01                         | 0                      |
|                                                                      | 04/12/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
|                                                                      | 04/13/95 | 0                             | 0:00                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
| Informac                                                             |          | 5                             | 0:05                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |
|                                                                      |          | 25                            | 0:18                         | 0                      |
| -----                                                                |          |                               |                              |                        |

## Estadísticas del Reporte de período todas las troncales ocupadas

### Número de per TLO

Corresponde a la cantidad de veces que todas las troncales estaban ocupadas.

### Durac tot TLO

Corresponde al tiempo transcurrido con todas las troncales ocupadas.

### % Porcentaje TLO

Corresponde al tiempo transcurrido con todas las troncales ocupadas como porcentaje del intervalo de reporte.

## Para interpretar el reporte

Si un período TLO abarca más de un intervalo, se cuenta en comparación con el intervalo en que comenzó. El tiempo transcurrido en una condición TLO se divide entre los intervalos adecuados. Es posible que el *Número de per TLO* sea cero para un intervalo mientras que la *Durac total TLO* asociada contiene un valor que no es cero.

El Reporte de período todas las troncales ocupadas se debe utilizar con otros reportes para determinar el motivo para los períodos TLO. Se puede descubrir que un cambio en los procedimientos de operación acelera el curso de las llamadas y desocupa las líneas. Al analizar las tendencias de los períodos de todas las troncales ocupadas, se puede descubrir que es necesario arrendar líneas troncales adicionales durante los períodos de mayor ocupación.

## Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta

El Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta muestra información sobre las rutas que portan llamadas externas a las listas de espera del sistema ACD.

Si el sistema está adecuadamente configurado, este reporte puede mostrar también información para las rutas que transportan las llamadas que dejan el sistema, como por ejemplo llamadas de interflujo o llamadas DN salientes.

La operación ACD tiene que pagar por el tiempo que las llamadas esperan en determinadas troncales. Este reporte se puede utilizar para determinar el costo para cada lista de espera. Se puede utilizar también para recuperar el número de llamadas abandonadas para una lista de espera que tiene especificado Envío de Llamadas Nocturnas (NCFW). La lista de espera fuente debe tener una lista de espera inactiva como NCFW destino para que Meridian MAX pueda hacer un conteo de las llamadas nocturnas abandonadas.

El Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta y el Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN se pueden efectuar en esta lista de espera inactiva para determinar las estadísticas de llamadas fuera del horario, que incluyen las llamadas abandonadas.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta son *ACD-DN* y *Ruta*. En la Figura 18-11 aparece un reporte de intervalo para tres listas de espera.

**Figura 18-11**  
**Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta**

| Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta |       |          |                 |      |               |                |                |                      |                | Página 1         |              |            |     |
|-------------------------------------------|-------|----------|-----------------|------|---------------|----------------|----------------|----------------------|----------------|------------------|--------------|------------|-----|
| Reporte de intervalo                      |       |          |                 |      |               |                |                |                      |                |                  |              |            |     |
| Corporación ABC                           |       |          | Fecha: 20/04/95 |      |               |                |                |                      | Hora: 20:14:32 |                  |              |            |     |
| Intervalo: 08:00 - 09:30 Día: 04/20/95    |       |          |                 |      |               |                |                |                      |                |                  |              |            |     |
| ACD<br>DN                                 | INTVL | RUTA     | LLAMS<br>OFREC  | CCS  | % NIV<br>SERV | LLAMS<br>ANT_U | RESPO<br>LUE_T | LLAMS_ABAND<br>ANT_U | LUE_T          | DESVIADO<br>DESB | DEL<br>INTFL | ANN<br>1ER | 2DO |
| Día: 04/17/95                             |       |          |                 |      |               |                |                |                      |                |                  |              |            |     |
| 6130                                      | 08:00 | Ruta pr. | 1               | 0    | 0             | 0              | 0              | 0                    | 1              | 0                | 0            | 0          | 0   |
|                                           | 08:30 |          | 63              | 101  | 67            | 42             | 19             | 0                    | 2              | 62               | 0            | 20         | 16  |
|                                           | 09:00 |          | 65              | 99   | 45            | 28             | 35             | 1                    | 1              | 65               | 0            | 41         | 14  |
|                                           | 09:30 |          | 43              | 111  | 33            | 13             | 23             | 1                    | 6              | 43               | 0            | 30         | 26  |
| 6130                                      |       |          | 172             | 311  | 36            | 83             | 77             | 2                    | 10             | 170              | 0            | 91         | 56  |
| 6300                                      | 08:00 | Ruta pr. | 80              | 17   | 8             | 4              | 0              | 2                    | 74             | 4                | 0            | 0          | 0   |
|                                           | 08:30 | Interno  | 0               | 6    | 0             | 0              | 0              | 0                    | 0              | 0                | 0            | 0          | 0   |
|                                           |       | Ruta pr. | 182             | 303  | 51            | 92             | 78             | 0                    | 12             | 182              | 0            | 92         | 70  |
|                                           | 09:00 |          | 154             | 262  | 36            | 52             | 95             | 4                    | 3              | 154              | 0            | 110        | 42  |
|                                           | 09:30 |          | 154             | 463  | 9             | 12             | 108            | 2                    | 32             | 154              | 0            | 142        | 127 |
| 6300                                      |       |          | 570             | 1051 | 26            | 160            | 281            | 8                    | 121            | 494              | 0            | 344        | 239 |
| 6400                                      | 08:00 | Especial | 1               | 0    | 0             | 0              | 0              | 0                    | 1              | 0                | 0            | 0          | 0   |
|                                           | 08:30 |          | 3               | 2    | 33            | 1              | 1              | 0                    | 1              | 2                | 0            | 2          | 0   |
|                                           | 09:00 |          | 1               | 6    | 0             | 0              | 1              | 0                    | 0              | 1                | 0            | 1          | 1   |
|                                           | 09:30 |          | 3               | 11   | 33            | 1              | 2              | 0                    | 0              | 3                | 0            | 2          | 1   |
| 6400                                      |       |          | 8               | 19   | 16            | 2              | 4              | 0                    | 2              | 6                | 0            | 5          | 2   |
|                                           |       |          | 750             | 1381 | 26            | 245            | 362            | 10                   | 133            | 670              | 0            | 440        | 297 |

## Estadísticas del Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta

### Llams Ofrec (Llamadas ofrecidas)

Corresponde a la cantidad de llamadas ofrecidas, en las que se incluyen las llamadas contestadas, abandonadas y desviadas. No incluye las llamadas con desborde a una lista de espera en esta ruta. Estas llamadas se contabilizan en la ruta a la que originalmente se dirigían.

### CCS

Corresponde al tiempo, en cientos de segundos de comunicación, que una ruta estuvo en uso. Incluye demora de respuesta, demora de abandono y tiempo de retención. Agregue ceros al final de cada valor de este campo para interpretarlos como segundos.

**% Niv Serv**

Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro del umbral de demora máximo.

**Llam Respo Ant\_U (Llamadas contestadas antes de umbral)**

Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas antes del umbral de demora máximo.

**Llam Respo Des\_U (Llamadas contestadas después de umbral)**

Corresponde al número de llamadas contestadas durante o después del umbral de demora máximo.

**Llam Aband Ant\_U (Llamadas abandonadas antes de umbral)**

Este número corresponde la cantidad de llamadas abandonadas antes del umbral de demora máximo. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye llamadas abandonadas en rutas que terminan en un ACD-DN de servicio nocturno.

**Llam Aband Des\_U (Llamadas abandonadas después de umbral)**

Este número corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas durante o después del umbral de demora máximo. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye las llamadas abandonadas en las rutas que terminan en un ACD-DN de servicio nocturno.

**Desb desviado (desborde desviado)**

Corresponde a la cantidad de llamadas desviadas a otra lista de espera del sistema ACD.

**Intfl desviado (Interflujo desviado)**

Corresponde a la cantidad de llamadas desviadas a una ubicación remota o a otra lista de espera fuera del sistema ACD, mediante un interflujo o servicio nocturno.

**Del-Ann 1º (Primer anuncio de demora)**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibieron el primer anuncio de demora.

**Del-Ann 2º (Segundo anuncio de demora)**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibieron el segundo anuncio de demora.



### **Para interpretar el reporte**

El Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta muestra estadísticas basadas en la lista de espera hacia la cual se dirigía originalmente una llamada (ACD-DN original) y no para el lugar en que la llamada se contestó finalmente (ACD-DN destino). La cantidad de llamadas con desborde, interflujo y transferidas, por lo tanto, afecta a estas estadísticas.

## **Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN**

El Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN muestra las listas de espera hacia las cuales se dirige el tráfico en cada ruta de troncal.

La operación ACD tiene que pagar por el tiempo que las llamadas esperan en determinadas troncales. Este reporte se puede utilizar para determinar el costo para cada lista de espera. Se puede utilizar también para recuperar el número de llamadas abandonadas para una lista de espera que tiene especificado Envío de Llamadas nocturnas (NCFW). La lista de espera fuente debe tener una lista de espera inactiva como NCFW destino para que MAX pueda hacer un conteo de las llamadas nocturnas abandonadas.

El Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta y el Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN se pueden efectuar en esta lista de espera inactiva para determinar las estadísticas de llamadas fuera del horario, que incluyen las llamadas abandonadas.

Los campos clave para el Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN son *ACD-DN* y *Ruta*. En la Figura 18-12 aparece un reporte de intervalo para tres rutas.

**Figura 18-12**  
**Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN**

| Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN |       |        |       |      |                 |       |       |             |          |                |       |     | Página 1 |  |
|-------------------------------------------|-------|--------|-------|------|-----------------|-------|-------|-------------|----------|----------------|-------|-----|----------|--|
| Reporte de intervalo                      |       |        |       |      |                 |       |       |             |          |                |       |     |          |  |
| Corporación ABC                           |       |        |       |      | Fecha: 20/04/95 |       |       |             |          | Hora: 20:15:37 |       |     |          |  |
| Intervalo: 08:00 - 09:30 Día: 20/04/95    |       |        |       |      |                 |       |       |             |          |                |       |     |          |  |
| RUTA                                      | INTVL | ACD-DN | LLAMS | CCS% | NIV             | LLAMS | RESPO | LLAMS_ABAND | DESVIADO | DEM            | ANN   |     |          |  |
|                                           |       |        | OFREC |      | SERV            | ANT_U | LUE_T | ANT_U       | LUE_T    | INTFL          | INTFL | 1ER | 2DO      |  |
| Día: 04/17/95                             |       |        |       |      |                 |       |       |             |          |                |       |     |          |  |
| Interno 08:30 6300                        |       |        | 6     | 130  | 83              | 5     | 1     | 0           | 0        | 0              | 0     | 0   | 0        |  |
| Interno                                   |       |        | 6     | 130  | 83              | 5     | 1     | 0           | 0        | 0              | 0     | 0   | 0        |  |
| Ruta pr.                                  | 08:00 | 6130   | 10    | 182  | 90              | 9     | 1     | 0           | 1        | 0              | 0     | 0   | 0        |  |
|                                           |       | 6300   | 80    | 370  | 62              | 50    | 5     | 0           | 3        | 4              | 0     | 0   | 0        |  |
|                                           | 08:30 | 6130   | 63    | 230  | 75              | 47    | 4     | 0           | 2        | 12             | 0     | 20  | 16       |  |
|                                           |       | 6300   | 182   | 303  | 85              | 155   | 5     | 0           | 2        | 20             | 0     | 92  | 70       |  |
|                                           | 09:00 | 6130   | 65    | 199  | 79              | 51    | 1     | 1           | 1        | 11             | 0     | 41  | 14       |  |
|                                           |       | 6300   | 154   | 262  | 81              | 124   | 7     | 2           | 3        | 18             | 0     | 110 | 42       |  |
|                                           | 09:30 | 6130   | 43    | 111  | 86              | 37    | 3     | 1           | 1        | 1              | 0     | 30  | 26       |  |
|                                           |       | 6300   | 154   | 263  | 82              | 126   | 4     | 1           | 2        | 21             | 0     | 142 | 127      |  |
| Ruta pr.                                  |       |        | 841   | 1920 | 80              | 599   | 30    | 5           | 15       | 87             | 0     | 435 | 295      |  |
| Especial                                  | 08:00 | 6400   | 5     | 5    | 75              | 5     | 0     | 0           | 0        | 0              | 0     | 0   | 0        |  |
|                                           |       |        | 4     | 1    | 70              | 3     | 1     | 0           | 0        | 0              | 0     | 2   | 0        |  |
|                                           | 09:00 | 12     | 2     | 80   | 8               | 1     | 0     | 1           | 1        | 0              | 1     | 1   | 1        |  |
|                                           |       | 09:30  | 6     | 3    |                 | 5     | 1     | 0           | 0        | 0              | 0     | 2   | 1        |  |
| Especial                                  |       |        | 27    | 11   | 81              | 21    | 3     | 0           | 1        | 1              | 0     | 5   | 2        |  |
|                                           |       |        | 874   | 2061 | 81              | 625   | 34    | 5           | 16       | 88             | 0     | 440 | 297      |  |

### Estadísticas del Reporte de rendimiento de ruta por ACD-DN

#### Llams Ofrec

Corresponde a la cantidad de llamadas ofrecidas, en las que se incluyen las llamadas contestadas, abandonadas y desviadas. No incluye las llamadas con desborde a una lista de espera en esta ruta. Estas llamadas se contabilizan en la ruta a la que originalmente se dirigían.

#### CCS

Corresponde al tiempo, en cientos de segundos de comunicación, que una ruta estuvo en uso. Incluye demora de respuesta, demora de abandono y tiempo de retención. Agregue ceros al final de cada valor de este campo para interpretarlos como segundos.

**% Niv Serv**

Corresponde al porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas dentro del umbral de demora máximo.

**Llams Respo Ant\_U**

Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas antes del umbral de demora máximo.

**Llams Respo Lue\_T**

Corresponde al número de llamadas contestadas durante o después del umbral de demora máximo.

**Llams Aband Ant\_U**

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas antes del umbral de demora máximo. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye llamadas abandonadas en rutas que terminan en un ACD-DN de servicio nocturno.

**Llam Aband Lue\_T**

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas durante o después del umbral de demora máximo. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye las llamadas abandonadas en las rutas que terminan en un ACD-DN de servicio nocturno.

**Desviado desb**

Corresponde a la cantidad de llamadas desviadas a otra lista de espera del sistema ACD.

**Desviado intfl**

Corresponde a la cantidad de llamadas desviadas a una ubicación remota o a otra lista de espera fuera del sistema ACD, mediante un interflujo o servicio nocturno.

**Del Ann 1º**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibieron el primer anuncio de demora.

**Del Ann 2º**

Corresponde a la cantidad de llamadas que recibieron el segundo anuncio de demora.

### **Para interpretar el reporte**

El Reporte de rendimiento de ACD-DN por ruta muestra estadísticas basadas en la lista de espera hacia la cual se dirigía originalmente una llamada (ACD-DN original) y no para el lugar en que la llamada se respondió finalmente (ACD-DN destino). La cantidad de llamadas con desborde, interflujo y transferidas, por lo tanto, influye en estas estadísticas.

### **Reporte de rendimiento DNIS**

El Reporte de rendimiento DNIS contiene muchas de las estadísticas del Reporte resumido de rendimiento ACD-DN, pero agrupa las estadísticas por número DNIS que los clientes marcaron para localizar su compañía. Esta información es útil para determinar si es necesario arrendar más líneas en una zona particular.

El campo clave para el Reporte de rendimiento DNIS es *Número DNIS*. Con un conmutador Meridian 1 que utilice X11 Versión 23 o superior, Meridian MAX 8 puede desplegar hasta siete dígitos del número DNIS en lugar de sólo cuatro. El campo *Número DNIS* ha aumentado a nueve dígitos para permitir este cambio. En la Figura 18-13 aparece un reporte de intervalo para cuatro números DNIS.

**Figura 18-13**  
**Reporte de rendimiento DNIS**

| Reporte de rendimiento DNIS |              |       |       |      |      |                                |      |      |      |     |
|-----------------------------|--------------|-------|-------|------|------|--------------------------------|------|------|------|-----|
| Reporte de intervalo        |              |       |       |      |      |                                |      |      |      |     |
| Corporación ABC             |              |       |       |      |      | Página 1                       |      |      |      |     |
| Intervalos: 14:00           |              |       |       |      |      | Fecha: 21/03/95 Hora: 16:04:03 |      |      |      |     |
| Día: 21/03/95               |              |       |       |      |      |                                |      |      |      |     |
| NUM                         | IDENT        | INTVL | LLAMS | PRM  | MAX  | LLAMS                          | PRM  | MAX  | DUR  | FST |
| DNIS                        | DNIS         |       | CONT  | CONT | CONT | ABAN                           | ABAN | ABAN | PRM  | %   |
|                             |              |       |       | DIA  | DIA  |                                | DIA  | DIA  | CONV |     |
|                             |              |       |       | SEG  | SEG  |                                | SEG  | SEG  | SEG  |     |
| Día: 04/17/95               |              |       |       |      |      |                                |      |      |      |     |
| 4560123                     | Local 1      | 14:00 | 84    | 26   | 40   | 7                              | 30   | 60   | 64   | 62  |
| 4560123                     |              |       | 84    | 26   | 40   | 7                              | 30   | 60   | 64   | 62  |
| 0124                        | Local 2      | 14:00 | 237   | 2    | 10   | 19                             | 20   | 41   | 61   | 96  |
| 0124                        |              |       | 237   | 2    | 10   | 19                             | 20   | 41   | 61   | 96  |
| 4560125                     | Larga dist 1 | 14:00 | 176   | 7    | 12   | 3                              | 10   | 15   | 70   | 88  |
| 4560125                     |              |       | 176   | 7    | 12   | 3                              | 10   | 15   | 70   | 88  |
| 4560126                     | Larga dist 1 | 14:00 | 171   | 7    | 15   | 7                              | 11   | 20   | 64   | 86  |
| 4560126                     |              |       | 171   | 7    | 15   | 7                              | 11   | 20   | 64   | 86  |
|                             |              |       | 668   | 11   | 40   | 36                             | 18   | 60   | 65   | 83  |

## **Estadísticas del Reporte de rendimiento DNIS**

### **Llams Cont**

Corresponde a la cantidad de llamadas contestadas.

### **Prm Cont Dia Seg (Demora promedio antes de respuesta)**

Corresponde a la demora promedio antes de respuesta.

### **Máx Cont Dia Seg (Demora máxima antes de respuesta)**

Corresponde a la demora más prolongada experimentada antes de respuesta.

### **Llams Aban**

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye las llamadas DNIS abandonadas después de ingresar una lista de espera en servicio nocturno.

### **Prm Aban Dia Seg (Demora promedio antes de abandono)**

Corresponde a la demora promedio antes de que se abandonara una llamada. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye también las llamadas DNIS abandonadas después de ingresar a una lista de espera en servicio nocturno.

### **Máx Aban Dia Seg (Demora máxima antes de abandono)**

Corresponde a la demora más prolongada antes de que se abandonara una llamada. Si se utiliza X11 Versión 19 o posteriores, este campo incluye también las llamadas DNIS abandonadas después de ingresar una lista de espera en servicio nocturno.

### **Dur Prm Conv Seg (Duración promedio de conversación en segundos)**

Corresponde a la duración promedio de conversación.

### **FST %**

Corresponde al factor de servicio telefónico.

### Para interpretar el reporte

La información de este reporte es similar a la del Reporte resumido de rendimiento ACD-DN, excepto que la información aquí se agrupa de acuerdo con los números telefónicos que los clientes marcan.

El Reporte resumido de rendimiento ACD-DN muestra si una lista específica presenta problemas. El Reporte de rendimiento DNIS indica si el problema es de un número telefónico específico. La operación puede disponer de diferentes números telefónicos para diferentes partes del país. Si tiene dificultades para atender un número telefónico específico, esto puede indicar que la zona tiene más tráfico de llamadas de lo que puede manejar y que es necesario arrendar otra línea para el sistema o volver a asignar una existente.

### Reporte ACD-DN por Código de actividad

El Reporte ACD-DN por Código de actividad muestra el número de veces que los códigos de actividad se han imputado a un ACD-DN y a duración promedio transcurrida en el procesamiento de llamadas para cada ACD-DN.

Los datos ACD-DN se siguen desglosando por diferentes códigos de actividad ingresados dentro de cada lista de espera. Muestran el tipo de trabajo que se realiza en cada lista de espera y el tiempo que el trabajo se demora.

Los campos clave para el Reporte ACD-DN por Código de actividad son *ACD-DN* y *Código de actividad*. En la Figura 18-14 aparece un reporte de intervalo para un ACD-DN.

**Figura 18-14**  
**Reporte ACD-DN por Código de actividad**

| Reporte ACD-DN por Código de actividad  |      |       |                     |        | Página 1       |         |    |     |
|-----------------------------------------|------|-------|---------------------|--------|----------------|---------|----|-----|
| Reporte de intervalo                    |      |       |                     |        |                |         |    |     |
| Corporación ABC                         |      |       | Fecha: 15/04/95     |        | Hora: 08:09:22 |         |    |     |
| Intervalos: 08:00 - 14:00 Día: 04/13/95 |      |       |                     |        |                |         |    |     |
| -----ACD-----                           | NÚM  | INTVL | CÓDIGO              | NÚMERO | DURAC          | PRM     |    |     |
| NOM                                     |      |       | ACTIVIDAD           | DE     |                | CONVERS |    |     |
|                                         |      |       |                     | LLAMS  |                |         |    |     |
| Día: 13/04/95                           |      |       |                     |        |                |         |    |     |
| Inf. de marketing                       | 3000 | 08:00 | 101                 | 1      |                | 21      |    |     |
|                                         |      |       | 112                 | 1      |                | 114     |    |     |
|                                         |      |       | 250                 | 1      |                | 18      |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 3      |                | 25      |    |     |
|                                         |      |       | 902                 | 1      |                | 26      |    |     |
|                                         |      | 08:30 | 101                 | 1      |                | 419     |    |     |
|                                         |      |       | 103                 | 1      |                | 58      |    |     |
|                                         |      |       | 104                 | 1      |                | 60      |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 2      |                | 30      |    |     |
|                                         |      |       | 103                 | 1      |                | 23      |    |     |
|                                         |      | 09:00 | 208                 | 1      |                | 298     |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 1      |                | 30      |    |     |
|                                         |      |       | 103                 | 1      |                | 625     |    |     |
|                                         |      |       | 112                 | 1      |                | 168     |    |     |
|                                         |      |       | 303                 | 1      |                | 156     |    |     |
|                                         |      | 09:30 | 903                 | 1      |                | 30      |    |     |
|                                         |      |       | 250                 | 1      |                | 625     |    |     |
|                                         |      |       | 101                 | 1      |                | 168     |    |     |
|                                         |      |       | 111                 | 1      |                | 50      |    |     |
|                                         |      |       | 101                 | 1      |                | 246     |    |     |
|                                         |      | 10:00 | 208                 | 2      |                | 160     |    |     |
|                                         |      |       | 250                 | 1      |                | 8       |    |     |
|                                         |      |       | 303                 | 1      |                | 66      |    |     |
|                                         |      |       | 302                 | 1      |                | 122     |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 1      |                | 22      |    |     |
|                                         |      | 10:30 | 303                 | 2      |                | 169     |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 1      |                | 58      |    |     |
|                                         |      |       | 100                 | 1      |                | 37      |    |     |
|                                         |      |       | 250                 | 1      |                | 26      |    |     |
|                                         |      |       | 301                 | 1      |                | 34      |    |     |
|                                         |      | 11:00 | 306                 | 2      |                | 81      |    |     |
|                                         |      |       | 901                 | 2      |                | 26      |    |     |
|                                         |      |       | 903                 | 1      |                | 26      |    |     |
|                                         |      |       | -----               |        |                |         |    |     |
|                                         |      |       | _Inf. de marketing_ |        |                |         | 39 | 122 |
| -----                                   |      |       |                     |        |                |         |    |     |
| _Inf. de marketing_                     |      |       |                     | 39     | 122            |         |    |     |
| -----                                   |      |       |                     |        |                |         |    |     |



## Estadísticas del Reporte ACD-DN por Código de actividad

### Número de llam

Corresponde al número de veces que se ingresó un código de actividad. Durante una llamada, se puede ingresar más de un código de actividad.

### Durac prm convers

Corresponde a la duración de conversación promedio (procesamiento de llamadas directas) imputado al código de actividad.

## Para interpretar el reporte

Cuando una llamada única tiene muchos códigos de actividad ingresados, cada código se cuenta por separado en la columna *Número de llam*. Esto sucede si dos partes de la llamada tienen el mismo código de actividad. La duración de conversación se divide de acuerdo con el momento en que se ingresó cada código de actividad.

Cuando se realiza el mismo tipo de trabajo en diferentes listas de espera, este reporte permite comparar la rapidez con que se está efectuando el trabajo en cada lista de espera.

## Reporte de Código de actividad por ACD-DN

El Reporte de Código de actividad por ACD-DN despliega el número de veces que se ingresó cada código de actividad y la duración promedio transcurrida en el procesamiento de llamadas directas.

Los datos de actividad se desglosan por los ACD-DN en donde se ingresaron los código de actividad. Muestra el tipo de trabajo realizado por agentes y el tiempo que toma el trabajo.

Los campos clave para el Reporte de Código de actividad por ACD-DN son *ACD-DN* y *Código de actividad*.. En la Figura 18-15 aparece un reporte de intervalo para un ACD-DN y siete códigos de actividad.

**Figura 18-15**  
**Reporte de Código de actividad por ACD-DN**

| Reporte de Código de actividad por ACD-DN |       |                  |                 |     | Página 1                  |
|-------------------------------------------|-------|------------------|-----------------|-----|---------------------------|
| Código de intervalo                       |       |                  |                 |     |                           |
| Corporación ABC                           |       |                  | Fecha: 15/04/95 |     | Hora: 08:14:03            |
| Intervalos: 08:00 - 11:00                 |       |                  | Día: 14/04/95   |     |                           |
| CÓDIGO                                    | INTVL | NOM              | ACD             | NÚM | NÚMERO DE LLAMS           |
| ACTIVIDAD                                 |       |                  |                 |     | CONVERS DURAC PRM CONVERS |
| Día: 14/04/95                             |       |                  |                 |     |                           |
| 63                                        | 09:00 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 134                       |
| 63                                        |       |                  |                 | 1   | 134                       |
| 101                                       | 09:00 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 550                       |
|                                           | 09:30 |                  |                 | 1   | 22                        |
|                                           | 10:00 |                  |                 | 1   | 422                       |
| 101                                       |       |                  |                 | 3   | 331                       |
| 102                                       | 11:00 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 92                        |
| 102                                       |       |                  |                 | 1   | 92                        |
| 111                                       | 19:30 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 92                        |
| 111                                       |       |                  |                 | 1   | 92                        |
| 200                                       | 08:00 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 15                        |
|                                           | 08:30 |                  |                 | 0   | 53                        |
| 200                                       |       |                  |                 | 1   | 34                        |
| 201                                       | 08:30 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 59                        |
|                                           | 09:00 |                  |                 | 0   | 139                       |
| 201                                       |       |                  |                 | 1   | 99                        |
| 208                                       | 08:00 | Inf de marketing | 3000            | 1   | 76                        |
|                                           | 09:30 |                  |                 | 2   | 69                        |
|                                           | 10:00 |                  |                 | 2   | 392                       |
|                                           | 11:00 |                  |                 | 1   | 34                        |
| 208                                       |       |                  |                 | 6   | 142                       |
|                                           |       |                  |                 | 14  | 132                       |

## **Estadísticas del Reporte de código de actividad por ACD-DN**

### **Número de llam**

Corresponde al número de veces que se ingresó un código de actividad.

### **Durac prm convers**

Corresponde a la duración de procesamiento de llamadas directas imputado al Código de actividad.

## **Para interpretar el reporte**

La información de este reporte es similar a la del Reporte ACD-DN por Código de actividad, excepto que en éste aparece información detallada sobre cada código de actividad y las listas de espera para las cuales se ingresó.

Este reporte permite comparar el tiempo transcurrido efectuando los diferentes tipos de trabajo en el sistema.

En la Figura 18-15, el código de actividad 101 recibe el doble de llamadas que el resto los otros códigos de actividad, con excepción de uno, y la duración promedio para estas llamadas es comparativamente superior. Se puede producir un problema con este tipo de trabajo o se puede considerar dirigir estos tipos de llamadas a una lista de espera única donde se pueden manejar con más eficiencia.

## Reporte de ruta RAN

El Reporte de ruta RAN muestra la cantidad de veces que se accedió a la ruta RAN. Este reporte sólo está disponible si el conmutador Meridian 1 está utilizando el software X11 Versión 17 o posteriores.

Este reporte se puede utilizar para recopilar estadísticas de RAN diurno/nocturno. Para recuperar sólo estadísticas de ruta nocturna RAN, se debe generar un Reporte de ruta RAN para los intervalos en que las listas de espera que utilizan estas rutas RAN están en servicio nocturno. Los nombres de las rutas RAN se pueden asignar en la Definición de ruta. El campo clave para el Reporte de ruta RAN es *Ruta RAN*.

**Figura 18-16**  
**Reporte de ruta RAN**

| Reporte de ruta RAN |                 |                | Página 1   |
|---------------------|-----------------|----------------|------------|
| Reporte diario      |                 |                |            |
| Corporación ABC     | Fecha: 20/04/95 | Hora: 20:15:37 |            |
| Días: Todos         |                 |                |            |
| RUTA<br>RAN         | DÍAS            | ACCESO<br>RAN  | CCS<br>RAN |
| 9                   | 03/17/95        | 40             | 4          |
|                     | 03/18/95        | 60             | 6          |
|                     | 03/23/95        | 10             | 1          |
|                     | 03/27/95        | 10             | 1          |
|                     | 04/07/95        | 20             | 3          |
|                     | 04/15/95        | 10             | 2          |
| -----               |                 |                |            |
| 9                   |                 | 9              | 17         |
| -----               |                 |                |            |

### Estadísticas del Reporte de ruta RAN

#### Ruta RAN

Corresponde a la ID de ruta específica que usa RAN.

#### Acceso RAN

Corresponde a la cantidad de llamadas que escucharon el RAN.

#### CSS RAN

Corresponde a la cantidad de segundos, medidos en centenas, que se utilizó la ruta RAN. Por ejemplo, una entrada de 4 significa que se utilizó durante 400 segundos.

## Reporte de rendimiento de DN de control

El Reporte de rendimiento de DN de control muestra el tráfico de llamadas a través de los CDN. Este reporte está disponible sólo si se tiene la opción CCR/EAR. El campo clave para el Reporte de rendimiento CDN es *CDN*.

Figura 18-17

### Reporte de rendimiento de DN de control

| Reporte de rendimiento de DN de control |       |               |                 |                          |                          |               |                            |             |                |                   | Página 1         |                   |  |
|-----------------------------------------|-------|---------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|---------------|----------------------------|-------------|----------------|-------------------|------------------|-------------------|--|
| Reporte de intervalo                    |       |               |                 |                          |                          |               |                            |             |                |                   |                  |                   |  |
| Corporación ABC                         |       |               | Fecha: 20/04/95 |                          |                          |               |                            |             | Hora: 20:15:37 |                   |                  |                   |  |
| Intervalos: 08:00 .. 10:00 Días: Todos  |       |               |                 |                          |                          |               |                            |             |                |                   |                  |                   |  |
| DN<br>CONTROL                           | INTVL | LLAMS<br>ACEP | LLAMS<br>CONTE  | DEM<br>PRM<br>RES<br>SEG | DEM<br>RES<br>DUR<br>SEG | LLAMS<br>ABAN | DEM %<br>ABA<br>DUR<br>SEG | NIV<br>SERV | ---<br>RUTA    | TERMINO<br>DISCO- | LLAMADA<br>OCUP- | ---<br>IMPL<br>DN |  |
| 500                                     | 08:00 | 35            | 33              | 18                       | 32                       | 2             | 31                         | 86          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 08:30 | 26            | 26              | 18                       | 32                       | 0             | 0                          | 92          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 09:00 | 38            | 38              | 18                       | 32                       | 0             | 0                          | 95          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 09:30 | 42            | 41              | 16                       | 32                       | 1             | 31                         | 95          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 10:00 | 38            | 36              | 19                       | 32                       | 2             | 31                         | 87          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
| 500                                     |       | 179           | 174             | 18                       | 32                       | 5             | 19                         | 91          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
| 501                                     | 08:00 | 46            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 46                |  |
|                                         | 08:30 | 32            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 32                |  |
|                                         | 09:00 | 35            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 35                |  |
|                                         | 09:30 | 47            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 47                |  |
|                                         | 10:00 | 31            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 31                |  |
| 501                                     |       | 191           | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 191               |  |
| 502                                     | 08:00 | 27            | 27              | 12                       | 22                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 08:30 | 39            | 39              | 14                       | 22                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 09:00 | 27            | 27              | 13                       | 22                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 09:30 | 32            | 32              | 12                       | 22                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
|                                         | 10:00 | 37            | 37              | 14                       | 27                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
| 502                                     |       | 162           | 162             | 13                       | 23                       | 0             | 0                          | 100         | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |
| 503                                     | 08:00 | 40            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 40                |  |
|                                         | 08:30 | 48            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 48                |  |
|                                         | 09:00 | 37            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 37                |  |
|                                         | 09:30 | 33            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 33                |  |
|                                         | 10:00 | 56            | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 56                |  |
| 503                                     |       | 214           | 0               | 0                        | 0                        | 0             | 0                          | 0           | 0              | 0                 | 0                | 214               |  |
| 504                                     | 08:00 | 26            | 26              | 13                       | 14                       | 5             | 5                          | 48          | 0              | 0                 | 0                | 0                 |  |

## Estadísticas de Reporte de rendimiento de DN de control

### DN Control

Este campo corresponde al identificador CDN único.

### Unidad de tiempo base

Este campo muestra el período de tiempo que se usa en el reporte.

### Llams Acep (Llamadas aceptadas)

Este campo corresponde al número total de llamadas aceptadas por CDN, incluidas todas las llamadas que terminaron con el CDN.

### Llams Conte

Este campo corresponde al número total de llamadas CDN contestadas.

### Dem Prm Res Seg (Demora promedio de respuesta en segundos)

Este campo es el número promedio de segundos entre el momento en que se aceptó una llamada y el momento en que se respondió la llamada.

### Dem Res Dur Seg (Demora prolongada de respuesta en segundos)

Este campo corresponde la cantidad máxima de segundos entre el momento en que una llamada CDN se aceptó y el momento en que la llamada se respondió.

### Llams Aban

Corresponde a la cantidad de llamadas abandonadas.

### Dem Aba Dur Seg

Este campo corresponde la cantidad máxima de segundos entre el momento en que una llamada CDN se aceptó y el momento en que la llamada se abandonó.

### % Niv Serv

Este campo corresponde al porcentaje de llamadas CDN contestadas o abandonadas dentro del umbral de demora máximo.

### Término llamada: Ruta

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se les da el comando “Ruta a” o que se transfieren desde una aplicación de SIRO. más el número de llamadas que se respondieron y luego se transfirieron por una aplicación IVR

**Término llamada: Disco**

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se le aplicó la operación “Liberación forzada” CCR.

**Término llamada: Ocup**

Este campo muestra el número de llamadas CDN a las que se les aplicó la operación “Ocupación forzada” CCR, más el número de llamadas que estaban ocupadas debido al límite para la llamada. Las llamadas CDN pueden estar en el modo Implícito o Controlado.

**Término llamada: Impl DN**

Este campo muestra el número de llamadas CDN entregadas al ACD-DN por omisión CDN. El CDN estaba en el modo Implícito cuando estas llamadas ingresaron.



## Reporte de demora CDN antes de respuesta

El Reporte de demora CDN antes de respuesta proporciona información sobre el servicio que las personas que llaman reciben cuando el CDN las maneja. Muestra la rapidez con que se responden las llamadas y la duración de la demora que experimentan las personas que llaman. Este reporte está disponible sólo si está habilitada la opción CCR/EAR MIS.

Se puede utilizar este reporte para decidir el momento en que los anuncios grabados y la música se deben reproducir para animar a las personas que llaman a que esperen. El reporte también entrega otros reportes de manejo que ayudan a decidir si son necesarios ajustes en el personal o para pronosticar patrones de tráfico.

El rango en los campos *Porcentaje de llamadas contestadas en (seg)* (es decir, las categorías de tiempo) se pueden modificar en la función Definición de rango. El rango proporciona categorías en las que se cursan las llamadas entrantes, de acuerdo con la demora experimentada por la persona que llama.

El campo clave para el Reporte de demora CDN antes de respuesta es *CDN*.

**Figura 18-18**  
**Reporte de demora CDN antes de respuesta**

| Reporte de demora CDN antes de respuesta |          |              |                                                |            |            |            |            |             |              |              |              |           | Página 1          |                   |
|------------------------------------------|----------|--------------|------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|-------------------|
| Reporte diario                           |          |              |                                                |            |            |            |            |             |              |              |              |           |                   |                   |
| Corporación ABC                          |          |              | Fecha: 20/04/95                                |            |            |            |            |             |              |              |              |           | Hora:22:29:08     |                   |
| Días:: 13/04/95 - 19/04/95               |          |              |                                                |            |            |            |            |             |              |              |              |           |                   |                   |
| CDN                                      | DIA      | LLAM<br>RESP | ---PORCENTAJE DE LLAMADAS CONTESTADAS EN(SEG)- |            |            |            |            |             |              |              |              |           | PRM<br>DEM<br>SEG | DUR<br>DEM<br>SEG |
|                                          |          |              | 0-<br><12                                      | 12-<br><24 | 24-<br><36 | 36-<br><48 | 48-<br><60 | 60-<br><120 | 120-<br><180 | 180-<br><240 | 240-<br><300 | 300-<br>+ |                   |                   |
| 500                                      | 04/16/95 | 365          | 3                                              | 5          | 2          | 5          | 4          | 0           | 0            | 0            | 10           | 71        | 569               | 1083              |
|                                          | 04/17/95 | 1323         | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 537               | 1083              |
|                                          | 04/18/95 | 1303         | 5                                              | 3          | 3          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 534               | 1083              |
|                                          | 04/19/95 | 1315         | 3                                              | 5          | 4          | 5          | 4          | 0           | 0            | 0            | 14           | 65        | 535               | 1083              |
|                                          | 04/20/95 | 758          | 4                                              | 5          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 63        | 514               | 1083              |
| 500                                      |          | 5064         | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 534               | 1083              |
| 502                                      | 04/16/95 | 572          | 3                                              | 4          | 4          | 5          | 3          | 0           | 0            | 0            | 13           | 68        | 551               | 1083              |
|                                          | 04/17/95 | 1789         | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 66        | 540               | 1083              |
|                                          | 04/18/95 | 1762         | 4                                              | 4          | 5          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 63        | 536               | 1083              |
|                                          | 04/19/95 | 1820         | 4                                              | 3          | 4          | 5          | 4          | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 541               | 1083              |
|                                          | 04/20/95 | 1015         | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 540               | 1083              |
| 502                                      |          | 958          | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 15           | 65        | 540               | 1083              |
| 504                                      | 04/16/95 | 316          | 4                                              | 3          | 2          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 13           | 71        | 566               | 1083              |
|                                          | 04/17/95 | 997          | 4                                              | 5          | 4          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 17           | 62        | 524               | 1083              |
|                                          | 04/18/95 | 1040         | 4                                              | 4          | 3          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 64        | 539               | 1082              |
|                                          | 04/19/95 | 1043         | 4                                              | 4          | 4          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 539               | 1083              |
|                                          | 04/20/95 | 573          | 3                                              | 3          | 5          | 4          | 5          | 0           | 0            | 0            | 13           | 66        | 533               | 1083              |
| 504                                      |          | 3969         | 4                                              | 4          | 4          | 4          | 4          | 0           | 0            | 0            | 16           | 65        | 537               | 1083              |
| 506                                      | 04/16/95 | 191          | 3                                              | 6          | 5          | 2          | 2          | 0           | 0            | 0            | 15           | 68        | 537               | 1083              |
|                                          | 04/17/95 | 663          | 4                                              | 4          | 4          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 14           | 66        | 540               | 1083              |
|                                          | 04/18/95 | 683          | 5                                              | 4          | 2          | 4          | 3          | 0           | 0            | 0            | 14           | 67        | 566               | 1083              |
|                                          | 04/19/95 | 688          | 4                                              | 5          | 3          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 13           | 68        | 574               | 1083              |
|                                          | 04/20/95 | 394          | 3                                              | 4          | 3          | 3          | 6          | 0           | 0            | 0            | 11           | 70        | 587               | 1083              |
| 506                                      |          | 2619         | 4                                              | 5          | 3          | 3          | 4          | 0           | 0            | 0            | 14           | 68        | 565               | 1083              |
| 508                                      | 04/16/95 | 212          | 5                                              | 3          | 3          | 4          | 2          | 0           | 0            | 0            | 16           | 67        | 549               | 1081              |

## **Estadísticas del reporte de demora CDN antes de respuesta**

### **CDN**

Este campo corresponde al identificador CDN único.

### **Unidad de tiempo base**

Este campo muestra el período de tiempo que se usa en el reporte.

### **Llam Resp**

Este campo muestra el número de llamadas CDN contestadas por agente.

### **Porcentaje de llamadas contestadas en (seg)**

Este campo corresponde al porcentaje de llamadas CDN contestadas dentro del período de demora especificado.

### **Prom Dem Seg**

Este campo corresponde a la duración promedio que un CDN esperó antes de que se le respondiera.

### **Dur Dem Seg**

Este campo corresponde al tiempo más prologando que una llamada CDN esperó antes de que se respondiera.

## Reporte de demora CDN antes de abandono

El Reporte de demora CDN antes de abandono indica la calidad de tolerancia de los clientes. Muestra la cantidad de llamadas abandonadas y el tiempo que las personas que llaman tuvieron que esperar antes de colgar. Este reporte está disponible sólo si está habilitada la opción CCR/EAR MIS.

El reporte muestra si las personas que llaman a CDN abandonaron antes o después de escuchar el anuncio grabado. Se puede utilizar la información para decidir el momento en que se deben reproducir los anuncios grabados y música para animar a las personas que llaman a que esperen. Se puede también decidir cambiar el mensaje a uno más persuasivo o informativo.

Tenga presente que los niveles de tolerancia de las personas que llaman fluctúa. Si el anuncio grabado les indica el motivo por el cual experimentan una demora, por lo general, estarán más dispuestos a esperar.

El rango en los campos *Porcentaje de llamadas abandonadas en (seg)* (vale decir, las categorías de tiempo) se pueden modificar en la función Definición de rango. El rango proporciona categorías en las que se cursan las llamadas entrantes, de acuerdo con la demora que la persona que llama experimenta.

El campo clave para el Reporte de demora CDN antes de abandono es *CDN*.

**Figura 18-19**  
**Reporte de demora CDN antes de abandono**

| Reporte de demora CDN antes de abandono |          |      |                                               |     |     |     |     |      |      |      |               |      | Página 1 |     |     |
|-----------------------------------------|----------|------|-----------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|---------------|------|----------|-----|-----|
| Reporte diario                          |          |      |                                               |     |     |     |     |      |      |      |               |      |          |     |     |
| Corporación ABC                         |          |      | Fecha: 20/04/95                               |     |     |     |     |      |      |      | Hora:20:40:12 |      |          |     |     |
| Días:: 13/04/95 - 19/04/95              |          |      |                                               |     |     |     |     |      |      |      |               |      |          |     |     |
| CDN                                     | DÍA      | LLAM | -PORCENTAJE DE LLAMADAS ABANDONADAS EN (SEG)- |     |     |     |     |      |      |      |               |      | PRM      | DUR |     |
|                                         |          | ABAN | 0-                                            | 12- | 24- | 36- | 48- | 60-  | 120- | 180- | 240-          | 300- | DEM      | DEM |     |
|                                         |          |      | <12                                           | <24 | <36 | <48 | <60 | <120 | <180 | <240 | <300          | +    | SEG      | SEG |     |
| 6100                                    | 04/14/95 | 9    | 67                                            | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0             | 0    | 12       | 32  |     |
|                                         | 04/17/95 | 203  | 22                                            | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8    | 3    | 4             | 1    | 60       | 314 |     |
|                                         | 04/18/95 | 119  | 29                                            | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4    | 0    | 0             | 0    | 40       | 166 |     |
|                                         | 04/19/95 | 64   | 36                                            | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3    | 0    | 0             | 0    | 29       | 126 |     |
| 6100                                    |          |      | 395                                           | 27  | 15  | 13  | 8   | 7    | 17   | 6    | 2             | 2    | 1        | 48  | 314 |
| 6200                                    | 04/14/95 | 9    | 67                                            | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0             | 0    | 12       | 32  |     |
|                                         | 04/17/95 | 2    | 22                                            | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8    | 3    | 4             | 1    | 60       | 314 |     |
|                                         | 04/18/95 | 2    | 29                                            | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4    | 0    | 0             | 0    | 40       | 166 |     |
|                                         | 04/19/95 | 2    | 36                                            | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3    | 0    | 0             | 0    | 29       | 126 |     |
| 6200                                    |          |      | 15                                            | 27  | 15  | 13  | 8   | 7    | 17   | 6    | 2             | 2    | 1        | 48  | 314 |
| 6500                                    | 04/14/95 | 0    | 67                                            | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0             | 0    | 12       | 32  |     |
|                                         | 04/15/95 | 0    | 22                                            | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8    | 3    | 4             | 1    | 60       | 314 |     |
|                                         | 04/16/95 | 0    | 29                                            | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4    | 0    | 0             | 0    | 40       | 166 |     |
|                                         | 04/17/95 | 0    | 36                                            | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3    | 0    | 0             | 0    | 29       | 126 |     |
|                                         | 04/18/95 | 0    | 22                                            | 22  | 22  | 33  | 12  | 11   | 1    | 0    | 0             | 0    | 22       | 123 |     |
|                                         | 04/19/95 | 0    | 33                                            | 33  | 33  | 22  | 12  | 11   | 1    | 0    | 0             | 0    | 22       | 123 |     |
| 6500                                    |          |      | 0                                             | 27  | 15  | 13  | 8   | 7    | 17   | 6    | 2             | 2    | 1        | 48  | 314 |
|                                         |          |      | 410                                           | 27  | 15  | 13  | 8   | 7    | 17   | 6    | 2             | 2    | 1        | 48  | 314 |

### **Estadísticas del Reporte de demora CDN antes de abandono**

#### **Llam Aban**

Este campo corresponde al número de llamadas abandonadas por la persona que llama.

#### **DN Control**

Este campo corresponde al identificador CDN único.

#### **Día**

Este campo corresponde al período de tiempo usado en el reporte.

#### **Porcentaje de llamadas abandonadas en (seg)**

Este campo corresponde al porcentaje de llamadas CDN abandonadas dentro del período de demora especificado.

#### **Prom Dem Seg**

Este campo corresponde a la duración promedio que una llamada CDN esperó antes de que se abandonará.

#### **Dur Dem Seg**

Este campo corresponde al tiempo más largo que una llamada CDN esperó antes de que se abandonará.

## Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN

El Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN muestra el tráfico de llamadas a través de los CDN y los ACD-DN que responden. Está disponible sólo si tiene la opción CCR/EAR MIS.

Los campos clave para el Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN son *ACD-DN* y *CDN*.

**Figura 18-20**  
**Reporte de Distribución de respuesta a llamada CDN**

| Reporte de Distrib de res a llam CDN |        |       |                 |     | Página 1       |
|--------------------------------------|--------|-------|-----------------|-----|----------------|
| Reporte de intervalo                 |        |       |                 |     |                |
| Corporación ABC                      |        |       | Fecha: 20/04/95 |     | Hora: 20:15:37 |
| Intervalo: 09:00                     |        |       | Día: 19/04/95   |     |                |
| DN                                   | ACD-DN | INTVL | LLAMS           | PRM | RES            |
| CONTROL                              |        |       | CONTES          | DEM | DUR            |
|                                      |        |       |                 | RES | DEM            |
|                                      |        |       |                 | SEG | SEG            |
| 500                                  | 850    | 09:00 | 24              | 482 | 1076           |
|                                      | 851    | 09:00 | 12              | 574 | 1076           |
|                                      | 852    | 09:00 | 6               | 286 | 551            |
| 500                                  |        |       | 42              | 447 | 1076           |
| 502                                  | 864    | 09:00 | 23              | 537 | 1074           |
|                                      | 865    | 09:00 | 14              | 427 | 1054           |
|                                      | 866    | 09:00 | 3               | 385 | 539            |
| 502                                  |        |       | 40              | 450 | 1074           |
| 504                                  | 878    | 09:00 | 14              | 612 | 1061           |
|                                      | 879    | 09:00 | 5               | 597 | 1080           |
| 504                                  |        |       | 19              | 604 | 1080           |
| 506                                  | 882    | 09:00 | 5               | 758 | 1075           |
|                                      | 883    | 09:00 | 8               | 551 | 1063           |
|                                      | 884    | 09:00 | 2               | 32  | 36             |
| 506                                  |        |       | 15              | 447 | 1075           |
| 508                                  | 886    | 09:00 | 3               | 530 | 770            |
|                                      | 887    | 09:00 | 5               | 694 | 1027           |
|                                      | 888    | 09:00 | 1               | 19  | 19             |
| 508                                  |        |       | 9               | 414 | 1027           |

## **Estadísticas del Reporte de Distrib de respuesta a llamada CDN**

### **DN Control**

Este campo corresponde al identificador CDN único.

### **ACD-DN**

Este campo corresponde a los ACD-DN destino del CDN. Si una llamada CDN de red aparece en este reporte, el número ACD-DN destino es el número DN de ruta, no el ACD-DN (remoto) que contesta en otro Meridian 1.

### **Unidad de tiempo base**

Este campo muestra el período de tiempo que se usa en el reporte.

### **Llams Contes**

Este campo corresponde al número total de llamadas CDN contestadas.

### **Prm dem res**

Este campo es el número promedio de segundos entre el momento en que se aceptó una llamada y el momento en que se respondió la llamada.

### **Res dur dem**

Este campo es el número máximo de segundos entre el momento en que se aceptó una llamada y el momento en que se respondió la llamada.



## Reporte MAXCASTER ACD-DN

El Reporte MAXCASTER ACD-DN proporciona información acerca de los ACD-DN de Meridian MAXcaster, donde dicho reporte se utiliza para efectuar previsiones.

El formato del reporte MAXCASTER ACD-DN no debería modificarse (excepto la columna Durac Tot No Listo). Meridian MAXcaster utiliza los títulos, el orden de fórmula y la colocación de columnas para identificar los reportes de Meridian MAX. La columna Durac Tot No Listo puede agregarse si es necesario.

El campo clave para el Reporte MAXCASTER ACD-DN es *ACD-DN*.

**Figura 18-21**  
**Reporte MAXCASTER ACD-DN**

| Reporte MAXCASTER ACD-DN       |                  |                 |                   |               |                             |                      | Página 1                 |
|--------------------------------|------------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------|
| Reporte de intervalo           |                  |                 |                   |               |                             |                      |                          |
| Corporación ABC                |                  | Fecha: 31/12/96 |                   | Hora:22:29:08 |                             |                      |                          |
| Intervalo: 11:30 Día: 31/12/96 |                  |                 |                   |               |                             |                      |                          |
| INTVL                          | NOMBRE<br>ACD-DN | LLAMS<br>ACEPT  | DEM<br>PRM<br>RES | PRM<br>PROC   | DURAC<br>TOT<br>CONV<br>ACD | DURAC<br>TOT<br>ESPR | DURAC<br>TOT NO<br>LISTO |
|                                |                  |                 | SEG               | SEG           | HH:MM                       | HH:MM                | HH:MM                    |
| 11:30                          | 3750             | 504             | 2                 | 30            | 4:13                        | 7:47                 | 0:00                     |
|                                | 3757             | 504             | 2                 | 24            | 3:26                        | 8:34                 | 0:00                     |
|                                | 3780             | 504             | 1                 | 21            | 2:56                        | 9:04                 | 0:00                     |
| 11:30                          |                  | 1512            | 2                 | 25            | 10:35                       | 25:25                | 0:00                     |
|                                |                  |                 |                   |               |                             |                      |                          |
| 11:30                          |                  | 1512            | 2                 | 25            | 10:35                       | 25:25                | 0:00                     |
|                                |                  |                 |                   |               |                             |                      |                          |

## **Estadísticas del Reporte MAXCASTER ACD-DN**

### **Llams Acept**

Este campo es el número total de llamadas aceptadas por el ACD-DN, incluidas todas las llamadas terminadas mediante el ACD-DN.

### **Dem Prm Res**

Este campo es el número promedio de segundos entre el momento en que se aceptó una llamada y el momento en que se respondió la llamada.

### **Prm Proc**

Este campo es el promedio de segundos que los agentes de este ACD-DN han pasado con los que llaman más el tiempo que han pasado en el estado No listo.

### **Durac Tot Conv ACD**

Este campo muestra la duración total empleada por todos los agentes de este ACD-DN en una llamada ACD, NACD o CCR/EAR, incluido el tiempo que una llamada ACD está en retención.

### **Durac Tot Espr**

Este campo muestra el tiempo total empleado por todos los agentes de este ACD-DN esperando una llamada durante un estado de espera o reserva. Éste no incluye el tiempo empleado en una llamada ni el tiempo empleado en estado no listo o de consulta.

### **Durac Tot No Listo**

Este campo muestra el tiempo total que todos los agentes de este ACD-DN han pasado enrutando llamadas. Esto incluye todo el tiempo durante el cual un agente haya mantenido activada la tecla No listo, y no había ninguna llamada DN o ACD activada. Este campo es opcional y puede eliminarse.

## Reporte MAXCASTER Ruta

El Reporte MAXCASTER Ruta proporciona información acerca de las troncales de Meridian Marcaste, donde dicho reporte se utiliza para efectuar previsiones.

El formato del Reporte MAXCASTER Ruta no debería modificarse. Meridian Marcaste utiliza los títulos, el orden de fórmula y la colocación de columnas para identificar los reportes de Meridian MAX.

El campo clave para el Reporte MAXCASTER ACD-DN es *Nom Ruta*.

**Figura 18-22**  
**Reporte MAXCASTER Ruta**

| Reporte MAXCASTER Ruta         |             |                 |               |               | Página 1 |
|--------------------------------|-------------|-----------------|---------------|---------------|----------|
| Reporte de intervalos          |             |                 |               |               |          |
| Corporación ABC                |             | Fecha: 31/12/96 |               | Hora:22:29:08 |          |
| Intervalo: 11:30 Día: 31/12/96 |             |                 |               |               |          |
| INTVL                          | NOM<br>RUTA | LLAMS<br>OFREC  | LLAMS<br>RESP | %<br>CAL<br>% |          |
| 11:30                          | INTERNA     | 504             | 504           | 100           |          |
|                                |             | 504             | 504           | 100           |          |
|                                |             |                 |               |               |          |
|                                |             | 504             | 504           | 100           |          |
|                                |             |                 |               |               |          |

## **Estadísticas del Reporte MAXCASTER Ruta**

### **Llams Ofrec**

Este campo incluye llamadas abandonadas a un ACD-DN en modo nocturno, si el conmutador Meridian 1 ejecuta X11 Versión 19 o superior. Si la lista de espera original es un CDN, es posible que esta cifra también indique las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan en el conmutador en esta ruta mediante un CDN.

### **Llams Resp**

Este campo representa el número total de llamadas que se contestaron en esta ruta. Es posible que esta cifra también indique las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan en el conmutador en esta ruta mediante un CDN.

### **% Cal**

Este campo representa el porcentaje de llamadas contestadas o abandonadas, o ambas, dentro del tiempo de umbral de servicio definido. Esta fórmula produce resultados significativos al comparar ACD-DN que utilizan el mismo umbral de servicio. Es posible que este nivel también indique las llamadas CCR/EAR contestadas que ingresan en el conmutador en esta ruta mediante un CDN.

## Capítulo 19: Reportes del sistema

La función Reportes del sistema permite imprimir una variedad de reportes relacionados con el sistema.

Estos reportes se pueden imprimir pero no desplegar. La Tabla 19-1 enumera los reportes del sistema que se describen en este capítulo.

| <b>Tabla 19-1</b><br><b>Lista de reportes del sistema</b> |                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del reporte</b>                                 | <b>Descripción</b>                                                                                                                 |
| Reporte de configuración Meridian 1                       | Este reporte despliega la configuración del conmutador.                                                                            |
| Reporte de configuración Meridian MAX                     | Este reporte despliega las configuraciones de capacidad de Meridian MAX.                                                           |
| Reporte de base de datos supervisor                       | Este reporte despliega los registros de supervisor creados con la función Definición de supervisor en Administración de parámetro. |
| Reporte de base de datos agente                           | Este reporte despliega los registros de supervisor creados con la función Definición de agente en Administración de parámetro.     |
| Reporte de base de datos ACD-DN/CDN                       | Este reporte despliega los registros ACD-DN/CDN creados con la función Definición de ACD-DN/CDN en Administración de parámetro.    |
| — continúa —                                              |                                                                                                                                    |

## 19-2 Reportes del sistema

| <b>Tabla 19-1 (continuación)</b><br><b>Lista de reportes del sistema</b> |                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del reporte</b>                                                | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                 |
| Reporte de base de datos ruta                                            | Este reporte despliega los registros de ruta creados con la función Definición de ruta en Administración de parámetros.                                                            |
| Reporte de base de datos DNIS                                            | Este reporte despliega los registros DNIS creados con la función Definición de DNIS en Administración de parámetros.                                                               |
| Reporte de base de datos cods de act                                     | Este reporte despliega los registros de código de actividad creados con la función Definición de actividad en Administración de parámetros.                                        |
| Reporte de base de datos def umbral                                      | Este reporte despliega los registros de umbral creados con la función Definición de umbral en Administración de parámetros.                                                        |
| Reporte de base de datos def turno                                       | Este reporte despliega los registros de turno creados mediante la función Definición de unidad de tiempo en Administración de parámetros.                                          |
| Reporte de base de datos def período                                     | Este reporte despliega los registros de periodo creados con la función Definición de unidad de tiempo en Administración de parámetros.                                             |
| Reporte de base de datos def lista                                       | Este reporte muestra las definiciones de lista creadas con la función Manejo de lista.                                                                                             |
| Reporte de base de datos def horario                                     | Este reporte muestra las definiciones de horario creadas con la función Definición de horario.                                                                                     |
| Reporte de definición de reportes personalizados                         | Este reporte despliega los registros de reporte creados con la función Definición de parámetro de reporte en Administración de parámetros.                                         |
| Reporte de definición de formatos personalizados                         | Este reporte despliega las definiciones de formato personalizado creadas con las funciones Definición de formato tabular o Definición de formato gráfico en Definición de reporte. |
| Reporte de definición de fórmulas personalizadas                         | Este reporte despliega las definiciones de fórmulas personalizadas creadas con la función Definición de fórmula en Definición de reporte.                                          |
| — fin —                                                                  |                                                                                                                                                                                    |

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Reportes del sistema*” del menú principal.

**Figura 19-1**  
**Ejemplo de pantalla Reportes del sistema**

Reportes del sistema

12:00:00

TIPO DE REPORTE: Reorte de base de datos ACD-DN/CDN

ACD-DN(s)/CDN(s)    SELECC(S):

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = Opciones   PF3 = Editar campo   REMOVE= Borrar campo

Siga el Procedimiento 19-1 para imprimir un reporte del sistema.

**Procedimiento 19-1**

**Para imprimir un reporte del sistema**

- 1    Seleccione *Reportes del sistema* del menú principal.  
*Aparece la pantalla Reportes del sistema.*
- 2    En el campo *Tipo de Reporte*, presione [Opciones].  
*Aparece una ventana de aparición súbita con una lista de reportes disponibles del sistema.*
- 3    Seleccione un reporte de la lista.  
*El nombre aparece en el campo Tipo de reporte.*

## 19-4 Reportes del sistema

---

Puede aparecer otro campo para definir con más detalles los elementos que aparecerán en el reporte. En la Figura 19-1, el *campo ACD-DN(S)/CDN(S) Seleccionar* aparece para permitirle especificar los ACD-DN/CDN que se van a incluir en el reporte.

- 4 Si aparece el campo adicional, especifique los elementos que se van a incluir en el reporte.  
  
Se puede ingresar un solo elemento, una gama de elementos o dejar el campo en blanco para incluir todos los elementos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione *“Imprimir este reporte”*.  
  
El reporte se envía a la impresora tabular por omisión definida en su perfil. Si no hay una impresora definida, el reporte se envía a la impresora tabular por omisión definida en la función Opciones varias. Si no hay ninguna impresora por omisión definida en ninguna de estas áreas, no se podrá imprimir el reporte.  
  
Si Anular impresora local está habilitado en el registro del perfil, el reporte se envía a la impresora local.
- 6 Seleccione *“Salir”* del menú Comandos para volver al menú principal.

Si el campo *Página de cabecera* está habilitado en el perfil de supervisor, todos sus reportes del sistema se imprimirán con una página de cabecera.

### Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función disponibles para la función Reportes del sistema.

#### **Help=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con la función Reportes del sistema y sus campos.

#### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

##### **Salir**

Este comando hace que el usuario vuelva al menú principal.

##### **Borrar la fórmula**

Este comando borra información de la pantalla y deja una pantalla en blanco.

##### **Imprimir este reporte**

Este comando envía el reporte a la impresora tabular por omisión definida en el perfil. Si no existe una impresora definida, el reporte se



envía a la impresora tabular por omisión definida en la función Opciones varias.

Si Anular impresora local está habilitado en el perfil, se enviará el reporte a la impresora local.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función finaliza el proceso de edición en un campo.

**Remove=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## Reporte de configuración Meridian 1

El Reporte de configuración Meridian 1 despliega la configuración del conmutador. El reporte está compuesto por cuatro partes, como se ve en las Figuras 19-2, 19-3, 19-4, y 19-5.

El primer reporte está compuesto por el estado actual de cada posición de agente por supervisor seleccionado por ACD-DN, como se ve en la Figura 19-2.

El segundo reporte es el mismo reporte seleccionado por supervisor, como se ve en la Figura 19-3.

Estos dos reportes muestran cada posición de agente definida en el sistema sin importar si el agente se encuentra o no firmado actualmente. Si MQA está habilitada, las posiciones de agente aparecen para cada lista de espera que el agente atiende.

En el Reporte de configuración Meridian 1, una ID de supervisor de 0 (cero) significa que no se ha asignado un supervisor.

El tercer reporte (Figura 19-4) está compuesto por los CDN e indica si están en modo implícito o de control. Si están en modo implícito, también indica el ACD-DN en el que se definen implícitamente. Este reporte sólo está disponible si el CCR está habilitado.

El cuarto reporte (Figura 19-5) está compuesto por un estado de troncal y de ruta para cada ACD-DN.

Se puede utilizar este reporte como referencia cuando se vean otros reportes de manejo o cada vez que sea necesario tener en claro la configuración actual de ACD. Puede ser que se desee consultarlos cuando se estén realizando cambios al sistema con la función Control de configuración.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de configuración Meridian 1*”.

**Figura 19-2**  
**Reporte de configuración Meridian 1 — Posición de agente ACD-SVP**

| REPORTE DE CONFIGURACIÓN MERIDIAN 1 |        |                 |                | Página 1 |
|-------------------------------------|--------|-----------------|----------------|----------|
| POS DE AGENTE ACD-SVP               |        |                 |                |          |
| Corporación ABC                     |        | Fecha: 20/04/98 | Hora: 20:15:37 |          |
| ACD-DN                              | SPV ID | POS AGENTE      | ESTADO         |          |
| 1000                                | 3700   | 3701            | RESERV         |          |
| 1500                                | 3701   | 3702            | RESERV         |          |
| 3000                                | 1067   | 3720            | RESERV         |          |
|                                     | 3700   | 3700            | RESERV         |          |
| 3500                                | 1067   | 4567            | RESERV         |          |
|                                     | 3700   | 2222            | RESERV         |          |
| 4220                                | 3700   | 3721            | RESERV         |          |
|                                     | 3700   | 3722            | RESERV         |          |
|                                     | 3702   | 3703            | RESERV         |          |

**Figura 19-3**  
**Reporte de configuración Meridian 1 — Posición de agente SVP-ACD**

| REPORTE DE CONFIGURACIÓN MERIDIAN 1 |        |                 |                | Página 1 |
|-------------------------------------|--------|-----------------|----------------|----------|
| POS DE AGENTE SPV-ACD               |        |                 |                |          |
| Corporación ABC                     |        | Fecha: 20/04/98 | Hora: 20:18:01 |          |
| SPV ID                              | ACD-DN | POS AGENTE      | ESTADO         |          |
| 1067                                | 3000   | 3720            | RESERV         |          |
|                                     | 3500   | 4567            | RESERV         |          |
| 3700                                | 1000   | 3701            | RESERV         |          |
|                                     | 3000   | 3700            | RESERV         |          |
|                                     | 3500   | 2222            | RESERV         |          |
|                                     | 4220   | 3721            | RESERV         |          |
|                                     | 4220   | 3722            | RESERV         |          |
| 3701                                | 1500   | 3702            | RESERV         |          |
| 3701                                | 3000   | 3703            | RESERV         |          |

**Figura 19-4**  
**Reporte de configuración Meridian 1 — Info DN de Control**

| REPORTE DE CONFIGURACIÓN MERIDIAN 1<br>INFO DN CONTROL |         |                  | Página 1       |
|--------------------------------------------------------|---------|------------------|----------------|
| Corporación ABC                                        |         | Fecha: 20/04/98  | Hora: 20:15:37 |
| DN DE CONTROL                                          | MODO    | ACD DN IMPLICITO |                |
| 3100                                                   | IMPLCT  | 1000             |                |
| 8000                                                   | CONTROL | 1000             |                |
| 8002                                                   | IMPLCT  | 3000             |                |
| 8003                                                   | CONTROL | 1500             |                |
| 8005                                                   | CONTROL | 3500             |                |
| 8006                                                   | IMPLCT  | 4220             |                |
| 8007                                                   | IMPLCT  | 1000             |                |
| 8008                                                   | IMPLCT  | 1000             |                |

**Figura 19-5**  
**Reporte de configuración Meridian 1 — ACD-RUTA TRONCAL**

| REPORTE DE CONFIGURACIÓN MERIDIAN 1<br>ACD-RUTA TRONCAL |      |                 |                | Página 1 |
|---------------------------------------------------------|------|-----------------|----------------|----------|
| Corporación ABC                                         |      | Fecha: 20/04/98 | Hora: 20:15:37 |          |
| ACD-DN/CDN                                              | RUTA | TRONCAL         | ESTADO         |          |
| 1000                                                    | 1    | 1               | NORMAL         |          |
|                                                         | 1    | 2               | NORMAL         |          |
|                                                         | 4    | 1               | NORMAL         |          |
|                                                         | 5    | 1               | NORMAL         |          |

## Reporte de configuración Meridian MAX

El Reporte de configuración Meridian MAX muestra las definiciones de configuración de capacidad actual del sistema. Las Figuras 19-6 y 19-7 muestran un ejemplo de un Reporte de configuración Meridian MAX. La información de estas figuras debe aparecer en un solo reporte.

El reporte muestra las configuraciones para los valores ingresados por el cliente, valores máximos del sistema y valores reales basados en la actividad del sistema hasta hoy. Para obtener más información, consulte la sección “Capacity Configuration” en el capítulo “Parameter Administration”, en la guía *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de configuración Meridian 1*”.

## 19-10 Reportes del sistema

**Figura 19-6**  
**Reporte de configuración Meridian MAX — Parte 1**

| INFO CONFIG MERIDIAN MAX        |          | Página 1        |            |  |
|---------------------------------|----------|-----------------|------------|--|
| Corporación ABC                 |          | Fecha: 18/08/98 | Hora:15:09 |  |
|                                 | Esperado | Máximo          | Medido     |  |
| Posiciones M1:                  | 1000     | 1200            | 10         |  |
| Supervisores M1:                | 50       | 240             | 4          |  |
| Agentes:                        | 2000     | 2400            | 6          |  |
| DNIS:                           | 1000     | 5000            | 0          |  |
| Códigos de act:                 | 500      | 1000            | 0          |  |
| Llamadas por hora:              | 15000    | 15000           | 2          |  |
| Listas de espera                |          |                 |            |  |
| ACD-DNs:                        | 200      |                 |            |  |
| CDNs:                           | 40       |                 |            |  |
| SIROs:                          | 0        |                 |            |  |
| Total:                          | 240      | 240             | 17         |  |
| Rutas                           |          |                 |            |  |
| rutas RAN:                      | 10       |                 |            |  |
| Terminación autom ACD:          | 24       |                 |            |  |
| Términac no autom ACD:          | 222      |                 |            |  |
| Total:                          | 256      | 256             | 1          |  |
| Reporte de Nivel de Troncal ACD | ON       |                 |            |  |
| Troncales ACD                   |          |                 |            |  |
| Terminación autom:              | 24       |                 |            |  |
| Términac no autom:              | 256      |                 |            |  |
| Total:                          | 280      | 2000            | 5          |  |

**Figura 19-7**  
**Reporte de configuración Meridian MAX — Parte 2**

|                                               | Esperado | Máximo | Medido |
|-----------------------------------------------|----------|--------|--------|
| Horas de operación                            |          |        |        |
| turnos por día:                               | 3        | 5      | -      |
| horas por día:                                | 24       | 24     | -      |
| días por semana:                              | 7        | 7      | -      |
| Durac de almacenam                            |          |        |        |
| info de intervalo (días):                     | 5        | -      | 5      |
| info diaria (días):                           | 32       | -      | 32     |
| info semanal (semanas):                       | 26       | -      | 2      |
| info mensual (meses):                         | 12       | -      | 3      |
| info reg de suces (días):                     | 4        | -      | 3      |
| Operacs en lista ACD (por intervalo):         |          |        |        |
| lista de espera destino por CDN:              | 4        | -      | 2      |
| lista de espera destino por ACD-DN            | 5        | 20     | -      |
| lista de esper original dist por ACD-DN       | 2        | 50     | -      |
| principales grupos de respuestas:             | 100      | -      | 419    |
| Re-asignac de línea (por intervalo)           |          |        |        |
| terminación autom de troncal a grupo:         | 20%      | -      | -      |
| listas receptoras de traspaso de llams:       | 2        | -      | -      |
| Reordenamiento de pos (por intervalo)         |          |        |        |
| posición a supervisor:                        | 10%      | -      | -      |
| posición a lista:                             | 10%      | -      | -      |
| Uso de Cód de actividad (por intervalo)       |          |        |        |
| código de actividad por lista:                | 6        | -      | 3      |
| núm agentes usando códigos de actividad       | 10       | -      | 4      |
| Listas de espera firmadas por agente:         | 3        | 5      | -      |
| Actividad del agente (por día)                |          |        |        |
| inic de ses por agente:                       | 4        | -      | -      |
| aus mom por agente:                           | 10       | -      | -      |
| Esp en disc para base datos de info his. (MB) | 480      | 350    |        |

**Nota:** Si MQA está habilitada, el campo *Listas de espera firmadas por agente* muestra el número de listas de espera que cada agente puede atender. Si MQA está inhabilitada, aparece “1” en estos campos.

## Reporte de base de datos supervisor

El Reporte de base de datos supervisor muestra el perfil de registros de supervisor creados con la función Definición de supervisor. Incluye el perfil de control de configuración en tiempo real del supervisor. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos supervisor*”.

#### Supervisores selecc(s)

Este campo se usa para especificar la ID de supervisor de los supervisores que se va a incluir en el reporte. Puede ser una ID o una gama de ID. Deje el campo en blanco para imprimir los registros de perfil para todos los supervisores.



**Figura 19-8**  
**Reporte de base de datos supervisor**

| REPORTE DE BASE DE DATOS SUPERVISOR                   |                                  | Página 1                       |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Maxell Inc.                                           | Fecha: 20/11/98                  | Hora:15:09                     |
| =====                                                 |                                  |                                |
| ID DE SUPERVISOR MAX :                                | 1                                | NOMBRE Miguel Paneque          |
| -----                                                 |                                  |                                |
| ID DE POSICION MERIDIAN 1 :                           | 373-3700                         | IDIOMA : Español               |
| VISUAL IMPLIC LISTA ESPER :                           | Pantalla ACD-DN tabular estándar |                                |
| VEL ACTUALIZAC ESTAD :                                | 10                               | VISUALIZAC DN : NOMBRES        |
| VISUALIZACION IMPLICITA :                             | GLOBAL                           | NOMBRE VISUALIZAC : HABILITADO |
| STATUS DE EMERGENCIA :                                | HABILITADO                       | SEÑAL SONORA : INHABILITADO    |
| PERSONALIZACION DEL COLOR :                           | HABILITADO                       | DEFINICION                     |
| PÁGINA DE CABECERA :                                  | HABILITADO                       | VISUALIZACION : HABILITADO     |
| PERFIL DE MANTENIMIENTO :                             | HABILITADO                       | DEF MIEMBRO                    |
| ESTADIS GLOBAL :                                      | HABILITADO                       | DE GRUPO : HABILITADO          |
| MODO DE MONITOR :                                     | INHABILITADO                     | ADMINISTRAC                    |
| DEF DE REPORTE :                                      | HABILITADO                       | DE SISTEMA : HABILITADO        |
| REPORTES DE SIST :                                    | HABILITADO                       | ADMINISTRAC                    |
| MENSAJE DEL SUPERVISOR :                              | HABILITADO                       | DE PARAMETRO : HABILITADO      |
| ANULAR IMPRESORA LOCAL :                              | INHABILITADO                     | DEF DE PROGRAMA : HABILITADO   |
| IMPRESORA TABULAR :                                   | LASER JET                        | CONTROL DE                     |
| IMPRESORA GRAFICA :                                   | LASER JET                        | CONFIG GLOBAL : INHABILITADO   |
|                                                       |                                  | CONTRL CONFIG                  |
|                                                       |                                  | TIEMPO REAL : HABILITADO       |
|                                                       |                                  | TELEIMPRESION : INHABILITADO   |
|                                                       |                                  | DEF MIEMBRO CDN : HABILITADO   |
| DEFINICIÓN DE CONTROL DE CONFIGURACIÓN EN TIEMPO REAL |                                  |                                |
| MODIFICAR ASIGNACION DE POSICION :                    | HABILITADO                       |                                |
| MODIFICAR UMBRAL DE DESBORDE :                        | INHABILITADO                     |                                |
| MODIF DESTS DE DESBORDE E INTERFLUJO :                | INHABILITADO                     |                                |
| MODIFICAR ANUNCIOS GRABADOS :                         | INHABILITADO                     |                                |
| MODIF PARAMETROS DE SERV NOCTURNO :                   | INHABILITADO                     |                                |
| MODIF TABLAS DIURNAS DE ENRUTAMIENTO :                | INHABILITADO                     |                                |
| MODIF TABLAS NOCTURNAS DE ENRUT :                     | INHABILITADO                     |                                |
| MODIFICAR PARAMETROS CDN :                            | INHABILITADO                     |                                |
| VISUALIZAR PARÁMETROS VARIOS :                        | HABILITADO                       |                                |

## Reporte de base de datos agente

El Reporte de base de datos agente muestra la información de identificación de agentes creado con la función Definición de agente. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de agente” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos agente*”.

#### Agentes seleccionados

Este campo se usa para especificar la ID de agente de los agentes que se va a incluir en el reporte. Puede ser una ID o una gama de ID. Deje el campo en blanco para imprimir un reporte de todos los agentes.

**Figura 19-9**  
**Reporte de base de datos agente**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DE AGENTE |                   |                 | Página 1   |
|------------------------------------|-------------------|-----------------|------------|
| Maxell Inc.                        |                   | Fecha: 20/11/98 | Hora:15:09 |
| ID de Agente                       | Nombre de Agente  | Comentario      |            |
| 1111                               | Teresa Gómez      | Dept 1234       |            |
| 2222                               | Nicolás Lara      | Dept 5678       |            |
| 3333                               | Jesús Molina      | Dept 5678       |            |
| 4444                               | Irene Merino      | Dept 9979       |            |
| 5555                               | Javier Romero     | Dept 1234       |            |
| 6666                               | Guillermo Salinas | Dept 1234       |            |
| 7777                               | Tomás Villalobos  | Dept 1234       |            |
| 8888                               | Joaquín Carrión   | Dept 5678       |            |
| 9999                               | Dolores Lasorda   | Dept 9979       |            |

## Reporte de base de datos ACD-DN/CDN

El reporte de base de datos ACD-DN/CDN muestra la información sobre los ACD-DN y CDN ingresados en la función Definición ACD-DN/CDN. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición ACD-DN/CDN” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos ACD-DN/CDN.*”

#### ACD-DN(S)/CDN(S) Selecc(s):

Este campo se utiliza para especificar los ACD-DN o CDN que se van a incluir en el reporte. Para una entrada única de ACD/CDN, se puede ingresar el nombre o el número de DN. Para una gama de ACD-DN/CDN, se deben usar los números de DN. Deje el campo en blanco para imprimir un reporte sobre todos los ACD-DN/CDN.

**Figura 19-10**  
**Reporte de base de datos ACD-DN/CDN**

| REPORTE DE BASE<br>DE DATOS ACD-DN/CDN |                 |                  | Página 1 |
|----------------------------------------|-----------------|------------------|----------|
| Maxell Inc.                            | Fecha: 20/11/98 | Hora:15:09       |          |
| ACD-DN/CDN                             | Nombre ACD/CDN  | Número de umbral |          |
| 555-2885                               | Servicio        | 1                |          |
| 555-2888                               | Ventas          | 1                |          |
| 555-2890                               | Mntmto          | 6                |          |
| 555-2891                               | Consulta        | 1                |          |
| 555-2896                               | Comercializ     | 2                |          |

## Reporte de base de datos ruta

El Reporte de base de datos ruta muestra la información de identificación de rutas creado con la función Definición de ruta. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de ruta” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos ruta*”.

#### Ruta(s) seleccionada(s)

Este campo se usa para especificar los números de identificación de las rutas que se va a incluir en el reporte. Puede ser una ID de ruta o una gama de ID. Deje el campo en blanco para imprimir un reporte de todas las rutas.

**Figura 19-11**  
**Reporte de base de datos ruta**

| REPORTE DE BASE DE DATOS RUTA |                |                | Página 1                   |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------------------|
| Maxell Inc.                   |                |                | Fecha: 20/11/98 Hora:15:09 |
| No de ruta                    | Nombre de ruta | Cód acces ruta |                            |
| 10                            | Ventas RAN     | 810            |                            |
| 11                            | Servicio RAN   | 811            |                            |
| 12                            | Consultas RAN  | 812            |                            |
| 13                            | Reserv. RAN    | 813            |                            |
| 14                            | Promoc. RAN    | 814            |                            |
| 20                            | Ventas RAN     | 820            |                            |
| 23                            | Reserv. RAN 2  | 823            |                            |
| 30                            | RAN nocturno   | 830            |                            |
| 40                            | Música rock    | 840            |                            |
| 123                           | Región este    |                |                            |
| 124                           | Región central |                |                            |
| 125                           | Región oeste   |                |                            |
| 9999                          | INTERNA        |                |                            |

## Reporte de base de datos DNIS

El reporte de base de datos DNIS muestra el nombre y el umbral de nivel de servicio asignados a un DNIS con la función Definición de DNIS. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de DNIS” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos DNIS*”.

#### Número(s) DNIS seleccionado(s)

Este campo se usa para especificar los números de identificación de DNIS que se va a incluir en el reporte. Puede ser una ID de ruta o una gama de ID. Deje el campo en blanco para imprimir un reporte de todos los DNIS.



**Figura 19-12**  
**Reporte de base de datos DNIS**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DNIS |                      |                               | Página 1 |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|----------|
| Maxell Inc.                   | Fecha: 20/11/98      | Hora:15:09                    |          |
| ID DNIS                       | Número DNIS          | Umbral de calidad de servicio |          |
| 358                           | Producto A           | 10                            |          |
| 3054                          | Producto B-Principal | 20                            |          |
| 4569400                       | Servicio al cliente  | 15                            |          |
| 9467300                       | Clientes dorados     | 10                            |          |

## Reporte de base de datos cods de act

El reporte de base de datos código de actividad proporciona una lista de los códigos de actividad ingresados con la función Definición de actividad. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de actividad” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos código de actividad*”.

#### Cód(s) de actividad selecc(s)

Este campo se usa para especificar el código de actividad que se va a incluir en el reporte. Puede ser un sólo código de actividad o una gama de códigos. Deje el campo en blanco para imprimir un reporte de todos los códigos.

**Figura 19-13**  
**Reporte de base de datos cods de act**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DE CODS DE ACT |                     |            |
|-----------------------------------------|---------------------|------------|
| Maxell Inc.                             |                     | Página 1   |
| Fecha: 20/11/98                         |                     | Hora:15:09 |
| Código de actividad                     | Nombre de actividad |            |
| 121                                     | Actividad A         |            |
| 100                                     | Actividad B         |            |
| 123                                     | Actividad C         |            |
| 200                                     | Actividad D         |            |
| 300                                     | Actividad E         |            |
| 999                                     | Actividad F         |            |
| 1000                                    | Actividad G         |            |
| 1234                                    | Actividad H         |            |
| 9999                                    | Actividad I         |            |

## Reporte de base de datos def. de umbral

El reporte de base de datos definición de umbral proporciona un registro de los umbrales ingresados con la función Definición de umbral. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de actividad” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “Definición de umbral”.

**Figura 19-14**  
**Reporte de base de datos def. de umbral**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DEF. UMBRAL |                  |                 |                        |     |                          | Página 1           |
|--------------------------------------|------------------|-----------------|------------------------|-----|--------------------------|--------------------|
| Maxell Inc.                          |                  | Fecha: 20/11/98 |                        |     |                          | Hora:15:09         |
| # UMBRAL                             | UMBRALES DE AGTS |                 | UMBRALES DE LISTA      |     | DEFINIDOS POR EL USUARIO |                    |
| 1                                    | Conv ACD         | 0               | Objetivo de demora     | 10  | UD1>                     | Número de Agte 5   |
|                                      | No Listo         | 0               | Objetivo de servicio   | 90% | UD2>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | Esp              | 0               | Demora de resp prm     | 50  | UD3>                     | Sin nombre ..... 1 |
|                                      | DN En            | 0               | Llamada corta          | 10  | UD4>                     | Sin nombre ..... 2 |
|                                      | DN Sal           | 0               | Llam espera local      | 4   | UD5>                     | Sin nombre ..... 3 |
|                                      | Ausencia moment  | 0               | Llamadas espera de Red | 6   |                          |                    |
| 2                                    | Conv ACD         | 3               | Objetivo de demora     | 10  | UD1>                     | Número de Agte 0   |
|                                      | No Listo         | 3               | Objetivo de servicio   | 90% | UD2>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | Esp              | 5               | Demora de resp prm     | 30  | UD3>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | DN En            | 1               | Llamada corta          | 5   | UD4>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | DN Sal           | 3               | Llam espera local      | 3   | UD5>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | Ausencia moment  | 5               | Llamadas espera de Red | 5   |                          |                    |
| 3                                    | Conv ACD         | 5               | Objetivo de demora     | 15  | UD1>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | No Listo         | 5               | Objetivo de servicio   | 85% | UD2>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | Esp              | 5               | Demora de resp prm     | 45  | UD3>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | DN En            | 2               | Llamada corta          | 5   | UD4>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | DN Sal           | 2               | Llam espera local      | 4   | UD5>                     | Sin nombre ..... 0 |
|                                      | Ausencia moment  | 5               | Llamadas espera de Red | 6   |                          |                    |

## Reporte de base de datos def. de turno

El Reporte de base de datos definición de turno proporciona un registro de las unidades de tiempo de turno ingresados con la función Definición de unidad de tiempo. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de unidad de tiempo” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos definición de turno*”.

**Figura 19-15**  
**Reporte de base de datos def. de turno**

| .... REPORTE DE BASE DE DATOS DEF. TURNO |           |                 | Página 1   |
|------------------------------------------|-----------|-----------------|------------|
| Maxell Inc.                              |           | Fecha: 20/11/98 | Hora:15:09 |
| TURNO                                    | NOM TURNO | INICIO TURNO    |            |
| 1                                        | Mañana    | 00:00           |            |
| 2                                        | Día       | 08:00           |            |
| 3                                        | Tarde     | 16:00           |            |

## Reporte de base de datos def. de período

El Reporte de base de datos definición de turno proporciona un registro de las unidades de tiempo de período creadas con la función Definición de unidad de tiempo. Para obtener más información sobre esta función, consulte la sección “Definición de unidad de tiempo” en el capítulo “Administración de parámetros”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “Reporte de base de datos def. de período”.

**Figura 19-16**  
**Reporte de base de datos def. de período**

| .... REPORTE DE BASE DE DATOS DEF. PERIODO |             |                           | Página 1   |
|--------------------------------------------|-------------|---------------------------|------------|
| Maxell Inc.                                |             | Fecha: 20/11/98           | Hora:15:09 |
| PERIODO                                    | NOM PERIODO | INICIO PERIODO<br>(DD/MM) |            |
| 1                                          | Enero       | 1/01                      |            |
| 2                                          | Febrero     | 1/02                      |            |
| 3                                          | Marzo       | 1/03                      |            |
| 4                                          | Abril       | 1/04                      |            |
| 5                                          | Mayo        | 1/05                      |            |
| 6                                          | Junio       | 1/06                      |            |
| 7                                          | Julio       | 1/07                      |            |
| 8                                          | Agosto      | 1/08                      |            |
| 9                                          | Septiembre  | 1/09                      |            |
| 10                                         | Octubre     | 1/10                      |            |
| 11                                         | Noviembre   | 1/11                      |            |
| 12                                         | Diciembre   | 1/12                      |            |

## Reporte de base de datos de definición de lista

El Reporte de base de datos de definición de lista muestra las definiciones de lista creadas con la función Manejo de lista. Para obtener más información sobre esta función, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos de definición de lista*”.

#### Tipos de Listas

Este campo se utiliza para especificar el tipo de lista a incluir en el reporte. Presione [Opciones] para desplegar una selección de los tipos de lista disponibles. Los tipos disponibles incluyen ACD-DN, posición, troncal, ruta, agente, código de actividad, supervisor, nodo, CDN o lista de espera.

Si se deja en blanco este campo, se incluyen todos los tipos de lista en el reporte. Puede imprimir el reporte en este momento sin completar ningún otro campo.

Si se deja en blanco este campo para imprimir todos los tipos de lista, las listas se agruparán por tipo con un salto de página entre cada tipo. Por ejemplo, se imprimen todas las listas de posición, seguidas de las listas ACD-DN y así sucesivamente.

Sólo los tipos de lista existentes se muestran cuando se imprimen los tipos de listas múltiples. Por ejemplo, si no existe ninguna lista de posición, Meridian MAX imprime el siguiente tipo de lista.

#### Listas seleccionadas

Este campo especifica las listas que se van a incluir en el reporte. Puede ser una única lista o todas las listas para un tipo especificado. Presione [Opciones] para desplegar un listado de las listas disponibles. Este campo aparece sólo si se ingresa un valor en el campo *Tipos de listas*. Deje el campo en blanco para imprimir todas las definiciones de lista para el tipo especificado en el campo *Tipos de listas*.

**Figura 19-17**  
**Reporte de base de datos de definición de lista**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DE DEF DE LISTA |        |                           |      | Página 1   |
|------------------------------------------|--------|---------------------------|------|------------|
| Maxell Inc.<br>LISTAS                    |        | Fecha: 20/11/98           |      | Hora:15:09 |
| TIPO DE LISTA:                           | Agente | NOMBRE: Lista de Agente   |      |            |
| 1000                                     | 1001   | 1002                      | 1003 |            |
| 1004                                     | 1005   | 1006                      | 1007 |            |
| 1010                                     | 1011   | 1012                      | 1013 |            |
| 1014                                     | 1015   | 1016                      | 1017 |            |
| 1018                                     | 1019   | 1020                      | 1021 |            |
| 1022                                     | 1023   | 1024                      | 1025 |            |
| 1026                                     | 1027   | 1028                      | 1029 |            |
| 1030                                     | 1031   | 1032                      | 1033 |            |
| 1034                                     | 1035   | 1036                      | 1037 |            |
| 1038                                     | 1039   | 1040                      |      |            |
| TIPO DE LISTA:                           | Agente | NOMBRE: Agentes franceses |      |            |
| 1000                                     | 1002   | 1004                      | 1006 |            |
| 1010                                     | 1012   | 1014                      | 1016 |            |
| 1018                                     | 1020   |                           |      |            |
| TIPO DE LISTA:                           | Agente | NOMBRE: Agentes ingleses  |      |            |
| 1021                                     | 1023   | 1025                      | 1027 |            |
| 1029                                     | 1031   | 1033                      | 1035 |            |
| 1037                                     | 1039   |                           |      |            |



## Reporte de base de datos de definición de horario

El Reporte de base de datos definición de horario muestra las definiciones de horario creadas con la función Definición de horario. El horario puede tener reportes y órdenes de cambio adjuntas. Para obtener más información sobre la función Definición de horario, consulte el capítulo “Definición de horario”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo especifica el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de base de datos de definición de horario*”.

#### Horarios seleccionados

Este campo especifica las definiciones de horario que se va a incluir en el reporte. Puede ser una sola definición de horario o todas las definiciones. Presione [Opciones] para desplegar una lista de definiciones disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todas las definiciones de horario. Si se imprimen todas las definiciones de horario, ocurre un salto de página entre cada definición.

**Figura 19-18**  
**Reporte de base de datos de definición de horario**

| REPORTE DE BASE DE DATOS DE DEF DE HORARIO |                             | Página 1   |
|--------------------------------------------|-----------------------------|------------|
| Maxell Inc.<br>HORARIOS                    | Fecha: 20/11/98             | Hora:15:09 |
| =====                                      |                             |            |
| NOMBRE: horario1                           | IDIOMA: inglés              |            |
| -----                                      |                             |            |
| SELECCIONES DE FECHAS                      | SELECCIONES DE HORAS        |            |
| Fecha (mm/dd) :                            | Fin de cada intervalo :     |            |
| Inicio de cada semana :                    | Fin de cada turno           |            |
| Inicio de cada period :                    | Horas en el horario (hh:mm) |            |
|                                            | 14:00 15:00 16:00 17:00     |            |
| Todos los lunes : *                        | 09:00 10:00 11:00 12:00     |            |
| Todos los martes :                         | 13:00                       |            |
| Todos los miércoles :                      |                             |            |
| Todos los jueves :                         |                             |            |
| Todos los viernes :                        |                             |            |
| Todos los sábados :                        |                             |            |
| Todos los domingos :                       |                             |            |
| Horario de impresión :                     | 9:00 – 17:00                |            |
| REPORTES ADJUNTOS                          | COPIAS                      |            |
| Reporte1                                   | 2                           |            |
| Reporte2                                   | 1                           |            |
| ORDENES DE CAMBIO ADJUNTAS                 |                             |            |
| Ord_cam1                                   |                             |            |

**Nota:** La sección “Órdenes de cambio adjuntas” aparece en la parte inferior del reporte sólo si la función Control de configuración está habilitada en el sistema.

## Reporte de definición de reporte personalizado

El Reporte definición de reportes personalizados muestra las definiciones de reporte creadas con la opción Definición de parámetro de reporte en la función Definición de reporte. Para obtener más información sobre esta opción, consulte la sección “Definición de parámetro de reporte” en el capítulo “Definición de reporte”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo especifica el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de definición de reporte personalizado*”.

#### Reporte(s) seleccionado(s)

Este campo especifica las definiciones de reporte que se va a incluir en el reporte. Puede ser una sola definición de reporte o todas las definiciones. Presione [Opciones] para desplegar una lista de definiciones disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todas las definiciones. Si se imprimen todas las definiciones, el reporte incluye todos los reportes personales que haya creado usted, y todos los reportes públicos.

#### Para interpretar el reporte

La Figura 19-19 proporciona un ejemplo de Reporte de definición de reporte personalizado. Los campos en el reporte varían según la definición de reporte. Por ejemplo, si el campo *Unidad de tiempo* es “*Día*,” el campo *Intervalo* no aparece en el reporte. Si los datos se agrupan por más de un campo clave, aparece el campo *Y por*. El campo *Idioma de reporte* no aparece en los reportes para sistemas monolingües.

Si se imprimen todas las definiciones de reporte, se imprimen dos definiciones por página.

**Figura 19-19**  
**Reporte de definición de reporte personalizado**

| REPORTES                          |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| Maxell Inc.                       |                                        |
| REPORTES                          |                                        |
| Fecha: 20/11/98                   |                                        |
| Hora:15:09                        |                                        |
| Página 1                          |                                        |
| REPORTES DE REPORTE PERSONALIZADO |                                        |
| =====                             |                                        |
| NOMBRE: Reportel                  | TIPO: público                          |
| =====                             |                                        |
| UTILIZ. DE NOMBRE :               | En menús y reportes                    |
| ESTILO :                          | Tabular                                |
| FORMATO :                         | Reporte resumido de rendimiento ACD-DN |
| UNIDAD DE TIEMPO :                | Intervalo                              |
| AGRUPAR POR :                     |                                        |
| =====                             |                                        |
| Intervalo .....                   | -1                                     |
| Día .....                         | -1                                     |
| Estadísticas ACD-DN destino ..... |                                        |
| =====                             |                                        |
| DISPOSITIVO DE SALIDA :           | Impresora implícita                    |
| PAGINA DE CABECERA :              | Habilitada                             |
| IDIOMA DE REPORTE :               | inglés                                 |

## Reporte de definición de formato personalizado

El Reporte de definición de formato personalizado muestra las definiciones de formatos personalizados creados con las opciones Definición de formato tabular y Definición de formato gráfico en la función Definición de reporte. Para obtener más información sobre estas opciones, consulte la sección “Definición de formato tabular” o la sección “Definición de formato gráfico” en el capítulo “Definición de reporte”.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo especifica el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de definición de formato personalizado*”.

#### Estilo(s) de formato

Este campo especifica si imprimir definiciones de formato tabular o de formato gráfico. Presione [Opciones] para desplegar una lista de estilos disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todos los formatos tabulares y gráficos. Puede imprimir el reporte en este momento sin completar ningún otro campo.

Si se imprimen todos los formatos, el reporte contiene todos sus formatos personales y todos los formatos públicos. Si se imprimen todos los formatos, éstos se agrupan por estilo con un salto de página entre cada tipo. Por ejemplo, todos los formatos tabulares se imprimen seguidos de todos los formatos gráficos. Si se imprimen múltiples definiciones de formatos, se imprimen dos definiciones de un estilo específico por página.

#### Formatos seleccionados

Este campo especifica las definiciones de formato que se van a incluir en el reporte. Presione [Opciones] para desplegar una lista de los formatos disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todos los formatos del estilo especificado.

Este campo aparece sólo si se ingresa un valor en el campo *Estilos de formato*.



## Reporte de definición de fórmula personalizada

El Reporte definición de fórmula personalizada muestra las definiciones de fórmula personalizadas creadas con la opción Definición de fórmula en la función Definición de reporte. Para obtener más información sobre estas opciones, consulte el capítulo “Calculadora personalizada”.

**Nota:** Este reporte está disponible sólo si la función Definición de fórmula está habilitada en el sistema.

### Campos

#### Tipo de reporte

Este campo se utiliza para especificar el tipo de reporte del sistema que se va a imprimir. Presione [Opciones] para desplegar una lista de reportes disponibles. Seleccione “*Reporte de definición de fórmula personalizada*”.

#### Grupos de estadísticas

Este campo se utiliza para especificar el tipo de grupo de estadísticas a usar en el reporte. Las estadísticas disponibles incluyen ACD-DN destino, desborde, agente, ruta, troncal, DNIS, código de actividad, ruta RAN, CDN y Distribución de respuesta de llamada CDN. Presione [Opciones] para desplegar una lista de los grupos de estadísticas disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todas las fórmulas para todos los grupos de estadísticas. Puede imprimir el reporte en este momento sin completar ningún otro campo.

Si se imprimen todas las fórmulas, éstas se agruparán por grupo estadístico con un salto de página entre cada grupo. Por ejemplo, todas las fórmulas ACD-DN destino se imprimirán seguidas de todas las fórmulas de desborde. Si se imprimen múltiples definiciones de fórmula para un grupo de estadísticas, se imprimirán dos definiciones por página.

#### Fórmulas seleccionadas

Este campo se utiliza para especificar la fórmula que se va a incluir en el reporte. Presione [Opciones] para desplegar una lista de las fórmulas disponibles.

Deje el campo en blanco para imprimir todas las fórmulas del grupo de estadísticas especificado.

Este campo aparece sólo si se ingresa un valor en el campo *Grupos de estadísticas*.

**Figura 19-21**  
**Reporte de definición de fórmula personalizada**

| REPORTE DEF FORMULA PERSONALIZADA |                                |                 | Página 1                       |
|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| Maxell Inc.<br>FORMULAS           |                                | Fecha: 20/11/98 | Hora:15:09                     |
| =====                             |                                |                 |                                |
| NOMBRE                            | Fórmula personalizada SIRO     |                 |                                |
| -----                             |                                |                 |                                |
| CALCULO                           | GRUPO DE ESTADISTICAS          | :               | Estadísticas ACD-DN destino    |
| Llamadas SIRO aceptadas           | PROCESAM DIV POR CERO          | :               | Dividir por uno                |
|                                   | FORMATO PANT IMPLÍC            | :               | Numérico                       |
|                                   | ANCHO MINIMO PANTALLA          | :               | 5                              |
|                                   | ETIQUETAS:                     |                 |                                |
|                                   | En menúes                      | :               | Fórmula personalizada SIRO     |
|                                   | En gráficos                    | :               | SIRO aceptadas                 |
|                                   | En columnas                    | :               | SIRO                           |
|                                   |                                |                 | LLAMS                          |
|                                   |                                |                 | ACPT                           |
| =====                             |                                |                 |                                |
| NOMBRE                            | Fórmula personalizada aceptada |                 |                                |
| -----                             |                                |                 |                                |
| CALCULO                           | GRUPOS DE ESTADÍSTICAS         | :               | Estadísticas ACD-DN destino    |
| Llamadas contestadas              | PROCESAM DIV POR CERO          | :               | Forzar a cero                  |
| Llamadas abandonadas              | FORMATO PANT IMPLÍC            | :               | Numérico                       |
| +                                 | ANCHO MINIMO DE PANTALLA       | :               | 7                              |
| Núm llamadas LTOF                 |                                |                 |                                |
| -                                 | ETIQUETAS:                     |                 |                                |
| Núm llamadas NTOF                 | En menúes                      | :               | Fórmula personalizada aceptada |
|                                   | En Gráficos                    | :               | Núm aceptado                   |
|                                   | En columnas                    | :               | LLAMS                          |
|                                   |                                |                 | ACPT                           |



---

## Capítulo 20: Reportes de registro de sucesos

---

Los reportes de registro de sucesos proporcionan formatos de reporte predefinidos, usados para recopilar información específica sobre los sucesos de posición y la jornada laboral de los agentes. Estos reportes se pueden utilizar para programación, nóminas de empleados y otros propósitos.

Hay disponibles cuatro reportes:

- ***Info 1er inic/últ térm de sesión de agente*** Este reporte muestra la hora en que un agente inicia y finaliza la jornada laboral. También indica el tiempo transcurrido en el manejo de llamadas o en la realización de tareas no relacionadas con el teléfono.
- ***Info inicios y términos de sesión de agente*** Este reporte muestra todas las horas en que los agentes se firmaron y desfirmaron del sistema durante el día.
- ***Info detallada de registro de agente*** Este reporte proporciona detalles de todos los horarios del agente, como por ejemplo firmas, términos de firma, ausencias momentáneas y actividades de retorno.
- ***Info detallada de registro de posición*** Este reporte proporciona detalles sobre las posiciones en que los agentes están firmados. La información se clasifica según la ID de posición y la hora.

Muchos de los campos de los registros de sucesos son únicos y no se pueden utilizar para reportes personalizados. Los datos de los registros de sucesos están también sólo disponibles para el tiempo definido en la configuración de capacidad. Para obtener más información, consulte la sección “Capacity Configuration” en el capítulo “Configuring the Meridian MAX” de la guía *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

## Para producir un reporte de registro de sucesos

Los reportes de registro de sucesos utilizan formatos predefinidos para recopilar información relacionada con los agentes. Sin embargo, el usuario especifica los agentes, horas o posiciones que cubrirán estos reportes. Para esto se utiliza la función Definición de parámetro de reporte.

El procedimiento 20-1 proporciona información detallada sobre cómo producir un reporte de registro de sucesos mediante la Definición de parámetro de reporte. Para obtener más información sobre estos campos, consulte el capítulo “Definición de reporte”.

### Procedimiento 20-1

#### Para producir un reporte de registro de sucesos

- 1 Seleccione “Definición de reporte” en el menú principal.  
*Se abre un submenú.*
- 2 Seleccione “Def de parámetro de reporte” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Definición de parámetro de reporte.*
- 3 En el campo *Nombre de reporte*, ingrese el nombre del reporte.
- 4 En el campo *Utiliz de nombre*, seleccione “En menús” o “En menús y en repor.” en el menú Opciones.  
*Seleccione “En menús” si desea que el nombre del reporte aparezca sólo en las ventanas de aparición súbita del sistema y no en los reportes, (en este caso, el valor del campo Formato aparece como nombre del reporte). Seleccione “En menús y en repor.” si desea que el nombre del reporte aparezca en las ventanas de aparición súbita y en los reportes.*
- 5 En el campo *Estilo*, seleccione “Registro de sucesos” en el menú Opciones.
- 6 En el campo *Página de cabecera*, especifique si desea que el reporte vaya precedido de una página de cabecera.
- 7 En el campo *Formato*, seleccione uno de los formatos de los registros de sucesos en el menú Opciones.
- 8 En el campo *Unidad de tiempo*, ingrese la fecha o gama de fechas que se desea que cubra el reporte.
- 9 En el campo *Agente*, ingrese el agente, gama de agentes o lista de agentes que se van a incluir en el reporte. Deje el campo en blanco si se desean incluir todos los agentes en el reporte.
- 10 Si seleccionó “Info detallada de registro de posición”, puede utilizar el campo *Posición* para ingresar la posición, gama de posiciones o lista de posiciones que se van a incluir en el reporte. Deje el campo en blanco si desea incluir todas las posiciones en el reporte. Este campo no aparece si se crea otro tipo de reporte de registro de sucesos.

- 11 En el campo *Disp de salida*, seleccione una impresora en el menú Opciones.  
*El reporte se envía a la impresora por omisión definida en su perfil. Si no hay ninguna definida, el reporte se envía a la impresora del sistema definida en la función Opciones varias. Si no hay ninguna impresora por omisión definida en ninguna de estas áreas, no se podrá imprimir el reporte.*  
  
*Si tiene una sesión abierta en una PC con MTE (con una impresora local conectada) y utiliza la función de anulación de impresora local, todas las salidas que envíe irán a la impresora local, en lugar de hacerlo a la impresora por omisión del supervisor.*
- 12 En el campo *Idioma de reporte*, ingrese el idioma que se va a utilizar para imprimir el reporte.
- 13 Presione [Comandos] y seleccione "Imprimir este reporte."  
*Si el campo Página de cabecera está habilitado, aparece el reporte con una página de cabecera similar a la que aparece en la Figura 20-1.*
- 14 Si desea, guarde el reporte como reporte personal o público.

## Para analizar la página de cabecera de reporte

Si el campo *Página de cabecera* está habilitado en la función *Definición de parámetro de reporte*, el reporte se imprimirá con una página de cabecera. Ésta se utiliza para confirmar los parámetros ingresados en la función *Definición de parámetro de reporte*.

Figura 20-1  
Página de cabecera de reporte

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

#####  
# # # # #  
# # # # #  
#####  
# # # # #  
#####  
# # # # #

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Título de reporte

:

Info 1er inic/últ térm de sesión de agente

Tipo de reporte

:

Reg de sucesos - Info 1er inic/últ térm de sesión de agente

U. de tmpo

:

Día

Selecciones de datos

:

Día

:

04/19/95

Agentes

:

Todos

Generado en

:

Fecha 04/20/95 Hora 20:25

**ID**

Este campo proporciona la ID de supervisor de Meridian MAX de la persona que imprimió el reporte. Ésta aparece en una impresión con letras grandes en la parte superior de la página de cabecera. En la Figura 20-1, “3000” aparece en esta área. Si el reporte está programado para que se imprimiera a una hora específica, aparece “Programado” en este campo en lugar de la ID. Para obtener más información sobre los reportes de impresión programada, consulte el capítulo “Definición de horario”.

**Título de reporte**

Este campo proporciona el nombre asignado al reporte.

**Tipo de reporte**

Este campo tiene dos elementos. La entrada que se hace en el campo *Estilo* aparece primero. En la Figura 20-1, corresponde a “Regis de sucesos”. El segundo elemento es el tipo de registro de sucesos seleccionado en el campo *Formato*.

**U. de tmpo**

Este campo indica que el reporte proporciona información diaria.

**Día**

Este campo muestra la fecha o gama de fechas ingresadas en el campo *Día*.

**Agentes**

Este campo muestra los agentes, gama de agentes o lista de agentes ingresados en el campo *Agente*.

**Generado en**

Este campo muestra la fecha y hora en que se imprimió el reporte.

## Para analizar un reporte de registro de sucesos

Esta sección analiza los elementos que aparecen en un reporte de registro de sucesos. Los elementos se describen en la Tabla 20-1.

Figura 20-2  
Info 1er inic/últ término de sesión de agente

|   |                                               |             |                 |                      |                     |                |                      |                            |   |
|---|-----------------------------------------------|-------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------------|----------------------|----------------------------|---|
| 1 | Info 1er inic/últ término de sesión de agente |             |                 |                      |                     |                |                      | Página 1                   | 5 |
| 2 | Reporte diario                                |             |                 |                      |                     |                |                      |                            |   |
| 3 | Corporación ABC                               |             | Fecha: 04/20/95 |                      | Hora: 20:25:10      |                |                      |                            |   |
|   | Día: 04/19/95                                 |             |                 |                      |                     |                |                      |                            |   |
|   | AGENTE PERIODO                                | HORA INICIO | HORA FIN        | %DURACN DIALAB HH:MM | DURAC FIRMADO HH:MM | %DURACN DIALAB | HORA AUS. MOM. HH:MM | %HORA EN FIRMADO AUS. MOM. | 6 |
|   | Día 04/19/95                                  |             |                 |                      |                     |                |                      |                            |   |
| 4 | 1100                                          | JORLAB      | 08:23:48        | 16:16:52             | 07:53               | 07:20          | 93                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1102                                          | JORLAB      | 08:44:52        | 16:45:58             | 08:01               | 07:28          | 93                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1104                                          | JORLAB      | 07:47:00        | 16:46:46             | 09:00               | 08:28          | 94                   | 00:02                      | 0 |
|   | 1106                                          | JORLAB      | 07:47:42        | 15:47:26             | 08:00               | 07:19          | 92                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1107                                          | JORLAB      | 08:50:14        | 16:46:26             | 07:56               | 07:26          | 94                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1108                                          | JORLAB      | 08:48:58        | 23:59:59             | 15:11               | 14:36          | 96                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1109                                          | JORLAB      | 07:46:08        | 15:46:08             | 08:01               | 07:27          | 93                   | 00:44                      | 9 |
|   | 1110                                          | JORLAB      | 07:46:08        | 15:46:08             | 08:00               | 07:23          | 92                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1112                                          | JORLAB      | 07:46:30        | 15:45:42             | 07:59               | 07:59          | 100                  | 00:00                      | 0 |
|   | 1113                                          | JORLAB      | 08:15:46        | 16:52:22             | 08:36               | 07:27          | 93                   | 00:07                      | 1 |
|   | 1114                                          | JORLAB      | 08:56:04        | 15:41:10             | 06:45               | 06:08          | 91                   | 00:00                      | 0 |
|   | 1115                                          | JORLAB      | 07:46:56        | 15:40:14             | 07:53               | 05:35          | 71                   | 00:00                      | 0 |

| Tabla 20-1                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Descripción de elementos del reporte |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Número de ilustración                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                    | Corresponde al nombre del reporte. Si se asigna un nombre en el campo <i>Nombre de reporte</i> y el campo <i>Utiliz de nombre</i> se define en “En menús y en repor.”, aparece el nombre personalizado como el nombre del reporte. Si se selecciona “En menús”, el sistema utiliza la entrada del campo <i>Formato</i> como el nombre del reporte. Estos campos se definen en la función Definición de parámetro de reporte. |
| 2                                    | Corresponde al nombre de la compañía. Se asigna en el campo <i>Nombre del cliente</i> en la función Opciones varias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| — continúa —                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Tabla 20-1 (continuación)<br>Descripción de elementos del reporte |                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3                                                                 | Muestra la o las fechas cubiertas en el reporte. Esto se especifica en el campo <i>Día</i> en la función Definición de parámetro de reporte.                                 |
| Número de ilustración                                             | Descripción                                                                                                                                                                  |
| 4                                                                 | Corresponde al campo clave que determina el orden utilizado para clasificar los datos del reporte. El campo clave en cada registro de sucesos es ID de agente o de posición. |
| 5                                                                 | Corresponde a la fecha y hora en que se imprimió el reporte.                                                                                                                 |
| 6                                                                 | Las columnas se predefinen en los reportes de registro de sucesos. Estas columnas determinan el tipo de estadísticas del sistema que se van a reunir.                        |
| — fin —                                                           |                                                                                                                                                                              |

## Renuncia

Los registros de sucesos presentados en este capítulo son sólo ejemplos. Cada Meridian MAX es diferente y los valores en estos ejemplos no concuerdan con aquéllos generados por el sistema. La sección de análisis, que viene a continuación de los ejemplos, se proporciona sólo como guía para interpretar los reportes. Es posible que la operación tenga situaciones especiales que no se analizan en este documento.

## Info 1er inic/últ término de sesión de agente

El Reporte de Info 1er inic/últ término de sesión de agente muestra la hora en que un agente inicia y finaliza el día. Indica también el tiempo que el agente estuvo firmado o se ausentó momentáneamente para realizar otro trabajo. Este reporte se puede utilizar como resumen para propósitos de nómina de empleados y de administración.

**Figura 20-3**  
**Info 1er inic/últ término de sesión de agente**

| Info 1er inic/últ térm de sesión de agente |          |             |          |                     |                     |                | Página 1             |                            |
|--------------------------------------------|----------|-------------|----------|---------------------|---------------------|----------------|----------------------|----------------------------|
| Reporte diario                             |          |             |          |                     |                     |                |                      |                            |
| Corporación ABC                            |          |             |          |                     |                     |                |                      |                            |
| Día: 04/19/95                              |          |             |          | Fecha: 04/20/95     |                     | Hora: 20:25:10 |                      |                            |
| AGENTE                                     | PERIODO  | HORA INICIO | HORA FIN | DURACN DIALAB HH:MM | DURAC FIRMADO HH:MM | %DURACN DIALAB | HORA AUS. MOM. HH:MM | %HORA EN FIRMADO AUS. MOM. |
| Día                                        | 04/19/95 |             |          |                     |                     |                |                      |                            |
| 1100                                       | JORLAB   | 08:23:48    | 16:16:52 | 07:53               | 07:20               | 93             | 00:00                | 0                          |
| 1102                                       | JORLAB   | 08:44:52    | 16:45:58 | 08:01               | 07:28               | 93             | 00:00                | 0                          |
| 1104                                       | JORLAB   | 07:47:00    | 16:46:46 | 09:00               | 08:28               | 94             | 00:02                | 0                          |
| 1106                                       | JORLAB   | 07:47:42    | 15:47:26 | 08:00               | 07:19               | 92             | 00:00                | 0                          |
| 1107                                       | JORLAB   | 08:50:14    | 16:46:26 | 07:56               | 07:26               | 94             | 00:00                | 0                          |
| 1108                                       | JORLAB   | 08:48:58    | 23:59:59 | 15:11               | 14:36               | 96             | 00:00                | 0                          |
| 1109                                       | JORLAB   | 07:46:08    | 15:46:08 | 08:01               | 07:27               | 93             | 00:44                | 9                          |
| 1110                                       | JORLAB   | 07:46:08    | 15:46:08 | 08:00               | 07:23               | 92             | 00:00                | 0                          |
| 1112                                       | JORLAB   | 07:46:30    | 15:45:42 | 07:59               | 07:59               | 100            | 00:00                | 0                          |
| 1113                                       | JORLAB   | 08:15:46    | 16:52:22 | 08:36               | 07:27               | 93             | 00:07                | 1                          |
| 1114                                       | JORLAB   | 08:56:04    | 15:41:10 | 06:45               | 06:08               | 91             | 00:00                | 0                          |
| 1115                                       | JORLAB   | 07:46:56    | 15:40:14 | 07:53               | 05:35               | 71             | 00:00                | 0                          |



**Estadísticas de Info 1er inic/últ término de sesión de agente****Hora inicio**

Corresponde a la hora de la primera firma del día.

**Hora fin**

Corresponde a la hora del último término de firma del día.

**Duracn dialab**

Corresponde al tiempo entre la primera firma y el último término de firma del día.

**Hora firmado**

Corresponde al tiempo que se está firmado en el sistema.

**% Duracn dialab**

Corresponde al porcentaje de duración de la jornada laboral que el agente estuvo firmado en el sistema.

**Hora aus mom**

Corresponde al tiempo transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

**% hora en firmado aus mom**

Corresponde al porcentaje de duración de firma transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

**Para interpretar el reporte**

Dos estadísticas muestran la productividad de un agente. La estadística *% duracn dialab* indica el porcentaje de la jornada laboral que un agente estuvo firmado en el sistema. El *% hora en firmado aus mom* indica el porcentaje de duración de firma que un agente estuvo ausente momentáneamente. Un valor alto en este campo puede justificar un cambio en los procedimientos de trabajo. Ambos campos deben estar dentro de una gama aceptable establecida por la organización.

## Info inicios y términos de sesión de agente

El reporte Info inicios y términos de sesión de agente muestra la hora y duración de firma y término de firma de cada agente durante el día. Este reporte se puede utilizar para verificar los turnos e interrupciones.

**Figura 20-4**  
Info inicios y términos de sesión de agente

| Info inicios y términos de sesión de agente |             |                 |                     |                     |                |                      |                            |
|---------------------------------------------|-------------|-----------------|---------------------|---------------------|----------------|----------------------|----------------------------|
| Reporte diario                              |             |                 |                     |                     |                |                      |                            |
| Página 1                                    |             |                 |                     |                     |                |                      |                            |
| Corporación ABC                             |             |                 |                     |                     |                |                      |                            |
| Día: 04/19/95                               |             | Fecha: 04/20/95 |                     |                     | Hora: 20:25:10 |                      |                            |
| AGENTE PERIODO                              | HORA INICIO | HORA FIN        | DURACN DIALAB HH:MM | DURAC FIRMADO HH:MM | %DURACN DIALAB | HORA AUS. MOM. HH:MM | %HORA EN FIRMADO AUS. MOM. |
| Día 04/19/95                                |             |                 |                     |                     |                |                      |                            |
| 1128 FIRMADO                                | 10:44:28    | 15:18:26        |                     | 04:34               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 15:49:10    | 18:46:26        |                     | 02:57               |                | 00:00                | 0                          |
| JORLAB                                      | 10:44:28    | 18:46:26        | 08:02               | 07:31               | 94             | 00:00                | 0                          |
| 1129 FIRMADO                                | 08:55:26    | 10:57:30        |                     | 02:02               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 11:13:14    | 11:37:58        |                     | 00:25               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 11:41:42    | 11:43:40        |                     | 00:02               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 12:32:00    | 14:53:52        |                     | 02:22               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 14:55:30    | 15:04:20        |                     | 00:09               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 15:10:56    | 16:38:08        |                     | 01:27               |                | 00:00                | 0                          |
| JORLAB                                      | 08:55:26    | 16:38:08        | 07:43               | 06:27               | 84             | 00:00                | 0                          |
| 1130 FIRMADO                                | 09:05:24    | 11:16:48        |                     | 02:11               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 11:18:34    | 12:25:16        |                     | 01:07               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 12:31:16    | 13:14:52        |                     | 00:44               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 13:43:58    | 15:46:18        |                     | 02:02               |                | 00:00                | 0                          |
| FIRMADO                                     | 15:49:30    | 17:16:28        |                     | 01:27               |                | 00:00                | 0                          |
| JORLAB                                      | 09:05:24    | 17:16:28        | 08:11               | 07:31               | 92             | 00:00                | 0                          |

## Estadísticas de Info inicios y términos de sesión de agente

En este reporte aparecen los períodos de firmado y de jornada laboral. El período de jornada laboral es una línea de resumen para todos los períodos de firma durante el día.

### PERÍODOS DE FIRMADO

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora de cada firma durante el día.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora de cada término de firma durante el día.

#### **Hora de firmado**

Corresponde al tiempo que se está firmado en el sistema.

#### **Hora aus mom**

Corresponde al tiempo transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

#### **% hora en firmado aus mom**

Corresponde al porcentaje de duración de firma transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

### PERÍODOS DE JORNADA LABORAL

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora de la primera firma del día.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora del último término de firma del día.

#### **Duracn dialab**

Corresponde al tiempo entre la primera firma y el último término de firma del día.

#### **Hora firmado**

Corresponde a la suma de todas las duraciones de firma durante el día.

#### **% Duracn dialab**

Corresponde a la duración de firma como porcentaje de duración de la jornada laboral.

**Hora aus mom**

Corresponde al tiempo total transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

**% hora en firmado aus mom**

Corresponde a la duración de ausencia momentánea como porcentaje de la duración de firma.

**Para interpretar el reporte**

La *Hora inicio* y *Hora fin* para cada período de firma debe corresponder a las horas de interrupción programadas para cada agente. La *Hora inicio* y *Hora fin* para el período de jornada laboral debe corresponder a los del turno al cual se asigna el agente.

Dos estadísticas muestran la productividad de un agente mientras permanece firmado en el sistema. La estadística *% duracn dialab* muestra el porcentaje de tiempo que un agente estuvo firmado en el sistema. La estadística *% hora en firmado aus mom* muestra el porcentaje de duración de firma que un agente estuvo en ausencia momentánea. Estos campos están influidos por el tiempo que los agentes pasan en sus posiciones. Deben estar dentro de una gama aceptable establecida por la organización.

## Info detallada de registro de agente

El reporte Info detallada de registro de agente proporciona detalles sobre los horarios de los agentes. Muestra la hora y duración de firmado, la hora final, ausencia momentánea y actividades de retorno.

**Figura 20-5**  
**Info detallada de registro de agente**

| Info detallada de registro de agente |         |             |          |                     |                     |                |                    | Página 1                 |
|--------------------------------------|---------|-------------|----------|---------------------|---------------------|----------------|--------------------|--------------------------|
| Reporte diario                       |         |             |          |                     |                     |                |                    |                          |
| Corporación ABC                      |         |             |          | Fecha: 04/20/95     |                     | Hora: 20:25:30 |                    |                          |
| Día: 04/19/95                        |         |             |          |                     |                     |                |                    |                          |
| AGENTE                               | PERIODO | HORA INICIO | HORA FIN | DURACN DIALAB HH:MM | DURAC FIRMADO HH:MM | %DURACN DIALAB | HORA AUS MOM HH:MM | %HORA EN FIRMADO AUS MOM |
| Día 04/19/95                         |         |             |          |                     |                     |                |                    |                          |
| 8850                                 | AUS MOM | 12:25:43    | 12:26:11 |                     |                     |                | 0:00               |                          |
|                                      | AUS MOM | 12:27:39    | 12:28:51 |                     |                     |                | 0:01               |                          |
|                                      | AUS MOM | 12:29:25    | 12:38:51 |                     |                     |                | 0:09               |                          |
|                                      | FIRMADO | 12:23:21    | 14:05:45 |                     | 1:42                |                | 0:11               | 10                       |
|                                      | JORLAB  | 12:23:21    | 14:05:45 | 1:42                | 1:42                | 100            | 0:11               | 10                       |
| 8963                                 | AUS MOM | 12:27:19    | 12:29:05 |                     |                     |                | 0:02               |                          |
|                                      | FIRMADO | 12:23:35    | 14:05:45 |                     | 1:42                |                | 0:02               | 1                        |
|                                      | JORLAB  | 12:23:35    | 14:05:45 | 1:42                | 1:42                | 100            | 0:02               | 1                        |

## Estadísticas de Info detallada de registro de agente

En este reporte se encuentran períodos de ausencia momentánea, firmado, y jornada laboral.

### PERÍODOS DE AUSENCIA MOMENTÁNEA

#### Hora inicio

Corresponde a la hora en que el agente se ausenta momentáneamente.

#### Hora fin

Corresponde a la hora que regresa el agente.

#### Hora aus mom

Corresponde al tiempo transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

### **PERÍODOS DE FIRMADO**

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora de cada firma durante el día.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora de cada término de firma durante el día.

#### **Hora firmado**

Corresponde al tiempo que se está firmado en el sistema.

#### **Hora aus mom**

Corresponde al tiempo total transcurrido en el estado de ausencia momentánea durante el período de firma.

#### **% hora en firmado aus mom**

Corresponde a la duración de ausencia momentánea como porcentaje de la duración de firma.

### **PERÍODOS DE JORNADA LABORAL**

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora de la primera firma del día.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora del último término de firma del día.

#### **Duracn dialab**

Corresponde al tiempo entre la primera firma y el último término de firma del día.

#### **Hora firmado**

Corresponde a la suma de todas las duraciones de firma durante el día.

#### **% Duracn dialab**

Corresponde a la duración de firma como porcentaje de duración de la jornada laboral.

#### **Hora aus mom**

Corresponde al tiempo total transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

#### **% hora en firmado aus mom**

Corresponde a la duración de ausencia momentánea como porcentaje de la duración de firma.

### Para interpretar el reporte

La interpretación de los períodos de firma y de jornadas laborales es igual que para Info inicios y términos de sesión de agente.

Las duraciones de ausencia momentánea pueden indicar si un agente está ausente de su ID de posición con el propósito de encontrar documentos de referencia o para obtener ayuda.

### Info detallada de registro de posición

El reporte Info detallada de registro de posición proporciona detalles sobre las posiciones atendidas por los agentes en momentos determinados.

La información se almacena por ID de posición y hora. Se proporciona la ID de agente para permitir rastrear el rendimiento de agentes específicos.

El reporte también proporciona la hora y duración de todas las firmas, términos de firma, ausencias momentáneas y actividades de retorno.

**Figura 20-6**  
Info detallada de registro de posición

| Info detallada de registro de posición |         |             |          |        |                     |                    | Página 1                 |  |
|----------------------------------------|---------|-------------|----------|--------|---------------------|--------------------|--------------------------|--|
| Reporte diario                         |         |             |          |        |                     |                    |                          |  |
| Corporación ABC                        |         |             |          |        | Fecha: 04/20/95     |                    | Hora: 20:22:40           |  |
| Día: 04/19/95                          |         |             |          |        |                     |                    |                          |  |
| POSICIÓN                               | PERÍODO | HORA INICIO | HORA FIN | AGENTE | DURAC FIRMADO HH:MM | HORA AUS MOM HH:MM | %HORA EN FIRMADO AUS MOM |  |
| Día 04/19/95                           |         |             |          |        |                     |                    |                          |  |
| 3001                                   | FIRMADO | 0:00:00     | 9:49:16  | 1004   | 9:49                | 0:00               | 0                        |  |
| 3002                                   | FIRMADO | 0:00:00     | 9:56:55  | 2000   | 9:57                | 0:00               | 0                        |  |
| 3004                                   | AUS MOM | 9:50:20     | 9:50:42  | 2006   |                     | 0:00               |                          |  |
|                                        | AUS MOM | 9:51:10     | 9:51:28  | 2006   |                     | 0:00               |                          |  |
|                                        | FIRMADO | 9:50:08     | 9:53:04  | 2006   | 0:03                | 0:01               | 22                       |  |
|                                        | FIRMADO | 9:53:52     | 9:53:52  | 8023   | 0:00                | 0:00               | 0                        |  |
| 3005                                   | FIRMADO | 0:00:00     | 9:49:14  | 8023   | 9:49                | 0:00               | 0                        |  |
|                                        | FIRMADO | 9:50:58     | 9:53:38  | 8023   | 0:03                | 0:00               | 0                        |  |
|                                        | AUS MOM | 9:54:04     | 9:54:14  | 2006   |                     | 0:00               |                          |  |
|                                        | FIRMADO | 9:53:16     | 9:54:14  | 2006   | 0:01                | 0:00               | 17                       |  |

## **Estadísticas de Info detallada de registro de posición**

En este reporte se encuentran períodos de ausencia momentánea y de firma.

### **PERÍODOS DE AUSENCIA MOMENTÁNEA**

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora en que el agente se ausenta momentáneamente.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora que regresa el agente.

#### **Agente**

Corresponde a la identificación del agente que atiende esta posición.

#### **Hora aus mom**

Corresponde al tiempo transcurrido en el estado de ausencia momentánea.

### **PERÍODOS DE FIRMADO**

#### **Hora inicio**

Corresponde a la hora de cada firma durante el día.

#### **Hora fin**

Corresponde a la hora de cada término de firma durante el día.

#### **Agente**

Corresponde a la identificación del agente que atiende esta posición.

#### **Hora firmado**

Corresponde al tiempo que se está firmado en el sistema.

#### **Hora aus mom**

Corresponde al tiempo total transcurrido en el estado de ausencia momentánea durante el período de firma.

#### **% hora en firmado aus mom**

Corresponde a la duración de ausencia momentánea como porcentaje de la duración de firma.

## **Para interpretar el reporte**

Este reporte muestra cuándo un agente utiliza una posición para firmarse en el sistema. Los períodos de ausencias momentáneas frecuentes o extensas pueden indicar una zona con problemas.



---

## Capítulo 21: Control de configuración

---

La función Control de configuración permite alterar opciones de Meridian 1 para que el centro de llamadas se desarrolle con mayor eficiencia.

La interfaz de Control de configuración está orientada a objetos. No es necesario aprender una serie de comandos para llevar a cabo el manejo de tráfico. En su lugar, sólo es necesario especificar el tipo de objeto (ACD-DN, ID de posición, CDN o troncal) que se desea cambiar para que el sistema presente una tabla que muestra los objetos seleccionados y sus configuraciones actuales.

Después de modificar una función Control de configuración y volver a las pantallas en tiempo real de Meridian MAX, debe seleccionar “*Limpiar pantalla*” desde el menú Comandos. Esto actualiza su pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema.

**Nota:** La función Control de configuración utiliza una Conexión de manejo del tráfico, que también se conoce como Conexión del control de configuración.

## Control de configuración global frente a Control de configuración en tiempo real

Meridian MAX proporciona dos formas de usar la función Control de configuración: Control de configuración global y Control de configuración en tiempo real.

El Control de configuración global permite acceder a todas las opciones del Control de configuración desde el menú principal de Meridian MAX. Para obtener más información, consulte la sección “Control de configuración global”.

El Control de configuración en tiempo real proporciona acceso restringido a las opciones del Control de configuración. Se accede a estas opciones a través de las pantallas en tiempo real. Para obtener más información, consulte la sección “Control de configuración en tiempo real”.

### Control de configuración global

El Control de configuración global permite acceder a la función Control de configuración directamente desde el menú principal.

#### Requisitos previos

Sólo se puede acceder a la función Control de configuración si el campo *Control config global* está habilitado en su registro de perfil. Para obtener más información sobre este campo, consulte la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros”.

#### Para acceder desde el menú principal

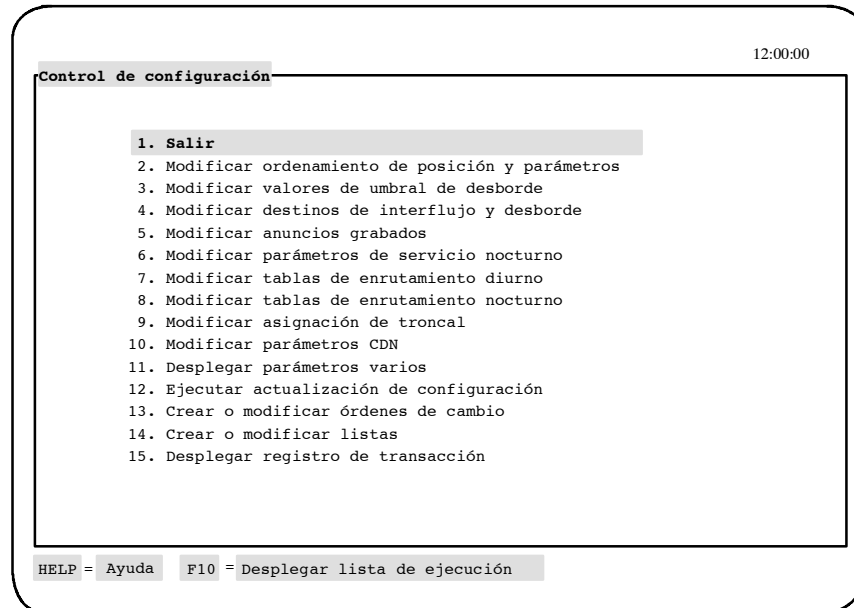
Siga el Procedimiento 21-1 para acceder a la función Control de configuración directamente desde el menú principal.

#### Procedimiento 21-1

##### Para acceder a la función Control de configuración directamente desde el menú principal

- 1 Despliegue el menú principal de Meridian MAX.
- 2 Mueva el cursor hasta *Control de configuración* y presione Enter.  
*Aparece un submenú Control de configuración tal como se muestra en la Figura 21-1.*

**Figura 21-1**  
**Submenú Control de configuración**



**Nota:** Cuando está habilitada la opción NACD, aparecen dos funciones adicionales en el submenú Control de configuración: Modificar tablas de enrutamiento diurno y Modificar tablas de enrutamiento nocturno. Para obtener mayor información, consulte el capítulo “Distribución Automática de Llamadas de Red”. La selección Modificar parámetros CDN aparece sólo cuando CCR está habilitado.

- 3** Mueva el cursor hasta una selección en el submenú Control de configuración y presione Enter.

Aparece la pantalla correspondiente.

Para obtener más información sobre una selección, consulte la Tabla 21-1.

| <b>Tabla 21-1</b><br><b>Opciones del submenú Control de Configuración</b> |                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Para obtener información sobre                                            | Consulte la siguiente sección en este capítulo       |
| Modificar ordenamiento de posición y parámetros                           | Para modificar ordenamiento de posición y parámetros |
| Modificar valores de umbral de desborde                                   | Para modificar valores de umbral de desborde         |
| Modificar destinos de interflujo y desborde                               | Para modificar destinos de interflujo y desborde     |
| Modificar anuncios grabados                                               | Para modificar anuncios grabados                     |
| Modificar parámetros de servicio nocturno                                 | Para modificar parámetros de servicio nocturno       |
| Modificar tablas de enrutamiento diurno                                   | Para modificar tablas de enrutamiento diurno         |
| Modificar asignación de troncal                                           | Para modificar una asignación de troncal             |
| Modificar parámetros CDN                                                  | Para modificar parámetros CDN                        |
| Desplegar parámetros varios                                               | Para desplegar parámetros varios                     |
| Ejecutar actualización de configuración                                   | Para ejecutar la actualización de configuración      |
| Crear o modificar órdenes de cambio                                       | Para crear o modificar órdenes de cambio             |
| Crear o modificar listas                                                  | Para crear o modificar listas                        |
| Desplegar registro de transacción                                         | Para desplegar el registro de transacción            |

## Control de configuración en tiempo real

La función Control de configuración en tiempo real permite acceder a la función Control de configuración mediante las pantallas de estadísticas de la lista de espera en tiempo real. El acceso a diferentes selecciones Control de configuración pueden restringirse mediante el registro de perfil.

Siga estos procedimientos para usar la función Control de configuración en tiempo real.

- Habilitar las restricciones del Control de configuración en tiempo real. Para obtener más información, consulte “Para habilitar las restricciones”.
- Acceder a la función Control de Configuración mediante las pantallas de estadísticas de la lista de espera. Para obtener más información, consulte “Pantallas de estadísticas de la lista de espera”.
- Acceder a la función Control de Configuración mediante las pantallas de estadísticas de agente. Para obtener más información, consulte “Pantallas de estadísticas del agente”.

## Para habilitar las restricciones

Siga el Procedimiento 21-2 para habilitar la función Control de configuración en tiempo real y definir las restricciones.

### Procedimiento 21-2

#### Para habilitar la función Control de configuración en tiempo real y configurar las restricciones.

- 1 Despliegue el registro del supervisor mediante la pantalla Definición de supervisor.  
*Para obtener más información sobre esta pantalla, consulte la sección “Definición de supervisor” en el capítulo “Administración de parámetros”.*
- 2 En la pantalla Definición de supervisor, defina el campo *Ctrl config tiempo real* como “Habilitado”.  
*Aparece la tecla de función nueva [Tiempo real CC].*
- 3 Presione la tecla de función [Tiempo real CC].  
*Aparece la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real, como se muestra en la Figura 21-2.*

## 21-6 Control de configuración

**Nota:** Si el campo Ctrl config tiempo real está habilitado, el perfil de supervisor sólo se puede guardar si ingresa en la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real al menos una vez.

Puede que no todas las opciones aparezcan como se muestra en esta figura debido a las configuraciones del sistema y restricciones de seguridad, como las que se hayan definido en la pantalla Definición de supervisor.

**Figura 21-2**  
**Pantalla Definición de control de configuración en tiempo real**

| Def de supervisor - Definición control config en tiempo real |    | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------------|----|----------|
| CAMBIAR ASIGNACIONES DE POSICIÓN                             | Sí |          |
| CAMBIAR UMBRALES DE DESBORDE                                 | No |          |
| CAMBIAR DEST DE DESBORDE E NTERFLUJO                         | No |          |
| CAMBIAR ANUNCIOS GRABADOS                                    | No |          |
| CAMBIAR PARÁMETROS SERVICIO NOCTURNO                         | No |          |
| CAMBIAR TABLAS DE ENRUTAMIENTO DIURNO                        | No |          |
| CAMBIAR TABLAS DE ENRUTAMIENTO NOCTURNO                      | No |          |
| CAMBIAR PARÁMETROS CDN                                       | No |          |
| VISUALIZAR PARÁMETROS VARIOS                                 | Sí |          |

HELP = Ayuda   PF1 = Salir   PF2 = Opciones

- 4 Mueva el cursor hasta la selección que desea habilitar.
- 5 Presione la tecla de función [Opciones] y seleccione "Sí" o "No".
- 6 Repita los pasos 4 y 5 hasta configurar todas las selecciones.

**Nota:** Al menos una selección debe estar configurada como "Sí" para poder guardar el perfil de supervisor.

- 7 Al terminar, presione la tecla de función [Salir].  
Aparece la pantalla Definición de supervisor.
- 8 Complete la pantalla Definición de supervisor y salga de ella.

## Pantallas de estadísticas de la lista de espera

Sólo se puede acceder a las funciones habilitadas en la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real mediante las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

Siga el Procedimiento 21-3 para utilizar la función Control de configuración mediante las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 21-3

#### Para utilizar la función Control de configuración mediante la pantalla de estadísticas de la lista de espera

- 1 Asegúrese de que tiene privilegios del Control de configuración en tiempo real en el perfil de supervisor.

*Para obtener más información, consulte la sección “Para habilitar las restricciones” de este capítulo.*

- 2 Acceda a una pantalla de estadísticas de la lista de espera.

*Para obtener más información sobre cómo acceder a una pantalla de estadísticas de la lista de espera, consulte el capítulo “Pantalla de estadísticas de la lista de espera”.*

- 3 Presione la tecla de función [Control de configuración].

*Se abre un menú de aparición súbita con una lista de las funciones disponibles de Control de configuración. Sólo se muestran aquellas opciones habilitadas en el perfil en la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real.*

*Si está usando una pantalla que contiene estadísticas ACD, aparece el menú de aparición súbita “¿Cuál opción ACD?”. Este menú de aparición súbita contiene un subconjunto de las opciones disponibles en el menú principal de Control de configuración y representa aquellas selecciones que realizan operaciones en los ACD–DN. Para estar incluidas en este menú, las opciones también deben habilitarse en la pantalla Definición de control de configuración en tiempo real, accediendo a ellas mediante el registro de perfil.*

*Si está usando una pantalla que contiene los CDN, aparece el menú de aparición súbita “¿Cuál opción CDN?”. En él se incluyen las opciones que puede usar para realizar operaciones con CDN.*

*La Tabla 21-2 describe dónde consultar para obtener más información sobre cada opción del submenú.*

## 21-8 Control de configuración

- Mueva el cursor hasta una opción en el menú de aparición súbita y presione {Enter}.

*La selección aparece en una ventana pequeña en la parte inferior de la pantalla de tiempo real. La figura 21-3 muestra cómo aparece la pantalla después de seleccionar la opción Desplegar parámetros varios.*

**Figura 21-3**  
**Pantalla de estadísticas de la lista de espera con Desplegar parámetros varios**

12:00:00

| Pantalla ACD-DN tabular estándar - Datos globales      |                        |                    |                    |                         |                                |            |              |    |
|--------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|--------------------------------|------------|--------------|----|
| ACD-DN                                                 | PROMEDIO<br>DEMORA     | % NIVEL<br>DE SERV | LLAMS<br>ABAND     | LLAMS<br>RESP           | LLAMS_ESPERA<br>DIRECT VIRTUAL | TMPO<br>EN | DESBR<br>SAL |    |
| Ventas                                                 | 5                      | 92                 | 0                  | 44                      | 1                              | 1          | 11           | 14 |
| Servicio                                               | 8                      | 86                 | 2                  | 33                      | 0                              | 0          | 0            | 0  |
| Consulta                                               | 6                      | 91                 | 0                  | 41                      | 1                              | 1          | 8            | 13 |
| - Conteos de Estado de Posición -                      |                        |                    |                    |                         |                                |            |              |    |
| ACD-DN                                                 | LLAM ACD               | NO LISTO           | ESPERA             | LLAM DN                 | LIBRE                          | TOTAL      |              |    |
| Ventas                                                 | -                      |                    |                    | 3                       | 1                              | 4          |              |    |
| Servicio                                               |                        | 1                  |                    | 1                       | 2                              | 4          |              |    |
| Consulta                                               |                        |                    | 2                  | -                       | 2                              | 4          |              |    |
| Control de configuración - Desplegar parámetros varios |                        |                    |                    |                         |                                |            |              |    |
| ACD-DN                                                 | Posiciones<br>PBX máx. | Ruta de<br>música  | Llamada<br>forzada | Tono adv.<br>De escucha |                                |            |              |    |
| VENTAS                                                 | 4                      | ***                | No                 | No                      |                                |            |              |    |

HELP = Ayuda
PF1 = Comandos
PF2 = Entrar a ventana CC
PF3 = Retirar ventana CC
F20 = >>

- Presione la tecla de función [Ingresar ventana CC].  
*El cursor se mueve a la ventana Control de configuración en la parte inferior de la pantalla. Esto permite modificar los valores en la ventana.*
- Use las teclas de flecha hacia arriba y hacia abajo para mostrar otras listas en la ventana Control de configuración.  
*Sólo se pueden ver y modificar los parámetros y opciones de una lista cada vez. Mientras la ventana Control de configuración está activa, la lista ACD-DN que se muestra también está destacada arriba en la parte de la pantalla de estadísticas de la lista de espera.*
- Cuando llegue a la lista que desea, use las teclas de flecha izquierda y derecha para mover el cursor hasta un campo concreto.



- 8 Modifique el campo tecleando el valor nuevo directamente sobre el valor existente.
- 9 Después de modificar los campos, presione la tecla de función [Comandos] y seleccione “Ejecutar”.  
*Aparece un mensaje en la parte inferior que dice: “Se ha iniciado la petición de control de configuración”.*
- 10 Una vez que se completa la solicitud, seleccione “Salir”.  
*Se activa la pantalla de estadísticas de la lista de espera y el cursor vuelve a ella.*
- 11 Presione [Retirar ventana CC] para retirar la ventana Control de configuración de la pantalla.
- 12 Presione [Comandos] y seleccione “Salir” para volver al menú principal de Meridian MAX.

**Selecciones de los submenús “¿Cuál opción ACD?” o “¿Cuál opción CDN?”**

Los submenús “¿Cuál opción ACD?” o “¿Cuál opción CDN?” proporcionan una lista de funciones de Control de configuración a las que se puede acceder desde las pantallas de estadísticas de listas de espera.

La tabla 21-2 proporciona una lista de opciones a las que se podría acceder desde el submenú dependiendo de su perfil de privilegios. La tabla también indica dónde encontrar más información sobre una opción.

| <b>Tabla 21-2</b><br><b>Opciones de submenú Control de configuración</b> |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Para obtener información sobre</b>                                    | <b>Consulte la siguiente sección en este capítulo</b> |
| Modificar valores de umbral de desborde                                  | Para modificar valores de umbral de desborde          |
| Modificar destinos de interflujo y desborde                              | Para modificar destinos de interflujo y desborde      |
| Modificar anuncios grabados                                              | Para modificar anuncios grabados                      |
| Modificar parámetros de servicio nocturno                                | Modificar parámetros de servicio nocturno             |
| Modificar tablas de enrutamiento diurno                                  | Para modificar tablas de enrutamiento diurno          |
| Modificar asignación de troncal                                          | Para modificar una asignación de troncal              |
| Modificar parámetros CDN                                                 | Para modificar parámetros CDN                         |
| Desplegar parámetros varios                                              | Para desplegar parámetros varios                      |

## Pantallas de estadísticas del agente

Si tiene privilegios de Control de configuración en tiempo real, puede usar la pantalla de estadísticas de la lista de espera para acceder sólo a una pantalla de Control de configuración. Esta pantalla se llama Modificar ordenamiento de posición y parámetros.

Modificar ordenamiento de posición y parámetros se puede usar para reasignar las listas, prioridades, teclas y supervisores que usan los agentes. Los agentes, sin embargo, no se pueden añadir o borrar mediante esta ventana de aparición súbita. Para obtener más información sobre los campos de esta ventana, consulte la sección “Para modificar ordenamiento de posición y parámetros”.

Cualquier cambio del Control de configuración que se realice sobre las posiciones mediante la pantalla de estadísticas de la lista de espera se reflejará en las órdenes de cambio programadas a la espera de que se ejecuten. Por ejemplo, se podía crear una orden de cambio para asignar la Posición 1234 a ACD-DN 5678. Antes de que la orden de cambio se ejecute, un supervisor puede activar la función Control de configuración mediante una pantalla de estadísticas de la lista de espera para asignar la Posición 1234 a ACD-DN 9012. Cuando la orden de cambio se ejecuta, la Posición 1234 se asignará a ACD-DN 5678, no a ACD-DN 9012. Para obtener más información sobre la programación de órdenes de cambio, consulte el capítulo “Definición de horario”.

Siga el Procedimiento 21-4 para utilizar la función Control de configuración mediante las pantallas de estadísticas de la lista de espera.

### Procedimiento 21-4

#### Para utilizar la función Control de configuración mediante la pantalla de estadísticas de la lista de espera

- 1 Asegúrese de que tiene privilegios del Control de configuración en tiempo real en el perfil de supervisor.  
*Para obtener mayor información, consulte la sección “Para habilitar las restricciones” en este capítulo.*
- 2 Acceda a una pantalla de estadísticas de la lista de espera.  
*Para obtener más información sobre el acceso a una pantalla de estadísticas de la lista de espera, consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente”.*

## 21-12 Control de configuración

---

- 3 Si Temporizador del estado del agente se muestra por nombres de agentes, cambie a otra pantalla de estadísticas de la lista de espera.

*La tecla de función [Control de configuración] no está disponible en Temporizador del estado del agente si se muestra por nombres de agentes.*

*Para obtener más información sobre el acceso a una pantalla de estadísticas de la lista de espera, consulte el capítulo "Pantalla del estado del agente".*

- 4 Presione la tecla de función [Control de configuración].

*Modificar ordenamiento de posición y parámetros aparece en una ventana pequeña en la parte inferior de la pantalla de estadísticas de la lista de espera.*

**Nota:** Esta tecla de función está disponible sólo si la opción Modificar ordenamiento de posición y parámetros está habilitada en el perfil de Control de configuración en tiempo real.

*La Figura 21-4 indica cómo aparece una pantalla de estadísticas de la lista de espera con la ventana de Modificar ordenamiento de posición y parámetros.*

Figura 21-4  
Pantalla de estadísticas de la lista de espera con la ventana Modificar ordenamiento de posición y parámetros.

12:00:00

| Estado del agente por pantalla ACD-DN - Datos globales |          |          |                |          |          |                |
|--------------------------------------------------------|----------|----------|----------------|----------|----------|----------------|
| ACD-DN                                                 | POSICIÓN | ESTADO   | AGENTE..NOMBRE | POSICIÓN | ESTADO   | AGENTE..NOMBRE |
| Consulta<br>Promo.<br>Reserv.                          | 3704     | NO LISTO | Allan Brady    |          |          |                |
|                                                        | 3802     | ACD      | Bob Wells      | 3805     | ESPERA   | Frank Jones    |
|                                                        | 3700     | LIBRE    |                | 3701     | DN SAL   | John Smith     |
|                                                        | 3702     | ACD      | Ernie Banks    | 3703     | LIBRE    |                |
|                                                        | 3706     | LIBRE    |                | 3707     | ACD      | Peter Jones    |
| Ventas                                                 | 3708     | LIBRE    |                | 3709     | LIBRE    |                |
|                                                        | 3810     | ACD      | Julie Ronie    | 3813     | NO LISTO | Lucy White     |
|                                                        | 3814     | LIBRE    |                |          |          |                |
|                                                        | 3705     | DN EN    | Mary Carney    | 3806     | ESPERA   | Paul Baxter    |
|                                                        | 3807     | ESPERA   | Carol Cassy    |          |          |                |
| Servicio                                               | 3801     | NO LISTO | George Barry   | 3808     | LIBRE    |                |

| Control de configuración - Posiciones |           |            |     |       |                  |
|---------------------------------------|-----------|------------|-----|-------|------------------|
| Posición                              | ACD-DN    | Supervisor | Tec | Prior | Agente Actual    |
| 3704                                  | Consultas | 3700       | 14  | 1     | 2222 Allan Brady |

HELP = Ayuda PF1 = Salir PF2 = Entrar a ventana CC PF3 = Retirar ventana CC F6 = Imprimir

- Observe que se destaca uno de los campos bajo el encabezado Posición y que la información de Control de configuración para esa posición aparece en la ventana Control de configuración. Usando las teclas de flecha, se puede mover la barra destacadora a la posición que se desee para visualizar o cambiar.
- 5 Presione la tecla de función [Ingresar ventana CC]
- El cursor se mueve a la ventana Control de Configuración en la parte inferior de la pantalla. Esto permite modificar los valores en la ventana.
- Si MQA está habilitada, esta ventana proporciona cinco líneas para desplegar todas las listas de espera que atiende el agente. El estado de las listas de espera se presenta en el momento en que se invoca la pantalla. Si los datos cambian mientras se visualizan las listas de espera, los nuevos datos no se incluyen hasta que se renueva la pantalla o se sale y se vuelve a ésta.
- 6 Use las teclas de flecha hacia arriba/hacia abajo para mostrar otras listas en la ventana Control de configuración.

## 21-14 Control de configuración

---

- 7 Cuando llegue a la lista que desea, use las teclas de flecha izquierda/derecha para mover el cursor hasta un campo concreto.
- 8 Modifique el campo tecleando el nuevo valor directamente sobre el valor existente.
- 9 Después de modificar los campos, presione la tecla de función [Comandos] y seleccione "Ejecutar".  
*Aparece un mensaje en la parte inferior que dice: "Se ha iniciado la petición de control de configuración".*
- 10 Una vez que se completa la solicitud, seleccione "Salir".  
*Se activa la pantalla de estadísticas de lista de espera y el cursor vuelve a ella.*
- 11 Presione [Retirar ventana CC] para retirar la ventana Control de configuración de la pantalla.
- 12 Presione [Comandos] y seleccione "Salir" para volver al menú principal de Meridian MAX.

## Para modificar ordenamiento de posición y parámetros

La función Modificar ordenamiento de posición y parámetros se utiliza para reasignar y desplegar las listas de espera, prioridades, supervisores y teclas utilizadas por cada agente.

### MQA habilitada

Con MQA, esta función muestra todas las listas de espera atendidas por un agente hasta un máximo de cinco. El orden que un agente utiliza para firmarse en las listas de espera determina cómo aparecen en pantalla. La lista de espera primaria es la primera a la que un agente se firma. Es la única que muestra la posición, supervisor y agente. Existen cinco líneas disponibles para cada posición en la pantalla aunque las líneas estén en blanco.

Las listas de espera, prioridades y supervisores se pueden cambiar pero no agregar o eliminar. Por ejemplo, si un agente se firma en dos listas de espera, el supervisor puede reasignar el agente a otras listas de espera, pero no puede agregar una tercera. El número de listas de espera sólo se puede cambiar si el agente se desfirma y se vuelve a firmar con un número diferente de listas de espera.

Los cambios realizados en la pantalla se hacen efectivos inmediatamente después de haberlos ejecutado. Sin embargo, los cambios no pueden interrumpir una llamada activa. Por ejemplo, un agente puede estar participando en una llamada en una lista de espera y ser firmado en otras dos listas de espera cuando un supervisor cambia la lista de espera activa y una de las otras. En este caso, la lista inactiva cambia inmediatamente y la lista activa cambia sólo cuando se completa la llamada.

Todos los campos muestran los valores actuales sin considerar si el agente está firmado. Aparece un asterisco (\*) en un campo si no se ha asignado un valor. Por ejemplo, aparece un \* en el campo *Agente Actual* si no hay un agente firmado en el sistema.

### MQA inhabilitada

Sin MQA, esta pantalla despliega la única lista de espera a la que se ha asignado un agente. Se pueden cambiar la lista de espera, prioridad, supervisor y tecla.

Figura 21-5  
Pantalla Control de configuración — Posiciones con MQA

12:00:00

| Control de configuración - Posiciones |                    |            |     |        |                   |              |
|---------------------------------------|--------------------|------------|-----|--------|-------------------|--------------|
| Posición                              | ACD-DN             | Supervisor | Tec | Prior. | --Agente Actual-- |              |
| 123-3000                              | Fctración          | 3020       | **  | 1      | 4300              | Allan Brady  |
| 123-3002                              | Consulta           | 3020       | **  | 3      | *                 |              |
|                                       | Crédito            |            |     | 4      |                   |              |
|                                       | Fctración          |            |     | 4      |                   |              |
| 123-3003                              | Consulta           | 3020       | 11  | 20     | 2004              | George Barry |
|                                       | Crédito            |            |     | 20     |                   |              |
|                                       | Fctración          |            |     | 20     |                   |              |
| 200-1000                              | Crédito            | ***-****   | **  | 3      | 75                | Emily Chan   |
|                                       | Miembros Plateados |            |     | 3      |                   |              |
|                                       | Miembros Dorados   |            |     | 3      |                   |              |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones REMOVE = Eliminar la entrada F20 = >>

Siga el Procedimiento 21-5 para modificar las posiciones.

**Procedimiento 21-5**  
**Para cambiar posiciones**

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Modificar ordenamiento de posición y parámetros” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Posiciones.*
- 3 En el campo Posición, ingrese una sola ID de posición, sólo un asterisco (\*) para todas las posiciones en la configuración o una lista de posición.  
*Aparecen los registros correspondientes al ingreso.*
- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione “Ejecutar”.  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione “Salir” en el menú Comandos.



## Teclas de función

### Help=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

El comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### Borrar tabla

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### Retirar cambios

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### Ejecutar

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### Limpiar pantalla

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

### PF1=No hay selección

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### PF2=Retirar opciones

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

### PF3=Listas de posición

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita de las listas de posición definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla no aparece si no existen listas de posición definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla para el nombre de lista, para cada posición en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en lista.

Para retirar la lista de la pantalla, mueva el cursor hasta el nombre de lista y presione [Eliminar la lista].

Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento de una lista, la entrada se retira y la lista se expande.

**PF3=No hay selección**

Esta tecla de función retira la aparición súbita de lista de posiciones de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Remove=Eliminar la entrada**

Esta tecla de función retira un entrada de una lista.

**Remove=Eliminar la lista**

Esta tecla de función retira la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.

**Remove=Expandir la lista**

Esta tecla de función separa la lista de las entradas de lista para que se puedan realizar cambios individuales a cada entrada. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como ‘=====’.

## Campos

### Posición

Este campo contiene el número de identificación o nombre asignado en el conmutador Meridian 1 al aparato telefónico. Esta identificación puede ser la ID de posición, nombre de lista de posición o un asterisco (\*) seguido de {RETORNO}. El ingreso de un asterisco despliega todos los registros de posición.

Los ACD-DN, ID de supervisor, tecla, prioridad e ID de agente correspondientes aparecen después de ingresar la posición.

### ACD-DN

Este campo contiene los números o nombres ACD-DN asignados al agente. Si se ingresa una nueva posición de agente, el campo se destaca o subraya, dependiendo del tipo de terminal.

### Supervisor

Este campo contiene la ID de supervisor Meridian 1 del supervisor asignado al agente. Este campo se destaca si cambia la posición del agente. La ID de supervisor puede tener hasta siete dígitos, en la forma ###-####.

### Tec

Este campo contiene el número de tecla asignado a la posición en el aparato del supervisor Meridian 1. Este número está programado en la tecla de agente en el aparato del supervisor. Si el supervisor desea comunicarse con el agente, presiona la tecla de agente. Si aparece “\*\*” en este campo, indica que una tecla no está asignada.

### **Prior**

Este campo contiene el número de prioridad asignado a una lista de espera. Si dos agentes se encuentran libres cuando se ingresa una llamada, el agente con la prioridad más alta (el número más cercano a uno) recibe la llamada.

Por ejemplo, un agente puede tener una lista de espera de servicio al cliente en inglés como una prioridad alta y una lista de espera en francés similar como una prioridad baja si no domina bien el francés.

Este campo sólo aparece si la función Prioridad de agente está instalada en el conmutador Meridian 1 y contiene la prioridad de esta posición. Este número debe estar entre uno y 32 o 48, donde uno es la prioridad más alta. El límite de 32 o 48 depende del tamaño del PBX Meridian.

Si MQA está habilitada, este campo puede desplegar hasta cinco prioridades por posición. Estos agentes también pueden tener una prioridad diferente en cada lista de espera. Las llamadas de las listas de espera con la prioridad más alta tienen preferencia.

### **Agente actual**

Este campo despliega la ID y el nombre de agente firmado actualmente en la posición. Este campo es solamente para consulta y no se puede cambiar.

En este campo aparece un asterisco (\*) si el agente no está firmado en el sistema.

## Para modificar valores de umbral de desborde

La función Modificar valores de umbral de desborde permite controlar los umbrales y la velocidad de parpadeo de la señal de Llamada en espera en el aparato telefónico del agente y de la señal de Mostrar lista de espera en el aparato telefónico del supervisor. Este indicador que parpadea indica el número de llamadas en espera, si una lista de espera está saturada, etc. Esta función también controla las decisiones de desborde automático.

Los campos que aparecen en la pantalla dependen de las opciones y paquetes habilitados en Meridian 1. La Figura 21-6 muestra la pantalla de versiones anteriores a X11 y X11 Internacional Versión 15. La Figura 21-7 muestra la pantalla para X11 y X11 Internacional Versión 15 y posteriores.

**Figura 21-6**  
**Pantalla Control de configuración — Umbrales de versiones anteriores a X11 y X11 Internacional Versión 15**

12:00:00

**Control de configuración - Umbrales**

| ACD-DN        | LLAMADAS |      | LISTA    |
|---------------|----------|------|----------|
|               | EN ESPR  | Ocup | DESBORDE |
| <b>VENTAS</b> | 3        | 4    | 5        |
| SERVICIO      | 2        | 3    | 4        |
| CONSULTA      | 5        | 6    | 8        |
| RESERVACIONES | 4        | 6    | 7        |
| COMERCIALIZ   | 1        | 3    | 5        |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = **Opciones** REMOVE= Eliminar la entrada F20 = >>

**Figura 21-7**  
**Pantalla Control de configuración — Umbrales para X11 y X11**  
**Internacional Versión 15 y posteriores**

12:00:00

| Control de configuración - Umbrales |                        |      |        |      |          |      |          |             |         |
|-------------------------------------|------------------------|------|--------|------|----------|------|----------|-------------|---------|
| ACD-DN                              | -Señal de llam en esp- |      |        | Ocup | Desborde |      | Tam list | Tpo de Llam |         |
|                                     | Fija                   | Dest | Inter. |      | Lista    | Tmpo |          | De red      | Forzada |
| Ventas                              | 2                      | 0    | 5      | **** | 5        | **** | 10       |             | 0       |
| SERVICIO                            | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 160      |             | 5       |
| CONSULTAS                           | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 92       |             | 12      |
| RESERV.                             | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 17       |             | 30      |
| MANTEN.                             | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 25       |             | 22      |
| 899                                 | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 100      |             | 9       |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones REMOVE = Eliminar la entrada F20 = >>

Siga el Procedimiento 21-6 para cambiar los umbrales de Control de configuración.

**Procedimiento 21-6**  
**Para modificar los umbrales de control de configuración**

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Modificar valores de umbral de desborde” del submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Umbrales.*
- 3 En el campo ACD-DN, ingrese el nombre o número ACD-DN que se va a cambiar. También se puede ingresar una lista ACD-DN o sólo un asterisco (\*) para todos los ACD-DN en la configuración.  
*Los registros que aparecen corresponden a la entrada que se realizó. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “Sí”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*

- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione “Ejecutar”.  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione “Salir” del menú Comandos.

## Teclas de función

### Help=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### Borrar tabla

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### Retirar cambios

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### Ejecutar

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### Limpiar pantalla

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

### PF1=No hay selección

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### PF2=Retirar opciones

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

### **PF3=Listas ACD-DN**

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita de las listas ACD-DN definidas en la función Manejo de lista.

Esta tecla de función no aparece si no existen listas ACD-DN definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla al nombre de lista, para cada ACD-DN en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista.

Para retirar toda la lista de la pantalla, mueva el cursor hasta el nombre de lista y presione [Eliminar la lista].

Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si se presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento en una lista, la entrada se retira y la lista se expande.

### **PF3=No hay selección**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita con la lista ACD-DN de la pantalla.

### **F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

### **Remove=Eliminar la entrada**

Esta tecla de función retira un entrada de una lista.

### **Remove=Eliminar la lista**

Esta tecla de función retira toda la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.



**Remove=Expandir la lista**

Esta tecla de función separa la lista de las entradas de lista para que se puedan realizar cambios individuales a cada entrada. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como '=====’.

**Campos****ACD-DN**

Este campo contiene el número de identificación o nombre ACD-DN. Se puede ingresar el nombre, número o nombre de lista ACD-DN. También se puede ingresar un asterisco (\*) para desplegar todos los registros ACD-DN en la configuración. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.

**Llamadas en espr**

Este campo determina el número de llamadas que se deben dejar en espera antes de que se activen las señales de Llamada en espera y Mostrar lista de espera. Este umbral no tiene efecto en la operación de desborde.

Es probable que algunas listas de espera no tengan habilitado el paquete NCWL en Meridian 1, en cuyo caso los umbrales *Dest* e *Inter* no se utilizan para estas listas de espera. En cambio, los umbrales *Ocup* y *Desborde Lista* controlan la señal.

El instalador debe ingresar “S?” en el prompt *NCWL* del software de conmutación de Meridian 1 para separar el control de la señal Llamada en espera y la señal Mostrar lista de espera de los umbrales de desborde. Los umbrales *Ocup* y *Desborde Lista* aún afectan el desborde de llamadas hacia y desde el ACD-DN, pero ya no afectan las señales de los aparatos telefónicos.

El umbral *Fija* determina el número de llamadas que se deben dejar en espera para que las señales se enciendan en forma fija. *Dest* determina el número de llamadas que se deben dejar en espera para que las señales destellen lentamente. *Inter* determina el número de llamadas que se deben dejar en espera para que los indicadores destellen rápidamente.

### **Ocup**

Este campo determina el número de llamadas que se deben dejar en espera para que las señales apropiadas de los aparatos telefónicos comiencen a destellar lentamente. Una vez que la lista de espera ha alcanzado este estado de ocupado, no se aceptan más llamadas de desborde desde otros ACD-DN, a pesar de que aún se aceptan llamadas directas, llamadas de interflujo y llamadas de desvío nocturno. Si este umbral es menor o igual al umbral *Llamadas en espr*, las señales de estado permanecen encendidas de forma constante en lugar de destellar. Una serie de asteriscos en este campo indican que no se está utilizando el campo.

### **Desborde Lista**

Este campo determina el número de llamadas en una lista de espera que se deben atender antes de que las señales en los aparatos telefónicos destellen para indicar que el ACD-DN está saturado. Una vez que se alcanza este estado, las llamadas directas que acaban de llegar intentan pasar por desborde o interflujo, si se especifican estas opciones.

Si una llamada pasa por desborde a un número de servicio nocturno definido que está en el mismo conmutador, esa llamada se clasifica como una llamada de desborde de lista de espera.

### **Desborde Tmpo**

Este campo sólo aparece si la función Desborde Tmpo está habilitada en su Meridian 1. Una llamada en la lista de espera hace desborde a una lista de espera de desborde destino cuando se excede el tiempo de espera del umbral. No se puede definir un umbral de desborde temporizado para una lista de espera que tiene una tabla diurna destino (a pesar de que esta definición no se verifica hasta que se ejecuta el cambio de Control de configuración).

### **Tam list de red**

Este campo aparece sólo si Meridian 1 está equipado con la función Red de ACD. Este umbral establece un límite en el número de llamadas recibidas localmente y de otros nodos que pueden dejarse en espera para el ACD-DN. El tamaño de lista de espera de red debe ser más grande que el umbral de control de flujo (FCTH) definido en el conmutador Meridian 1.

### **Tpo de llam Forzada**

Este campo aparece sólo si Meridian 1 está equipado con la opción Llam forzada. Este umbral determina los segundos que deben transcurrir después de desconectarse de la llamada antes de que a un agente ACD se le considere desocupado y listo para recibir otra llamada ACD.

Para modificar destinos de interflujo y desborde

La función Modificar destinos de interflujo y desborde permite cambiar los destinos de desborde y el número de interflujo asignado a una lista de espera.

Figura 21-8  
Control de configuración — Destinos de Desborde

12:00:00

Control de configuración - Destinos de Desborde

-----Destinos de Desborde-----

| ACD-DN        | 1er      | 2º       | 3º     | Número interflujo |
|---------------|----------|----------|--------|-------------------|
| <b>VENTAS</b> | SERVICIO | CONSULTA | RESERV |                   |
| SERVICIO      | VENTAS   | RESERV.  | PROM.  |                   |
| CONSULTAS     | *****    | *****    | *****  |                   |
| RESERV.       | *****    | *****    | *****  |                   |
| PROM.         | *****    | *****    | *****  |                   |

HELP = Ayuda

PF1 = Comandos

PF2 = Opciones

REMOVE= Eliminar la entrada

F20 = >>

Siga el Procedimiento 21-7 para cambiar los destinos de desborde e interflujo.

Procedimiento 21-7  
Para modificar destinos de interflujo y desborde

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Modificar destinos de interflujo y desborde” del submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Destinos de Desborde.*
- 3 En el campo ACD-DN, ingrese el nombre o número ACD-DN que se va a cambiar. También se puede ingresar una lista ACD-DN o sólo un asterisco (\*) para todos los ACD-DN en la configuración.

*Los registros aparecen según la entrada que se realice.*

*Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa "S", el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*

- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione "Ejecutar".  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione "Salir" del menú Comandos.

## **Teclas de función**

### **Help=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### **Borrar tabla**

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### **Retirar cambios**

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

#### **Ejecutar**

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### **Limpiar pantalla**

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

### **PF1=No hay selección**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Listas ACD-DN**

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita con las listas ACD-DN definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla de función no aparece si no existen listas ACD-DN definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla al nombre de lista, para cada ACD-DN en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista.

Para retirar toda la lista de la pantalla, mueva el cursor hasta el nombre de lista y presione [Eliminar la lista].

Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si se presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento en una lista, la entrada se retira y la lista se expande.

**PF3=No hay selección**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita con la lista ACD-DN de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Remove=Eliminar la entrada**

Esta tecla de función retira un entrada de una lista.

**Remove=Eliminar la lista**

Esta tecla de función retira toda la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.

**Remove=Expandir la lista**

Esta tecla de función retira la lista, pero deja las entradas de lista en la pantalla. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como '=====’.

## **Campos**

### **ACD-DN**

Este campo contiene el número de identificación o nombre ACD-DN. Se puede ingresar el nombre, número o nombre de lista ACD-DN. También se puede ingresar un asterisco (\*) para desplegar todos los registros ACD-DN en la configuración. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.

### **Destinos de Desborde**

Estos campos contienen espacio hasta para tres destinos de desborde para esta lista de espera. Cada uno de los destinos debe ser el número o el nombre de otro ACD-DN o “\*\*\*” para indicar que no se ha asignado ningún destino. Si muestra un destino como “\*\*\*” seguido de un destino asignado, el “\*\*\*” desaparece y el destino asignado se traslada a ese espacio. Para que un destino de desborde funcione, también es necesario definir un umbral de desborde o un umbral de desborde de lista de espera.

### **Número Interflujo**

Este campo contiene el número al cual se enrutan las llamadas con interflujo cuando se habilita el interflujo (el interflujo se puede habilitar desde una tecla en el aparato del supervisor o automáticamente en Meridian 1). Este número puede ser un número ACD interno o diferente de ACD, un número de extensión o un número externo. Puede tener hasta 23 caracteres, incluido el carácter “\*” donde sea necesario indicar una pausa de marcación. Para que un número de interflujo funcione, es necesario definir un umbral de desborde de lista de espera.

## Para modificar anuncios grabados

La función Modificar anuncios grabados permite establecer o cambiar los umbrales y rutas para el primer y segundo anuncio grabado para una lista de espera particular.

**Figura 21-9**  
**Control de configuración — Anuncios grabados**

| Control de configuración - Anuncios grabados |                    |      |                   |      | 12:00:00 |
|----------------------------------------------|--------------------|------|-------------------|------|----------|
| ACD-DN                                       | -1er An de espera- |      | -2º An de espera- |      |          |
|                                              | Umbral             | Ruta | Umbral            | Ruta |          |
| VENTAS                                       | 10                 | 10   | 15                | 12   |          |
| SERVICIO                                     | 15                 | 10   | 30                | 18   |          |
| CONSULTAS                                    | 15                 | 15   | 25                | 19   |          |
| RESERV.                                      | 20                 | 20   | 30                | 25   |          |
| PROMO.                                       | 20                 | 20   | 30                | 25   |          |

HELP=Ayuda PF1=Comandos PF2=Opciones REMOVE=Eliminar la entrada F20=>>

Siga el Procedimiento 21-8 para modificar los umbrales para anuncios grabados.

### Procedimiento 21-8

#### Para modificar umbrales para anuncios grabados

- 1 Seleccione "Control de configuración" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Modificar anuncios grabados" del submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Anuncios grabados.*

- 3 En el campo *ACD-DN/CDN*, ingrese el nombre o número *ACD-DN/CDN* que se va a cambiar. También se puede ingresar una lista de espera o sólo un asterisco (\*) para todos los *ACD-DN/CDN* en la configuración.

*Los registros aparecen según la entrada que se realice.*

*Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa "S", el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*

- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione "*Ejecutar*".  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione "*Salir*" del menú Comandos.

## **Teclas de función**

### **Help=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### **Borrar tabla**

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### **Retirar cambios**

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### **Ejecutar**

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### **Limpiar pantalla**

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.



**PF1=No hay selección**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Listas de Espera**

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita con las listas de espera definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla de función no aparece si no existen listas de espera definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla para cada ACD-DN/CDN en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista. Para retirar toda la lista de la pantalla, mueva el cursor hacia el nombre de lista y presione [Eliminar la lista]. Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si se presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento en una lista la entrada se retira y la lista se expande.

**PF3=No hay selección**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita con la lista de espera de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución”.

**Remove=Eliminar la entrada**

Esta tecla de función retira un entrada de una lista.

**Remove=Eliminar la lista**

Esta tecla de función retira toda la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.

**Remove=Expandir la lista**

Esta tecla de función retira la lista, pero deja las entradas de lista en la pantalla. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como '=====’.

**Campos**

**ACD-DN/CDN**

Este campo contiene el número de identificación o nombre ACD-DN o CDN. Se puede ingresar el nombre, número o nombre de lista ACD-DN o CDN. También se puede ingresar un asterisco (\*) para desplegar todos los registros ACD-DN o CDN en la configuración. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.

**Umbral**

Los dos campos *Umbral* contienen los segundos que se debe esperar una llamada antes de recibir el primer o segundo anuncio grabado.

**Ruta**

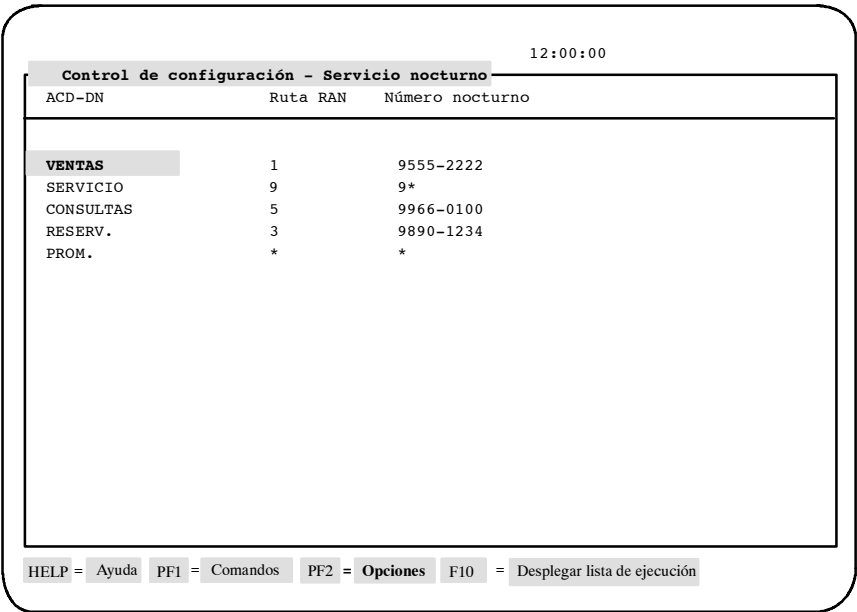
Los dos campos *Ruta* contienen el número de Ruta RAN para el primer o segundo anuncio grabado.

Para modificar parámetros de servicio nocturno

La función Modificar parámetros de servicio nocturno permite establecer o modificar las rutas RAN y los números nocturnos para cada lista de espera. Esto determina el número al que se dirigirá una llamada cuando la lista de espera esté en servicio nocturno.

El servicio nocturno se puede invocar desde el aparato de un supervisor o cuando todas las posiciones de agente para la lista de espera están desfirmadas. Meridian MAX también puede recopilar datos sobre las llamadas abandonadas en modo de servicio nocturno y utilizarlos para realizar reportes con el propósito de mejorar el servicio al cliente.

Figura 21-10  
Control de configuración — Servicio nocturno



Siga el Procedimiento 21-9 para asignar rutas RAN a números de servicio nocturno.

Procedimiento 21-9  
Para asignar rutas RAN a números de servicio nocturno

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.

*Aparece un submenú.*

- 2 Seleccione “*Modificar parámetros de servicio nocturno*” del submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Servicio nocturno.*
- 3 En el campo *ACD-DN*, ingrese el nombre o número ACD-DN que se va a cambiar. También se puede ingresar una lista ACD-DN o un sólo un asterisco (\*) para todos los ACD-DN en la configuración.  
*Los registros aparecen según la entrada que se realice.*  
*Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*
- 4 En el campo *Ruta RAN*, asigne la ruta RAN nocturno.  
*La ruta RAN debe estar predefinida en la función Definición de ruta en Administración de parámetros.*
- 5 En el campo *Número nocturno*, ingrese el número telefónico al que se dirigen las llamadas cuando la lista de espera está en servicio nocturno.
- 6 Presione [Comandos] y seleccione “*Ejecutar*”.  
Esto valida sus entradas.
- 7 Seleccione “*Salir*” del menú Comandos.

## **Teclas de función**

### **Help=Ayuda**

Esta tecla de función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### **Borrar tabla**

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### **Retirar cambios**

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### **Ejecutar**

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

**Limpiar pantalla**

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

**PF1=No hay selección**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas para el campo.

**PF2=Retirar opciones**

Este comando retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Listas ACD-DN**

Este comando despliega una ventana de aparición súbita con las listas ACD-DN definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla de función no aparece si no existen listas ACD-DN definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla al nombre de lista, para cada ACD-DN en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista.

Para retirar toda la lista de la pantalla, mueva el cursor hasta el nombre de lista y presione [Eliminar la lista].

Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si se presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento en una lista, la entrada se retira y la lista se expande.

**PF3=No hay selección**

Este comando retira la ventana de aparición súbita con la lista ACD-DN de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Este comando despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las

solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Remove=Eliminar la entrada**

Este comando retira un entrada de una lista.

**Remove=Eliminar la lista**

Este comando retira toda la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.

**Remove=Expandir la lista**

Este comando retira la lista pero deja las entradas de lista en la pantalla. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como ‘=====’.

## **Campos**

**ACD-DN**

Este campo contiene el número de identificación o nombre ACD-DN. Se puede ingresar el nombre, número o nombre de lista ACD-DN. También se puede ingresar un asterisco (\*) para desplegar todos los registros ACD-DN en la configuración. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.

**Ruta RAN**

Este campo proporciona el número de la ruta RAN nocturna. Este número debe estar predefinido en la función Definición de ruta en Administración de parámetros. Si aparece una serie de asteriscos en este campo, indica que no se ha asignado una ruta RAN.

**Número nocturno**

Este campo contiene el número al que se dirigen las llamadas cuando la lista de espera está en servicio nocturno. Este número puede ser un número ACD interno o diferente de ACD, un número de extensión o un número externo. Puede tener hasta 23 caracteres, incluido el carácter “\*” para indicar una pausa de marcación y el código para salir del conmutador. Si el número de servicio nocturno definido se encuentra en el mismo conmutador, la llamada que pasa por desborde a él se clasifica como una llamada de Desborde de Lista.

## **Para modificar tablas de enrutamiento diurno**

La función Modificar tablas de enrutamiento diurno permite modificar la ruta de las llamadas entrantes durante la opción normal diaria. Sólo se dispone de esta función si el sistema posee Distribución Automática de Llamadas de Red (NACD). Para obtener mayor información, consulte la sección "Menú Control de configuración" en el capítulo "Distribución Automática de Llamadas de Red".

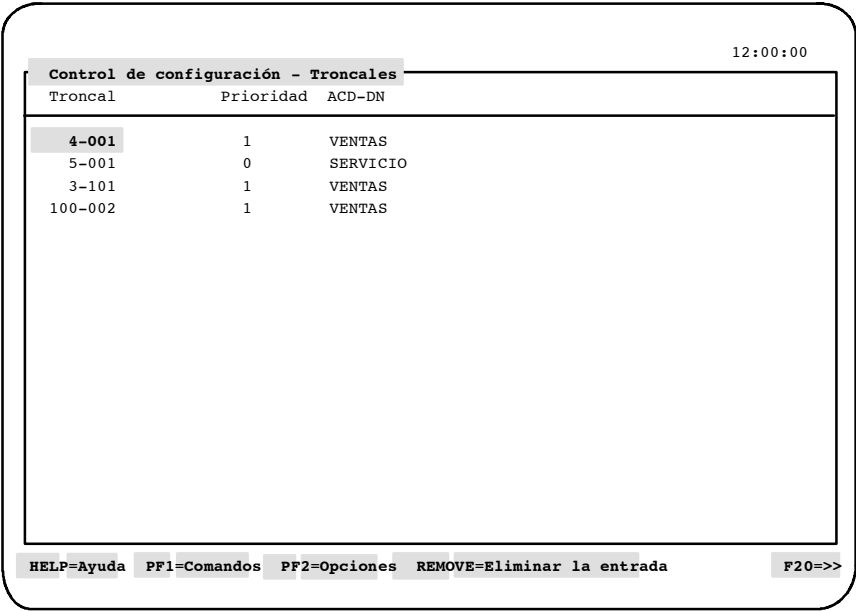
## **Para modificar tablas de enrutamiento nocturno**

La función Modificar tablas de enrutamiento nocturno permite modificar la ruta de las llamadas entrantes cuando el sistema está en servicio nocturno. Sólo se dispone de esta función si el sistema cuenta con Distribución Automática de Llamadas de Red (NACD). Para obtener mayor información, consulte la sección "Menú Control de configuración" en el capítulo "Distribución Automática de Llamadas de Red".

## Para modificar una asignación de troncal

La función Modificar asignación de troncal permite modificar las asignaciones y prioridades de troncal.

**Figura 21-11**  
**Control de configuración — Troncales**



The screenshot shows a terminal window titled "Control de configuración - Troncales" with a timestamp of "12:00:00". It displays a table with three columns: "Troncal", "Prioridad", and "ACD-DN". The table contains four rows of data. At the bottom of the screen, there is a status bar with function key descriptions: "HELP=Ayuda", "PF1=Comandos", "PF2=Opciones", "REMOVE=Eliminar la entrada", and "F20=>>".

| Troncal | Prioridad | ACD-DN   |
|---------|-----------|----------|
| 4-001   | 1         | VENTAS   |
| 5-001   | 0         | SERVICIO |
| 3-101   | 1         | VENTAS   |
| 100-002 | 1         | VENTAS   |

Siga el Procedimiento 21-10 para modificar las asignaciones de troncal.

### Procedimiento 21-10

#### Para modificar asignaciones de troncal

- 1 Seleccione "Control de configuración" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Modificar asignación de troncal" en el submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Troncales.*
- 3 En el campo *Troncal*, ingrese el nombre o número de la troncal que se va a cambiar. También se puede ingresar una lista de troncal o sólo un asterisco (\*) para todas las troncales en la configuración.  
*Los registros aparecen según la entrada que se realice.*



*Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa "S", el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*

- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione "Ejecutar".  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione "Salir" del menú Comandos.

## Teclas de función

### Help=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### Borrar tabla

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### Retirar cambios

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### Ejecutar

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### Limpiar pantalla

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

### PF1=No hay selección

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Listas de troncales**

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita con las listas de troncal definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla de función no aparece si no existen listas de troncal definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla para el nombre de lista para cada troncal en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista. Para retirar toda la lista de la pantalla, mueva el cursor hacia el nombre de lista y presione [Eliminar la lista]. Para retirar la lista pero dejar las entradas de lista en la pantalla, vaya al finalizador de lista y presione [Expandir la lista]. Una vez que se ha expandido la lista, es posible realizar cambios a entradas individuales. Si se presiona [Eliminar la entrada] mientras está posicionado en un elemento en una lista la entrada se retira y la lista se expande.

**PF3=No hay selección**

Este comando retira la ventana de aparición súbita con la lista de troncal de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Remove=Eliminar la entrada**

Esta tecla de función retira un entrada de una lista.

**Remove=Eliminar la lista**

Esta tecla de función retira toda la lista de la pantalla. Esto se puede hacer al posicionar el cursor en el nombre de lista.

**Remove=Expandir la lista**

Esta tecla de función retira la lista, pero deja las entradas de lista en la pantalla. Esta opción aparece mientras el cursor está en el finalizador; aparece como '=====’.

**Campos****Troncal**

Este campo contiene el número de troncal, que se expresa en “rrr-mmm”, donde “rrr” es el número de ruta (de 0 a 511) y “mmm” es el número de miembro (de 1 a 126).

Se puede hacer que un número de troncal, nombre de lista o asterisco despliegue toda la información de troncal. Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa “S”, el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.

Puede cambiarse la prioridad y ACD-DN asociadas a cada número de troncal o nombre de lista ingresada.

**Nota:** Una lista de troncal puede contener entradas que se utilizan en las funciones Control de configuración y Definición de reporte. El formato para las entradas designados para los reportes es “mmm”. Sin embargo, estas entradas aparecen como “0-mmm” si se utilizan en Control de configuración. Por ejemplo, una troncal ingresada como “123” aparece como “0-123”.

Puede cambiarse la prioridad y ACD-DN/CDN asociados a cada número de troncal o nombre de lista ingresada. Sólo se pueden cambiar las troncales de término automático.

**ACD-DN**

Este campo contiene el número o nombre del ACD-DN al que esta troncal está asignada actualmente. Si ha ingresado un nuevo valor de troncal, se destaca este campo.

**Prioridad**

Este campo muestra el estado de prioridad de la troncal. Si este campo presenta un “0” significa que no hay prioridad y un “1” significa prioridad. Las llamadas que llegan a las troncales de prioridad se manejan antes que

## **21-44** Control de configuración

---

las llamadas sin prioridad. Esta función es útil especialmente para troncales de larga distancia.

### **ACD-DN/CDN**

Este campo contiene el número o nombre ACD-DN o CDN al que fue asignado esta troncal.

## Para modificar parámetros CDN

La función Modificar parámetros CDN permite visualizar y modificar los parámetros que afectan el modo en que se maneja un CDN. Esta opción sólo está disponible para los usuarios que poseen la opción CCR/EAR MIS.

**Figura 21-12**  
**Control de configuración — Parámetros CDN**

| Control de configuración – Parámetros CDN |          |                 |             |                |      |                   |             |
|-------------------------------------------|----------|-----------------|-------------|----------------|------|-------------------|-------------|
| DN de control                             | Modo CDN | ACD-DN Implícit | Llam Límite | Llam de Espera | Ocup | Desborde de lista | Ruta Música |
| 500                                       | Control  | 555-5000        | 63          | 167            | 44   | 99                | ***         |
| 501                                       | Implícit | 555-5100        | 1836        | 111            | 246  | 1089              | ***         |
| 502                                       | Control  | 555-5000        | 84          | 8              | 184  | 2046              | ***         |
| 503                                       | Implícit | 555-5100        | 175         | 77             | 164  | 839               | ***         |
| 504                                       | Control  | 555-5000        | 9           | 16             | 129  | 925               | ***         |
| 505                                       | Implícit | 555-5100        | 34          | 239            | 33   | 995               | ***         |
| 506                                       | Control  | 555-5000        | 729         | 33             | 90   | 598               | ***         |
| 507                                       | Implícit | 555-5100        | 222         | 100            | 221  | 88                | ***         |
| 508                                       | Control  | 555-5000        | 0           | 83             | 178  | 2000              | ***         |
| 509                                       | Implícit | 555-5100        | 59          | 27             | 69   | 678               | ***         |
| 510                                       | Control  | 555-5000        | 3           | 202            | 29   | 921               | ***         |
| 511                                       | Implícit | 555-5100        | 199         | 1055           | 93   | 901               | ***         |
| 512                                       | Control  | 555-5000        | 66          | 44             | 55   | 44                | ***         |
| 513                                       | Implícit | 555-5100        | 69          | 80             | 189  | 798               | ***         |
| 514                                       | Control  | 555-5000        | 2           | 175            | 167  | 1033              | ***         |
| 515                                       | Implícit | 555-5100        | 81          | 185            | 239  | 1098              | ***         |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones F10 = Desplegar lista de ejecución

Siga el Procedimiento 21-11 para modificar los parámetros CDN.

### Procedimiento 21-11 Para modificar parámetros CDN

- 1 Seleccione "Control de configuración" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Modificar parámetros CDN" en el submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Parámetros CDN.*
- 3 En el campo DN de control, ingrese el nombre o número CDN que se va a modificar. También se puede ingresar una lista CDN o sólo un asterisco (\*) para todas las troncales en la configuración.  
*Los registros aparecen según la entrada que se realice.*

*Si se ingresa un asterisco (\*), puede aparecer una ventana de aparición súbita notificando que se muestran 25 registros en la pantalla y pregunta si se desean agregar más entradas. Si se ingresa "S", el sistema agrega el resto de registros en bloques de 25.*

- 4 Cambie cualquiera de los campos.
- 5 Presione [Comandos] y seleccione "Ejecutar".  
Esto valida sus entradas.
- 6 Seleccione "Salir" del menú Comandos.

## Teclas de función

### Help=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

#### Borrar tabla

Este comando retira todos los datos de la pantalla.

#### Retirar cambios

Este comando ignora cualquier cambio realizado durante la sesión actual.

#### Ejecutar

Este comando envía los datos a la Lista de ejecución.

#### Limpiar pantalla

Este comando actualiza la pantalla con cualquier cambio de configuración efectuado en el sistema mientras se trabajaba en la pantalla.

### PF1=No hay selección

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF3=Listas CDN**

Esta tecla de función despliega una ventana de aparición súbita con las listas CDN definidas en la función Manejo de lista. Esta tecla de función no aparece si no existen listas CDN definidas. Para obtener mayor información sobre listas, consulte el capítulo “Manejo de lista”.

Cuando se agrega una lista a la pantalla, se agregan las entradas de tabla para el nombre de lista para cada CDN en la lista. Los elementos de la lista sólo se incluyen para mostrar las configuraciones actuales. No se pueden cambiar los parámetros individualmente. En vez de esto, los cambios realizados a la línea de nombre de lista se aplican a todos los elementos en la lista.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Campos****DN de control**

Este campo contiene el número o nombre de CDN.

**Modo CDN**

Este campo indica si el CDN está en modo implícito o de control. Mientras está en modo implícito, las llamadas al CDN se transfieren al ACD-DN implícito (vea el próximo campo) y las estadísticas se acumulan frente a ese ACD-DN (excepto para las estadísticas *Terminación de Llamada: Ocupada*). Si el CDN está en modo controlado, la aplicación CCR/EAR dirige el procesamiento de las llamadas. Para obtener mayor información sobre los modos de operación de CDN, consulte la guía *CCR User Guide* (P0729367).

**ACD-DN Implícit**

Este campo indica el número para un ACD-DN local. Si el CDN está en modo implícito, las llamadas se transfieren a este CDN.

**Llam Límite**

Este campo muestra el número máximo de llamadas que este CDN puede colocar en el ACD-DN implícito cuando opera en modo implícito. Ingrese un número entre 0 y 2047 (inclusive).

**Llam de Espera**

Este campo determina el número de llamadas que se deben dejar en lista de espera antes que el indicador en el aparato telefónico del supervisor se active y permanezca encendido.

**Ocup**

Este campo determina el número de llamadas que se deben dejar en lista de espera antes que el indicador del supervisor comience a destellar lentamente. Ingrese un número entre 0 y 2047 (inclusive).

**Desborde de lista**

Este campo determina el número de llamadas que se deben dejar en lista de espera antes que el indicador del supervisor comience a destellar rápidamente. Ingrese un número entre 0 y 2047 (inclusive).

**Ruta Música**

Este campo contiene la ruta que ofrece música a la persona que llama. No se puede cambiar este campo. Este campo está configurado en el conmutador Meridian 1 y aparece aquí sólo con propósitos informativos.



## Para desplegar parámetros varios

La función Desplegar parámetros varios ofrece información sólo de lectura sobre todas las listas de espera en el sistema. Esta información no se puede cambiar desde esta pantalla.

**Figura 21-13**

**Control de configuración — Desplegar parámetros varios**

| Control de configuración - Desplegar parámetros varios |                |         |         |            | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------|----------------|---------|---------|------------|----------|
| ACD-DN                                                 | Posiciones PBX | Ruta de | Llamada | Tono adv.  |          |
|                                                        | máx            | música  | forzada | De escucha |          |
| VENTAS                                                 | 3              | ***     | No      | No         |          |
| CONSULTAS                                              | 8              | ***     | No      | No         |          |
| RESERV.                                                | 5              | ***     | No      | No         |          |
| SERVICIO                                               | 5              | ***     | No      | No         |          |
| PROM.                                                  | 9              | ***     | No      | No         |          |

HELP = Ayuda PF1 = Salir F10 = Desplegar lista de ejecución

Siga el Procedimiento 21-12 para desplegar los parámetros varios.

### Procedimiento 21-12

#### Para desplegar los parámetros varios

- 1 Seleccione "Control de configuración" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Desplegar parámetros varios" del submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Desplegar parámetros varios. La información sólo se proporciona como información y no se puede cambiar.*
- 3 Use las teclas de desplazamiento del cursor para moverse por la pantalla.
- 4 Presione [Comandos] y seleccione "Salir".

## **Teclas de función**

### **Help=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Salir**

Esta tecla de función hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

### **F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

## **Campos**

### **ACD-DN**

Este campo contiene el número de identificación o nombre del ACD-DN.

### **Posiciones PBX máx**

Este campo contiene el número máximo de posiciones que se pueden asignar a la lista de espera.

### **Ruta de música**

Este campo contiene la ruta de espera que ofrece música a las personas que llaman que esperan en esta lista.

### **Llamada forzada**

Este campo indica si se ha activado la opción Llam forzada en el conmutador Meridian 1. Si está activada, las llamadas son dirigidas forzosamente a un agente en estado de respuesta. Cuando el agente termina la llamada, se presenta otra llamada automáticamente.

### **Tono adv. de escucha**

Este campo indica si se ha activado la opción Observar agente en el conmutador Meridian 1. Dependiendo de la configuración de esta opción, la persona que llama, agente y/o supervisor escuchará un tono cuando el supervisor esté monitoreando la llamada del agente. “No” indica que el tono no se escucha. “Sólo agente” indica que el tono sólo lo escucha el agente. “Todos los interventores” indica que el tono lo escucha la persona que llama, el agente y el supervisor.

## Para ejecutar la actualización de configuración

La función Ejecutar actualización de configuración consulta a Meridian 1 y actualiza los datos de Control de configuración almacenados en Meridian MAX.

La actualización de configuración debe realizarse

- para determinar todos los atributos definidos para los ACD-DN o CDN
- después de agregarse un nuevo CDN a Meridian 1
- si en Meridian 1 se cambia el DN implícito de un CDN
- si en Meridian 1 se cambia la ruta RAN de un ACD-DN
- si en Meridian 1 el prompt de Control de reporte para un ACD-DN se configura como activado

La Tabla 21-3 proporciona un resumen de cuándo debe ejecutarse una actualización de configuración y el impacto que tiene en Meridian MAX cualquier cambio de PBX en Meridian 1.

La actualización de configuración se ejecuta automáticamente cuando se reanuncia Meridian MAX o se reinicializa Meridian 1.

Si un cliente ejecuta un X11 R17 o posteriores, Meridian MAX es inmediatamente notificado de adiciones u omisiones de posiciones y listas de espera. Meridian MAX no recibe notificación de los atributos configurados que se relacionan con las posiciones y listas de espera.

Por ejemplo, si la configuración Control de reporte para una lista ACD-DN o CDN se cambia a “Sí” (usando la Plantilla 23), se notifica a Meridian MAX sobre la existencia de la lista de espera, las posiciones y troncales asignadas a ésta y las tablas diurnas y nocturnas de las listas de espera.

Si un cliente ejecuta un X11 R16 o anteriores, es necesario reinicializar Meridian 1 o reanunciar Meridian MAX.

Siga el Procedimiento 21-13 para ejecutar una actualización de configuración desde el menú principal.

También se puede ejecutar una actualización de configuración definiendo el campo *Ejecutar actualización de configuración* como “Sí” en la función Crear o modificar órdenes de cambio. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para crear o modificar órdenes de cambio” en este capítulo.

#### Procedimiento 21-13

##### Para ejecutar una actualización de configuración desde el menú principal

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Ejecutar actualización de configuración” del submenú.  
*Aparece un mensaje que dice: “Se ha iniciado la actualización de configuración”. Pueden pasar varios minutos hasta que se produzca la actualización. El mensaje desaparece cuando ésta termina. No aparecen otras pantallas y usted permanece en el menú principal.*

### Cambios de configuración de PBX

También es posible realizar cambios en la configuración de PBX directamente desde Meridian 1. La Tabla 21-3 proporciona un resumen de la forma en que estos cambios afectan a Meridian MAX.

| <b>Tabla 21-3</b><br><b>Impacto de cambios de configuración de PBX (para X11 Versión 17 o posteriores)</b> |                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Si se modifica la configuración de PBX</b>                                                              | <b>ENTONCES</b>                                                                                          |
| agregando un ACD-DN                                                                                        | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                               |
| retirando un ACD-DN                                                                                        | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                               |
| agregando una posición de supervisor                                                                       | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                               |
| agregando una posición de agente                                                                           | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                               |
| retirando una posición                                                                                     | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                               |
| cambiando de un supervisor a un agente                                                                     | rearranque Meridian MAX. Si esto no se hace, la ID de posición todavía aparece como la ID de supervisor. |
| – continúa –                                                                                               |                                                                                                          |

| <b>Tabla 21-3 (continuación)</b><br><b>Impacto de cambios de configuración de PBX (para X11 Versión 17 o posteriores)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Si se modifica la configuración de PBX</b>                                                                             | <b>ENTONCES</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
| cambiando de un agente a un supervisor                                                                                    | rearranque Meridian MAX. Si esto no se hace, no aparece una ID de supervisor. También aparece un mensaje de error durante la actualización de configuración, que dice: "La posición seleccionada debe ser un agente, no un supervisor".             |
| cambiando un supervisor de un agente                                                                                      | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| agregando una troncal                                                                                                     | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| retirando una troncal                                                                                                     | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| cambiando o reasignando una troncal                                                                                       | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| agregando un CDN                                                                                                          | ejecute una actualización de configuración. Si esto no se hace, no aparece el DN implícito.                                                                                                                                                         |
| retirando un CDN                                                                                                          | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| cambiando el DN implícito de un CDN                                                                                       | ejecute una actualización de configuración. Si esto no se hace, no aparece el DN implícito.                                                                                                                                                         |
| agregando una ruta RAN                                                                                                    | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| retirando una ruta RAN                                                                                                    | Meridian MAX no utiliza la ruta RAN retirada. Sin embargo, la tabla de rutas RAN en Meridian MAX todavía muestra el RAN retirado como asignado a listas de espera. Meridian 1 también muestra el RAN retirado en la información de lista de espera. |
| cambiando una ruta RAN de un ACD-DN                                                                                       | ejecute una actualización de configuración. Si esto no se hace, Meridian MAX no notará el cambio.                                                                                                                                                   |
| cambiando el prompt RACD de una ruta en Meridian 1 a SÍ                                                                   | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| cambiando el prompt RACD de una ruta en Meridian 1 a NO                                                                   | Meridian MAX se actualiza automáticamente.                                                                                                                                                                                                          |
| <b>– continúa –</b>                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                     |

**21-54** Control de configuración

---

| <b>Tabla 21-3 (continuación)</b><br><b>Impacto de cambios de configuración de PBX (para X11 Versión 17 o posteriores)</b> |                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| colocando en ON el prompt de Control de reporte para un ACD-DN                                                            | ejecute una actualización de configuración. Si esto no se hace, los parámetros de control de configuración muestran "0" ó " * ".                     |
| colocando en OFF el prompt de Control de reporte para un ACD-DN                                                           | Meridian MAX se actualiza automáticamente. El ACD-DN se retira de todas las pantallas en tiempo real y de las pantallas de control de configuración. |
| – fin –                                                                                                                   |                                                                                                                                                      |

## Para crear o modificar órdenes de cambio

La función Crear o modificar órdenes de cambio permite activar cambios en las funciones Control de configuración en modo por grupo. Éstas se pueden cambiar a una hora programada o inmediatamente. Por ejemplo, se puede crear un comando para cambiar umbrales de desborde, parámetros de servicio nocturno y asignaciones de troncales a horas específicas cada día. Para obtener mayor información sobre ejecución de órdenes de cambio a una hora específica, consulte el capítulo “Definición de horario”.

**Nota:** Los cambios de configuración realizados en modo especial pueden afectar a los valores de las órdenes de cambio todavía por ejecutar. Los únicos campos de las órdenes de cambio que no quedan afectados por las modificaciones especiales son los campos resaltados a los que se han asignado valores específicos.

Por ejemplo, podría crear una orden de cambio para asignar Prioridad 1 al Agente 1234, que está monitoreando la lista de espera Facturación. Esto se realiza en la pantalla Posición de Control de configuración. Sin embargo, en esta orden no se modifica el supervisor del agente (Supervisor 1000). Antes de que la orden de cambio se ejecute, el Supervisor 1000 utiliza la función especial Configuración para asignar el Agente 1234 al Supervisor 2000. Cuando la orden de cambio se ejecute, el Agente 1234 monitoreará la lista de espera Facturación con Prioridad 1, pero su supervisor será el Supervisor 2000.

Si el Supervisor 1000 hubiera cambiado también la prioridad de agente a modo especial, habría vuelto a Prioridad 1 al ejecutar la orden de cambio. Esto ocurre porque ya se había asignado un valor específico al campo *Prior.* en la orden de cambio, pero no en el campo *Supervisor*.

Figura 21-14  
Control de configuración — Orden de Cambio

12:00:00

Control de configuración - Orden de Cambio

[Español]

NOM DE ORDEN DE CAMBIO:

Selecc opciones que se incluyen en la Orden de Cambio:

MODIFICAR ASIGNACIÓN DE POSICIÓN.....

SÍ

MODIFICAR DESTS DE DESBORDE E INTERFLUJO.....

No

MODIFICAR ANUNCIOS GRABADOS.....

No

MODIF. PARÁMETROS DE SERV NOCTURNO.....

No

MODIF. TABLAS DIURNAS DE ENRUTAMIENTO.....

No

MODIF. TABLAS NOCTURNAS DE ENRUT.....

No

MODIF. ASIGNACIONES DE TRONCAL.....

No

MODIFICAR PARÁMETROS CDN.....

No

EJECUTAR ACTUALIZACION DE CONFIG . . . . .

No

HELP =

Ayuda

PF1 =

Comandos

PF2 =

Opciones

REMOVE=

Borrar

F20 =

>>

Siga el Procedimiento 21-14 para crear o modificar una orden de cambio.

Procedimiento 21-14  
Para crear o modificar una orden de cambio

- 1 Seleccione “Control de configuración” en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione “Crear o modificar órdenes de cambio” en el submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Orden de cambio.*
- 3 En el campo *Nom de orden de cambio*, asigne un nombre a la orden de cambio.  
Se debe asignar un nombre para guardar la orden de cambio y ejecutarlo a una hora programada.
- 4 En el campo *Idioma*, asigne el idioma utilizado para ingresar el nombre de la orden de cambio.  
Este campo aparece en corchetes en la esquina superior derecha de la pantalla. No aparece en sistemas monolingües.



- 5 En los campos restantes, ingrese “Sí” o “No” para indicar si la función Control de configuración correspondiente se va a incluir en esta orden de cambio.  
  
Si se ingresa “Sí”, el sistema despliega la pantalla asociada a la función Control de configuración.  
  
Por ejemplo, si se ingresa “Sí” en el campo Modificar umbral de desborde, aparece la pantalla Control de configuración – Umbrales. Esta es la misma pantalla que aparece al seleccionarla en el submenú Control de configuración.
- 6 Realice los cambios a la pantalla Control de configuración.
- 7 Cuando termine, presione [Comandos] y seleccione “Salir”.  
*Vuelve a la pantalla Control de configuración – Orden de Cambio.*
- 8 Si desea ver o modificar los cambios especificados bajo uno de los campos, ajústelo en “Sí”, mueva el cursor hasta ese campo y presione [Ingresar pantalla de modifs].  
*Aparece la pantalla Control de configuración correspondiente. Cuando termine, vuelva a la pantalla Control de configuración – Orden de cambio.*
- 9 Después de completar el orden de cambio, presione [Comandos] y seleccione “Guardar como una nueva orden de cambio”.
- 10 Para ejecutar el orden de cambio inmediatamente, seleccione “Ejecutar orden de cambio”. Para ejecutar la orden de cambio a una hora programada, salga de la orden de cambio y consulte el capítulo “Definición de horario”.  
  
Si encuentra un mensaje de error mientras ejecuta una orden de cambio, consulte la sección “Para manejar errores” en este capítulo.

## Teclas de función

### Help=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir (sin guardar modificaciones)

Este comando hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración. Se eliminan los cambios a la pantalla que no se hayan salvado.

#### Borrar formulario

Este comando borra toda la información de la pantalla.

#### Leer una orden de cambio existente

Este comando despliega una lista de ventana de aparición súbita de las órdenes de cambio existentes. Seleccione una y aparecerá en la pantalla.

#### Anular cambios para modificar orden

Este comando anula cualquier modificación realizada a la orden de cambio durante la sesión actual.

#### Guardar como una nueva orden de cambio

Este comando guarda la orden de cambio que está actualmente en pantalla.

#### Reemplazar una orden de cambio existente

Este comando substituye una orden de cambio existente por el que está actualmente en pantalla. Este comando se utiliza cuando la orden de cambio original ya no es necesaria.

#### Eliminar orden(es) de cambio

Este comando retira permanentemente una orden de cambio del sistema.

#### Ejecutar esta orden de cambio

Este comando ejecuta la orden de cambio actualmente en pantalla. La orden de cambio se envía a la lista de ejecución.

#### Leer orden de cambio especial

Este comando despliega la orden de cambio especial existente.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**PF3=Ingresar pantalla de cambios**

Esta tecla de función abre la pantalla Control de configuración correspondiente para el campo en la pantalla Orden de cambio. Esta función sólo está disponible si aparece “Sí” en uno de los campos de una orden de cambio existente. Por ejemplo, si aparece “Sí” en el campo *Modificar tablas diurnas de enrutamiento*, esta tecla de función se puede utilizar para desplegar la función correspondiente Control de configuración–Tablas diurnas.

**Remove=Borrar**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la función “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

## Campos

**Nom de orden de cambio**

Este campo contiene el nombre de la orden de cambio, que puede tener hasta 40 caracteres alfanuméricos. Es necesario asignar un nombre a la orden de cambio o no será guardada. También es necesario el nombre para ejecutar una orden de cambio existente o asignarla a un programa.

Si su sistema respalda varios idiomas, puede ingresar el título en cada idioma mediante el uso del campo *Idioma*. El nombre se debe definir en el idioma implícito del cliente; otros idiomas son opcionales.

**Idioma**

Este campo contiene el idioma en que se ingresó el nombre de la orden de cambio. Este campo, ubicado en el extremo derecho superior entre corchetes, aparece sólo en sistemas monolingües. Para definir el nombre en otro idioma, seleccione el idioma y luego ingrese el nuevo nombre de orden de cambio.

### **Modificar campo**

Estos campos se utilizan para indicar si la función Control de configuración correspondiente se va incluir junto con esta orden de cambio.

Si cambia un campo a “Sf”, se cambia a la pantalla Control de configuración correspondiente. Especifique las modificaciones en la pantalla Control de configuración y seleccione “Salir” del menú Comandos para volver a la orden de cambio.

Si desea ver o modificar los cambios especificados bajo uno de los campos, defínalo como “Sf”, mueva el cursor hasta ese campo y presione [Ingresar pantalla de modifs].

### **Para crear o modificar listas**

La función Crear o modificar listas permite crear listas mediante la función Manejo de lista. Esta función se describe en el capítulo “Manejo de lista”.

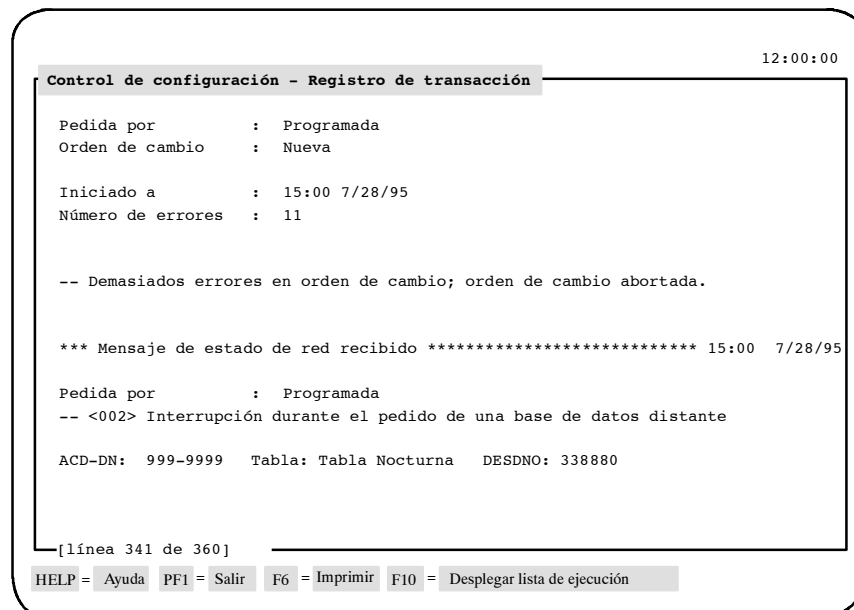
## Para desplegar el registro de transacción

La función Desplegar registro de transacción permite visualizar un registro de las transacciones de Control de configuración. Muestra todas las órdenes de cambio solicitadas, la persona que las solicitó y cualquier error que se haya producido. Se muestran todas las órdenes de cambio, hayan tenido éxito o no.

La última orden de cambio es la primera en aparecer en el registro. Si se encuentra algún error, se despliega información de error adicional. Este registro salva hasta 2000 líneas de información de solicitudes pasadas. Cuando el registro de transacción alcanza un tamaño de 2000 líneas, el sistema corta el archivo automáticamente en las últimas 200 líneas.

Cada registro de transacción incluye el tipo de error que se produjo (por ejemplo, falla en orden de cambio o error de cambio de umbral), la hora y fecha en que se produjo (con el formato hh:mm mm/dd/aa), la persona que hizo la solicitud, un mensaje de error y una breve descripción del error.

**Figura 21-15**  
**Control de configuración — Registro de transacción**



Siga el Procedimiento 21-15 para desplegar un registro de transacción.

**Procedimiento 21-15**

**Para desplegar un registro de transacción**

- 1 Seleccione "Control de configuración" en el menú principal.  
*Aparece un submenú.*
- 2 Seleccione "Desplegar registro de transacción" en el submenú.  
*Aparece la pantalla Control de configuración – Registro de transacción. Primero aparece la parte inferior del registro de transacción. Ésta muestra la última orden de cambio ejecutada en el sistema.*
- 3 Para moverse por el registro, utilice las teclas de desplazamiento.  
El mensaje "Línea nn de mm" cerca de la parte inferior de la pantalla indica la posición del cursor. "nn" indica el número de líneas que hay desde la parte superior del registro hasta donde se encuentra el cursor. "mm" indica el número total de líneas en el registro.
- 4 Cuando termine, presione [Comandos] y seleccione "Salir".

**Teclas de función**

**Help=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

**PF1=Salir**

Esta tecla de función hace que el sistema vuelva al submenú Control de configuración.

**F6=Imprimir**

Esta tecla de función imprime el registro de transacción.

El registro se envía a la impresora tabular por omisión definida en su perfil. Si no hay ninguna definida, el registro se envía a la impresora tabular por omisión del sistema definida en la función Opciones varias. Si no hay ninguna impresora por omisión definida en ninguna de estas áreas, no se podrá imprimir el reporte. Si tiene una sesión abierta en una PC con MTE (con una impresora local conectada) y utiliza la función de anulación de impresora local, todas las salidas que envíe irán a la impresora local, en lugar de hacerlo a la impresora por omisión del supervisor.

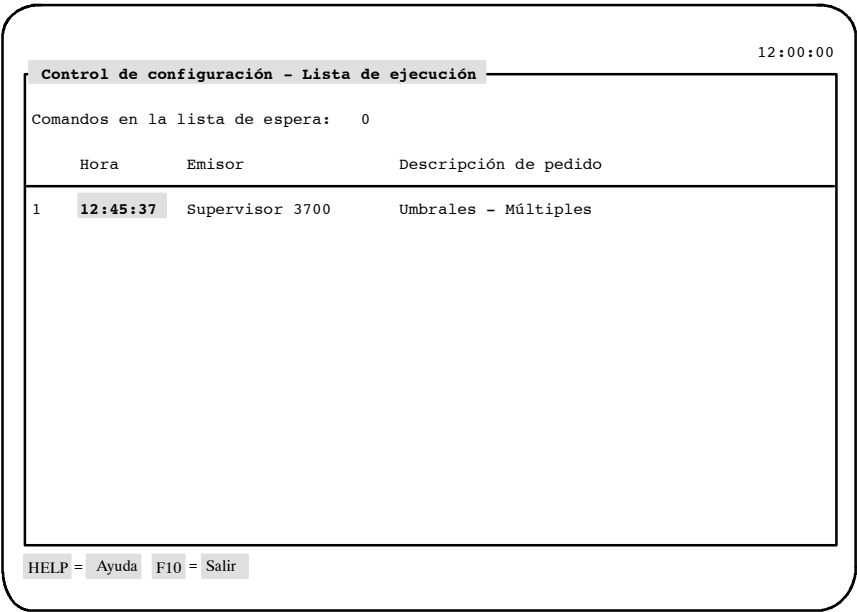
**F10=Desplegar lista de ejecución**

Esta tecla de función despliega el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios que se han realizado. Para obtener mayor información, consulte la sección “Para ver la Lista de ejecución” en este capítulo.

**Para ver la lista de ejecución**

La función Lista de ejecución permite ver el contenido actual de la lista de solicitud de ejecución de Control de configuración. Esta lista contiene todas las solicitudes de cambios realizadas por los usuarios, pero que el sistema aún no ha ejecutado. Automáticamente, las órdenes de cambio programadas ingresan en esta lista a la hora que están programadas.

**Figura 21-16**  
**Control de configuración — Lista de ejecución**



Siga el Procedimiento 21-16 para ver el registro de ejecución.

**Procedimiento 21-16**

**Para ver el registro de ejecución**

- 1 Si está disponible, presione [Desplegar lista de ejecución] de una pantalla Control de configuración.

*Aparece la pantalla Control de configuración – Lista de ejecución. Esta información es sólo para lectura y no se puede cambiar.*

- 2 Para moverse por el registro, utilice las teclas de desplazamiento del cursor.
- 3 Cuando termine, presione [Salir].

**Teclas de función**

**Help=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

**F10=Salir**

Esta tecla de función hace que el sistema vuelva a la pantalla que llamó esta función.

**Campos**

**Comandos en lista de espera**

Este campo contiene el número de solicitudes de cambio que esperan para ser ejecutadas.

**Hora**

Este campo muestra la hora en que se hizo la solicitud con el formato hh:mm:ss.

**Emisor**

Este campo contiene el nombre del supervisor que emitió la solicitud. Aparece “Programador” si fue un orden de cambio programada.

**Descripción de pedido**

Este campo indica el tipo de pedido emitido, por ejemplo, actualización de umbrales o de configuración.



## Para manejar mensajes de error

La mayoría de los errores encontrados mientras se ejecutan cambios de configuración, se detectan inmediatamente después de haber ingresado los cambios. La verificación se realiza en comparación con la base de datos de configuración ACD de Meridian 1, la cual se mantiene en Meridian MAX. Esta base de datos se recopila durante la inicialización de Meridian MAX y sirve para reflejar el estado actual de la base de datos del control. Una verificación inmediata detecta los siguientes errores que dependen de la configuración:

- Entrada de ID de posición desconocida
- Entrada de ID de supervisor desconocida
- ACD-DN desconocido
- Entrada de ACD-DN/CDN desconocida
- Entrada de troncal desconocida

En aquellos casos en que se han realizado cambios a la configuración de ACD de Meridian 1 y no se ha efectuado ninguna inicialización en el procesador de Meridian MAX, es posible que el control sólo detecte errores después de ejecutar el comando Control de configuración. Por este motivo, es recomendable ejecutar una actualización de configuración cada vez que se realicen cambios importantes a la base de datos de ACD de Meridian 1. Pueden existir otras condiciones de error que la base de datos de MAX no puede verificar y requieren que Meridian 1 reporte el error. Esto ocurre cuando se ejecutan órdenes de cambio. No se puede realizar ninguna verificación hasta la hora de ejecución.

Cada vez que se realiza un cambio a la tabla seleccionada del menú principal de Control de configuración, se produce una verificación instantánea con respecto a la base de datos de ACD de control de Meridian MAX. Esta verificación se efectúa tan pronto como se ingresa un campo y se presiona la tecla [Ejecutar] o una tecla de desplazamiento para mover el cursor fuera del campo actual. Si se realiza un entrada inválida según la base de datos de Meridian MAX, el cursor permanece en el campo equivocado y aparece un mensaje de error. Si esto ocurre, ingrese un nuevo valor o restituya el valor original.

Si se produce una situación de error después de haber cambiado y ejecutado la tabla, aparece una ventana de aparición súbita con una explicación del error (por ejemplo, “Enlace cortado — por favor intente nuevamente”). Si sale de Control de configuración en este momento, se perderán todos los cambios realizados a la tabla actual.

Ya que generalmente las órdenes de cambio se crean a una hora y se ejecutan después, no se efectúa ningún tipo de verificación de validez de los valores en el momento en que éstos se ingresan. De preferencia, la verificación de validez la ejecuta el conmutador a la hora de ejecución.

Se recomienda que se examine el registro de errores para verificar que las órdenes de cambio tuvieron lugar sin problemas. Seleccione esta opción para crear o modificar listas de ACD-DN, Posiciones y Troncales junto con varias pantallas de opciones de Control de configuración.

Este campo permite seleccionar hasta 100 elementos para incluir en la lista. El sistema verifica que la sintaxis de su entrada es válida, sin embargo, excepto los ACD-DN no verifica si existe o no el elemento ingresado o si ya está en la lista. Presione la tecla Opciones para ver qué forma debería tener Elementos de lista.

Puede ingresar el nombre de una lista donde normalmente usaría un ACD-DN individual, un número de posición o una troncal. La lista de elementos definida se muestra con los parámetros actuales de éstos. Una secuencia de signos iguales (“=====”) marca el final de la lista.

### **Pantallas en tiempo real y mensajes de error**

Los errores en la función Control de configuración generados mediante pantallas en tiempo real se detectan y se manejan de forma muy parecida a los que se generan con la función Control de configuración seleccionada desde el menú principal. Pero en las pantallas en tiempo real, sólo una posición o ACD-DN/CDN podría haber generado el error.

Se mantiene un archivo de registro para conservar un rastreo de los errores encontrados cuando se ejecutan comandos de modificación de Control de configuración y cuando se localizan errores en los comandos Control de configuración especial ejecutados anteriormente. Consulte la sección “Para desplegar el registro de transacción”.

Cuando se produce un error, en el archivo de registro se escribe una marca de tiempo, junto con el objeto y opción en que se produce el error, una breve explicación del error (si es posible) y los valores de campo actuales y deseados. Este registro de transacción se puede imprimir para mantener un registro de los errores encontrados.

---

## Capítulo 22: Definición de horario

---

La función Definición de horario permite imprimir reportes públicos o ejecutar órdenes de cambio de control de configuración en momentos específicos o intervalos recurrentes. Es posible que esta función no aparezca en el menú principal si el administrador del sistema la ha inhabilitado en el perfil.

Consulte la sección “Límites del sistema Meridian MAX” en el capítulo “Antes de comenzar”, para saber el número máximo de definiciones de horario permitidas.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Definición de horario*” desde el menú principal.

Figura 22-1  
Pantalla Definición de horario

12:00:00

Definición de horario

[Español]

NOMBRE DEL HORARIO :

SELECCIONES DE FECHAS

SELECCIONES DE HORAS

Fecha (mm/dd) : 8/01

Fin de cada intervalo :  
Fin de cada turno :

Inicio de cada semana :

Inicio de cada period :

Horas en el horario (hh:mm)

Todos los lunes : 18:00

Todos los martes :

Todos los miércoles :

Todos los jueves :

Todos los viernes :

Todos los sábados :

Todos los domingos :

Horario de impresión : 0:00 - 23:59

HELP = Ayuda

PF1 = Comandos

PF2 = Opciones

PF3 = Editar campo

REMOVE= Borrar campo

Para crear un horario

*Nota:* Con Meridian MAX, puede imprimir un reporte que muestre los datos ingresados en una definición de fórmula o más de una. Puede que el Reporte de base de datos de definición de horario tenga reportes y órdenes de cambio adjuntas a él. Para obtener más información sobre la impresión de estas definiciones, consulte el capítulo “Reportes del sistema”.

ATENCIÓN

Es importante que la sesión MTE de la impresora local que recibe los reportes programados esté en ejecución. En caso contrario, éstos se envían a la lista de espera de Meridian MAX y no se imprimen hasta que se reinicie la sesión MTE.

Siga el Procedimiento 22-1 para crear un horario.

**Procedimiento 22-1****Para crear un horario**

- 1 Seleccione "*Definición de horario*" en el menú principal.  
*Aparece la pantalla Definición de horario.*
- 2 En el campo *Nombre del horario*, asigne un nombre al horario.  
Se debe asignar un nombre para salvar el horario.
- 3 Si desea que el horario se active en fechas determinadas, ingrese la o las fechas en el campo *Fecha* en el formato mm/dd o utilice un asterisco (\*) como comodín. Deje el campo en blanco si no se desea especificar una fecha.  
  
Para utilizar el comodín, se puede ingresar \*/01 para indicar el primero de cada mes, 06/\* para indicar todos los días de junio o \*/\* para todos los días de todos los meses.
- 4 Si desea que el horario se active al comienzo de cada semana, ingrese un asterisco (\*) en el campo *Inicio de cada semana*. Si no desea utilizar este campo, déjelo en blanco.  
  
El comienzo de la semana se especifica en la función Definición de unidad de tiempo en Administración de parámetros.
- 5 Si se desea que el horario se active al comienzo de cada período, ingrese un asterisco (\*) en el campo *Inicio de cada period*. Si no desea utilizar este campo, déjelo en blanco.  
  
El inicio de período se especifica en la función Definición de unidad de tiempo en Administración de parámetros.
- 6 Si desea que el horario se active en un día específico de la semana, ingrese un asterisco (\*) en el campo correspondiente en *Todos los lunes, martes...* Si no desea utilizar este campo, déjelo en blanco.  
  
Por ejemplo, ingrese un asterisco (\*) en el campo *Todos los lunes* para ejecutar el horario cada lunes.
- 7 En el campo *Horario de impresión*, ingrese el inicio y término de la gama de horas en que se puede activar el horario.  
  
Las horas especificadas en el campo *Horas en el horario* deben estar dentro de esta gama.
- 8 Si desea que el horario se active al término de cada intervalo, ingrese un asterisco (\*) en el campo *Fin de cada intervalo*. Si no desea utilizar este campo, déjelo en blanco.

## 22-4 Definición de horario

---

- 9 Si desea que el horario se active al término de cada turno, ingrese un asterisco (\*) en el campo *Fin de cada turno*. Si no desea utilizar este campo, déjelo en blanco.
- 10 Si desea que el horario se ejecute a una hora específica, ingrese la o las horas en el campo *Horas en el horario*.  
Las horas deben estar dentro de la gama especificada en el campo *Horario de impresión*.
- 11 Para adjuntar reportes a este horario, consulte la sección “Definición de horario – Reportes adjuntos” en este capítulo. Para adjuntar órdenes de cambio a este programa, consulte la sección “Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntas” en este capítulo.

### Teclas de función

#### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

#### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

##### **Salir (sin guardar órdenes de cambio)**

Este comando retorna el sistema al menú principal.

##### **Borrar la forma**

Este comando elimina la información de la pantalla y deja en blanco la definición de horario. Este comando se debe utilizar cuando se va a crear una nueva definición de horario.

##### **Leer una definición de horario existente**

Este comando despliega una definición de horario existente.

##### **Anular modificaciones a la definición de horario**

Este comando retira todas las modificaciones a la definición de horario que está actualmente en pantalla, siempre y cuando no se hayan guardado.

##### **Guardar como nueva definición de horario**

Este comando guarda la información como nueva definición de horario.

##### **Reemplazar una definición de horario existente**

Este comando reemplaza una definición de horario existente por la definición de horario actualmente en pantalla.

**Eliminar una definición de horario existente**

Este comando retira la definición de horario desde el sistema.

**Adjuntar reportes a este horario**

Este comando permite adjuntar reportes al horario.

**Adjuntar órdenes de cambio a este horario**

Este comando permite adjuntar órdenes de cambio al horario.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta tecla de función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

**REMOVE=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

## Campos

### Nombre del horario

Este campo especifica el nombre del horario. Se debe ingresar un nombre o no se podrá guardar el horario. Este nombre aparece en los menús de definición de horario.

### Fecha (mm/dd)

Este campo especifica la o las fechas que se van a utilizar para activar este horario. La fecha se ingresa en el formato mm/dd o se puede utilizar un asterisco (\*) como comodín.

Por ejemplo

- \*/01 significa “el primero de cada mes”
- 06/\* significa “todos los días de junio”
- \*/\* significa “todos los días de todos los meses”

### Inicio de cada semana

Si se desea que el o los reportes y órdenes de cambio, adjuntas a este horario, se impriman y ejecuten al inicio de cada semana, ingrese un asterisco. El inicio de la semana se define en la función Definición de unidad de tiempo.

### Inicio de cada period

Si se desea que el o los reportes y órdenes de cambio, adjuntas a este horario, se impriman y ejecuten al inicio de cada período, ingrese un asterisco. El inicio de cada período se define en la función Definición de unidad de tiempo.

### Todos los lunes, martes....

Si desea que el reporte y órdenes de cambio, adjuntas a este horario, se impriman y ejecuten en días específicos de la semana, ingrese un asterisco al lado de dichos días.

### Horario de impresión

Este campo especifica las horas del día durante las cuales el reporte y las órdenes de cambio, adjuntas a este horario, se pueden imprimir y ejecutar. Este campo sólo se aplica a los horarios en que se ha especificado *Fin de cada turno/Fin de cada intervalo* u *Horas en el horario*.



**Fin de cada intervalo**

Si se desea que el o los reportes adjuntos se imprima y que las órdenes de cambio se ejecuten al final de cada uno de los 48 intervalos de media hora del día, ingrese un asterisco.

**Fin de cada turno**

Si se desea que el o los reportes adjuntos se impriman y que las órdenes de cambio se ejecuten al final de cada uno de los turnos de trabajo predefinidos del día, ingrese un asterisco. Los turnos se definen en la función Definición de unidad de tiempo.

**Horas en el horario**

Si desea que el o los reportes adjuntos se impriman y que las órdenes de cambio se ejecuten a horas específicas en los períodos programados, ingrese aquí las horas. Utilice el formato de reloj de 24 horas o un asterisco como comodín para la hora. Por ejemplo, “\*:10” significa “10 minutos después de cada hora”.

**Nota:** : Los reportes se imprimen más de una vez dependiendo de la hora seleccionada en el horario. Por ejemplo, si ingresa \* en el campo *Fin de cada intervalo* y especifica “4:30” en Horas en el horario, se imprimirá el mismo reporte dos veces a las 4:30 de la mañana.

**ATENCIÓN**

Permita que las rutinas de medianoche se ejecuten hasta la compleción antes de programar reportes o alterar la hora del reloj de Meridian 1.

No se recomienda programar reportes entre la medianoche y la 01:00. Esta hora es necesaria para permitir que las rutinas de medianoche atrasadas de la base de datos se ejecuten hasta la finalización. Cuando sea necesario cambiar la hora, asegúrese de que se cumplan las siguientes condiciones: la hora no se debe cambiar entre la medianoche y la 01:00, y la nueva hora no puede estar entre la medianoche y la 01:00.

### Definición de horario – Reportes adjuntos

La función Definición de horario – Reportes adjuntos permite adjuntar reportes públicos a un horario. Los reportes y órdenes de cambio se pueden adjuntar al mismo horario.

*Nota:* Sólo se pueden adjuntar reportes públicos, no personales, a una definición de horario.

**Figura 22-2**  
**Pantalla Definición de horario – Reportes adjuntos**

12:00:00

Definición de horario - Reportes adjuntos

NOMBRE DEL HORARIO : Horario rpt de gráficos de noche

| REPORTES PROGRAMADOS | COPIAS |
|----------------------|--------|
| VSB - Dest ACD-DN    | 1      |
| VCB- Desborde        | 1      |
| HSB - Agente         | 1      |

HELP = Ayuda

PF1 = Comandos

PF2 = Opciones

F6 = Agregar reportes múltiples

Los reportes adjuntos a un horario no siempre se dirigen al dispositivo de salida definido en la función Definición de parámetro de reporte. La Tabla 22-1 enumera los dispositivos de salida que se pueden asignar a un reporte cuando se adjunta a un horario.

| Tabla 22-1<br>Destinos de los reportes |                                          |
|----------------------------------------|------------------------------------------|
| Dispositivo de salida definido         | Destino cuando está adjunto a un horario |
| VDT                                    | Sistema por omisión                      |
| Impresora implícita                    | Sistema por omisión                      |
| Impresora remota NAC                   | Impresora implícita del sistema NAC      |
| Impresora especificada                 | Impresora especificada                   |

## Para adjuntar reportes a un horario

Siga el Procedimiento 22-2 para adjuntar reportes a un horario.

### Procedimiento 22-2

#### Para adjuntar reportes a un horario

- 1 Siga los pasos de la sección “Para crear un horario” para definir los parámetros del horario.
- 2 Después de crear la definición de horario, presione [Comandos] y seleccione “Adjuntar reportes a este horario”.  
*Aparece la pantalla Definición de horario – Reportes adjuntos. El campo Nombre del horario despliega el nombre asignado al horario en la función Definición de horario.*
- 3 Si desea agregar un reporte único al horario, presione [Opciones] en el campo *Reportes programados* y seleccione el reporte desde la ventana de aparición súbita que aparece.  
*Aparece el nombre del reporte en el campo Reportes programados.*
- 4 Si desea agregar más de un reporte al horario, presione [Agregar reportes múltiples] en el campo *Reportes programados* y seleccione cada uno de los reportes desde la ventana de aparición súbita que aparece.  
*Cada uno de los nombres del reporte aparece en el campo Reportes programados. Se pueden adjuntar hasta 100 reportes a un horario.*
- 5 Si agrega múltiples reportes, presione [No agregar más] después de que se hayan incluido todos los reportes en el horario.
- 6 Para eliminar un reporte existente desde el horario, destáquelo con el cursor y presione [Retirar reporte].

- 7 En el campo *Copias* indique el número de copias para cada reporte.  
*Este número puede oscilar entre uno y nueve.*
- 8 Si desea agregar órdenes de cambio a este horario, consulte la sección "Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntos" en este capítulo.
- 9 Una vez que se ha terminado con este horario, presione [Comandos] y seleccione "*Guardar como nueva definición de horario.*"  
Una vez salvado, el programa se activa de acuerdo con las horas indicadas.  
  
**Nota:** Los reportes múltiples se ejecutan en orden inverso. Por ejemplo, si se adjuntan los reportes A, B y C al horario, se ejecutan como C, B y A.

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir (sin guardar órdenes de cambio)**

Este comando retorna el sistema al menú principal.

#### **Borrar la fórmula**

Este comando elimina la información de la pantalla y deja en blanco la definición de horario. Este comando se debe utilizar cuando se va a crear una nueva definición de horario.

#### **Leer una definición de horario existente**

Este comando despliega una definición de horario existente.

#### **Anular modificaciones a la definición de horario**

Este comando retira todas las modificaciones a la definición de horario que está actualmente en pantalla, siempre y cuando no se hayan guardado.

#### **Guardar como nueva definición de horario**

Este comando guarda la información como nueva definición de horario.

**Reemplazar una definición de horario existente**

Este comando reemplaza una definición de horario existente por la definición de horario actualmente en pantalla.

**Eliminar una definición de horario existente**

Este comando retira la definición de horario desde el sistema.

**Adjuntar reportes a este horario**

Este comando permite adjuntar reportes al horario.

**Adjuntar órdenes de cambio a este horario**

Este comando permite adjuntar órdenes de cambio al horario.

**Volver a pantalla de horario principal**

Este comando permite volver a la función Definición de horario.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**F6=Agregar reportes múltiples**

Esta tecla de función permite agregar más de un reporte al horario. Una ventana de aparición súbita, que enumera los reportes disponibles, aparece después de presionar esta tecla en el campo *Reportes programados*. Seleccione los reportes desde la ventana y aparecen en la pantalla.

**F6=No agregar más**

Esta tecla de función permite indicar que ha terminado de agregar múltiples reportes al horario.

**Delete=Retirar reporte**

Esta tecla de función retira un reporte desde el horario. El reporte se debe destacar con el cursor antes de que se pueda eliminar.

## **Campos**

### **Nombre del horario**

Este campo muestra el nombre asignado al horario en la función Definición de horario. Se proporciona sólo para propósitos de desplegado.

### **Reportes programados**

Este campo proporciona los nombres de los reportes adjuntos a este horario. Sólo se pueden adjuntar reportes públicos al horario. Presione [Opciones] para agregar un reporte único. Presione [Agregar reportes múltiples] para agregar más de un reporte. Se puede adjuntar un máximo de 100 reportes a un horario.

### **Copias**

Este campo indica el número de copias para el reporte. El número puede oscilar entre uno y nueve. Por omisión, Meridian MAX indica que se va a imprimir una copia de cada reporte.

## Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntos

La función Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntos permite adjuntar órdenes de cambio a un horario. Los reportes y órdenes de cambio se pueden adjuntar al mismo horario.

**Figura 22-3**  
**Pantalla Definición de horario – Ordenes de cambio adjuntos**

12:00:00

**Definición de horario - Ordenes de cambio adjuntas**

NOMBRE DEL HORARIO: Horario de ord. Cambio Turno 2.

ORDENES DE CAMBIO EN EL HORARIO

Hor. De ord. de cambio Turno 1.

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones F6 = Agregar órdenes de cambio múltiples

### Para adjuntar órdenes de cambio a un horario

Siga el Procedimiento 22-3 para adjuntar órdenes de cambio a un horario.

#### Procedimiento 22-3

##### Para adjuntar órdenes de cambio a un horario

- 1 Siga los pasos de la sección "Para crear un horario" para definir los parámetros del horario.
- 2 Después de crear la definición de horario, presione [Comandos] y seleccione "Adjuntar órdenes de cambio a este horario."

*Aparece la pantalla Definición de horario – Órdenes de cambio adjuntos. El campo Nombre del horario despliega el nombre asignado al horario en el campo Definición de horario.*

## 22-14 Definición de horario

---

- 3 Si desea agregar una orden de cambio al horario, presione [Opciones] en el campo *Órdenes de cambio en el horario* y seleccione el reporte desde la ventana de aparición súbita que aparece.  
*Aparece el nombre de la orden de cambio en el campo Órdenes de cambio en el horario.*
- 4 Si desea agregar más de una orden de cambio al horario, presione [Agregar órdenes de cambio múltiples] en el campo *Órdenes de cambio en el horario* y seleccione cada una de las órdenes de cambio desde la ventana de aparición súbita que aparece.  
*Aparecen todos los nombres de órdenes de cambio en el campo de Órdenes de cambio en el horario. Se pueden adjuntar 100 órdenes de cambio a un horario.*
- 5 Si agrega órdenes de cambio múltiples, presione [No agregar más] después de incluidos todas las órdenes de cambio en el horario.
- 6 Para eliminar una orden de cambio existente desde el horario, destáquelo con el cursor y presione [Retirar orden de cambio].
- 7 Si desea agregar reportes a este horario, consulte la sección “Definición de horario – Reportes adjuntos” en este capítulo.
- 8 Una vez que se ha terminado con este horario, presione [Comandos] y seleccione “*Guardar como nueva definición de horario.*”  
Una vez salvado, el programa se activa de acuerdo con las horas indicadas.  
**Nota:** Los reportes múltiples se ejecutan en orden inverso. Por ejemplo, si se adjuntan los reportes A, B y C al horario, se ejecutan como C, B y A.

### Teclas de función

#### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

#### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

##### Salir sin guardar modificaciones

Este comando retorna el sistema al menú principal.

##### Borrar la fórmula

Este comando elimina la información de la pantalla y deja en blanco la



definición de horario. Este comando se debe utilizar cuando se va a crear una nueva definición de horario.

**Leer una definición de horario existente**

Este comando despliega una definición de horario existente.

**Anular modificaciones a la definición de horario**

Este comando retira todas las modificaciones a la definición de horario que está actualmente en pantalla, siempre y cuando no se hayan guardado.

**Guardar como nueva definición de horario**

Este comando guarda la información como nueva definición de horario.

**Reemplazar una definición de horario existente**

Este comando reemplaza una definición de horario existente por la definición de horario actualmente en pantalla.

**Eliminar una definición de horario existente**

Este comando retira la definición de horario desde el sistema.

**Adjuntar reportes a este horario**

Este comando permite adjuntar reportes al horario.

**Adjuntar órdenes de cambio a este horario**

Este comando permite adjuntar órdenes de cambio al horario.

**Volver a pantalla de horario principal**

Este comando permite volver a la función Definición de horario.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita de Opciones de la pantalla.

**F6=Agregar órdenes de cambio múltiples**

Esta tecla de función permite agregar más de una orden de cambio al horario. Una ventana de aparición súbita, que enumera las órdenes de

## 22-16 Definición de horario

---

cambio disponibles, aparece después de presionar esta tecla en el campo *Órdenes de cambio en el horario*. Seleccione las órdenes de cambio desde la lista y aparecen en la pantalla.

### **F6=No agregar más**

Esta tecla de función permite indicar que ha dejado de agregar múltiples órdenes de cambio al horario.

### **Remove=Retirar orden de cambio**

Esta tecla de función retira una orden de cambio desde el programa. El reporte se debe destacar con el cursor antes de que se pueda Eliminar.

## **Campos**

### **Nombre del horario**

Este campo muestra el nombre asignado al horario en la función Definición de horario. Se proporciona sólo para propósitos de desplegado.

### **Órdenes de cambio en el horario**

Este campo proporciona los nombres de las órdenes de cambio adjuntas a este horario. Presione [Opciones] para agregar una única orden de cambio. Presione [Agregar órdenes de cambio múltiples] para agregar más de una orden de cambio. Se puede adjuntar un máximo de 100 órdenes de cambio a un horario.

---

## Capítulo 23: Impresión local

---

La función Impresión local permite configurar una impresora conectada a una computadora personal (PC) para que reciba reportes y otros datos de Meridian MAX. La PC debe ejecutar MTE.

Las impresoras configuradas en Meridian MAX se denominan impresoras locales. Estas impresoras pueden conectarse a cualquier puerto de la PC: serial (COM), paralelo, USB o IEEE-1394. También puede ser una impresora de red accesible desde la PC.

Con la función Impresión local, también se puede hacer lo siguiente:

- Enviar un reporte a cualquier impresora local, incluso a una que esté utilizando otro supervisor.
- Enviar reportes programados a la impresora local.
- Poner en lista de espera reportes en impresoras locales.
- Imprimir una variedad de reportes, incluidos los reportes tabulares, gráficos, de flujo de datos y de sistema. También pueden imprimir reportes para el software Workforce Management Tool.
- Imprimir tomas instantáneas de pantallas mediante la tecla [Imprimir]. Si se utiliza la tecla [Impr Pant] (Imprimir pantalla), es posible que los caracteres internacionales y detalles gráficos no se impriman correctamente.

### ATENCIÓN

Es importante hacer notar que el hecho de agregar, eliminar o cambiar la impresora local hace que se detengan los trabajos de impresión en todas las impresoras. La impresión se reanudará después de configurar la impresora.

También es importante que se esté ejecutando la sesión MTE de la impresora local que recibe los reportes. Si no es así, los reportes se pondrán en la lista de espera de Meridian MAX y no se imprimirán hasta que se reinicie la sesión MTE.

Para ejecutar la impresión local en un entorno Windows, se debe utilizar MTE 10 o una versión posterior. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

**Nota:** La impresión local no puede utilizarse si se está ejecutando más de una sesión MTE en una PC y están conectadas al mismo Meridian MAX.

## Impresión local en Meridian MAX 10

Para ofrecer un mayor volumen de impresión, se modificó el modo en que se utiliza la impresión local en Meridian MAX 10. Los cambios son los siguientes:

- “Impresora genérica MTE”, “Workforce Mgmt Tool” (Herramienta de Administración de la Fuerza Laboral) y “Reportes de flujos de datos” son las únicas tres opciones que pueden seleccionarse como dispositivos de salida. Ya no es posible seleccionar un modelo de impresora determinado.
- El dispositivo de salida de la Impresora genérica MTE envía los datos del reporte a MTE para que se les dé formato. En las versiones anteriores, los datos recibían formato en Meridian MAX.

**Nota:** Al actualizar desde Meridian MAX 9 o inferior, todas las definiciones de impresora MTE o local cambian automáticamente sus modelos de impresora específicos por la opción Impresora genérica MTE.

- En el caso del dispositivo de salida Workforce Management Tool (Herramienta de Administración de la Fuerza Laboral), el reporte recibe formato en Meridian MAX. Puede enviarse a MTE para redirigirlo al MAXcaster o enviarse al software Workforce Management Tool compatible con Meridian MAX.
- En el caso del dispositivo de salida Reportes de flujos de datos, el reporte recibe formato en Meridian MAX y se envía a MTE para redirigirlo al producto Reportes de flujos de datos.

## Emisión

La PC debe tener MTE para enviar datos a una impresora local.

Si MTE se detiene mientras se reciben datos de impresión de Meridian MAX, los datos se perderán. El resto del reporte no se imprimirá correctamente al reiniciar MTE.

Si Meridian MAX se cierra mientras MTE recibe datos de impresión, la parte del reporte que MTE haya recibido no se imprimirá correctamente. El resto del reporte se perderá y puede concatenarse con el trabajo de impresión subsiguiente.

Las impresoras locales se incluyen dentro del número máximo de impresoras que pueden configurarse en Meridian MAX. Consulte el capítulo “Antes de comenzar” para conocer el número máximo de impresoras locales que permite el sistema.

## Impresión en una impresora LAN

Los trabajos de impresión pueden redirigirse a impresoras conectadas a LAN si

- la PC encargada de redirigir la emisión está ejecutando MTE
- la impresora LAN es una impresora compatible con el sistema operativo Windows y la PC que ejecuta MTE puede acceder a la misma

## Antes de configurar una impresora local

Antes de agregar o cambiar una impresora local, debe hacer lo siguiente:

- Asegúrese de que la impresora esté conectada correctamente.  
Estas impresoras pueden conectarse a cualquier puerto de la PC: serial (COM), paralelo, USB, IEEE-1394, o a una impresora de red accesible desde la PC.  
Para obtener más información, consulte el capítulo “Dispositivos periféricos” de la *guía de instalación de Meridian MAX 10* (NTP 553-4001-111).
- Asegúrese de que la impresora sea compatible con el sistema operativo Windows. Para obtener más información, consulte la documentación de Microsoft Windows.
- Asegúrese de que MTE esté configurado correctamente. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

## Para dirigir reportes hacia una impresora local

Después de configurar una impresora local en Meridian MAX, se puede acceder a ésta a través de las ventanas de aparición súbita en los campos que se utilizaron para especificar una impresora. Por ejemplo, se puede seleccionar en el campo *Disp de salida* en la función Definición de parámetro de reporte para imprimir un reporte.

Para otras impresiones tales como reportes de sistema o tomas instantáneas de pantalla en tiempo real, utilice las impresoras definidas en el perfil. Si el usuario se desplaza frecuentemente, puede activar el campo *Anular impresora local* en el perfil para anular la impresora por omisión, con el propósito de utilizar una impresora local. Este campo también tiene efecto si se selecciona la impresora por omisión en el campo *Disp de salida* de la función Definición de parámetro de reporte.

Para obtener más información acerca de los tipos de impresora local, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

## Para agregar una impresora local

Siga el Procedimiento 23-1 para agregar una impresora local.

### Procedimiento 23-1

#### Para agregar una impresora local

- 1 Conéctese a Meridian MAX.
- 2 En cualquier pantalla de Meridian MAX, presione **{CONTROL}{P}**.

*Aparecerá la Ventana de control de impresora local como se muestra en la Figura 23-1. Si esta ventana está en blanco, no hay ninguna impresora local configurada.*

**Figura 23-1**

#### Ventana de control de impresora local

12:00:00

C. Walkins

1. Pant de estadísticas de la lista de esp
2. Pantalla del estado del agente
3. Monitorear otro supervisor
4. Término de sesión

Ventana de control de impresora local

TIPO DE IMPRESORA:

NOMBRE DE IMPRESORA:

Usar flechas hacia arriba o abajo para pasar entre los ítemes y presionar ENTER para hacer una selección.

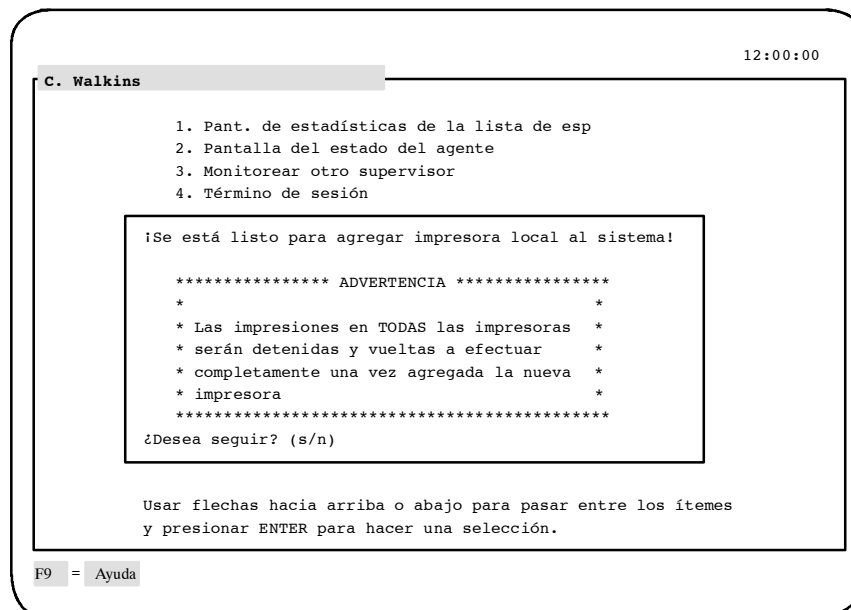
F9 = Help F1 = Commands F2 = Options Delete = Delete local printer

- 3 En el campo *Tipo de impresora*, presione [Opciones].  
“Impresora genérica MTE”, “Workforce Mgmt Tool” y “Reportes de flujos de datos” son las únicas opciones que pueden seleccionarse.
- 4 Seleccione el tipo de impresora.  
*La entrada correspondiente aparecerá en el campo Tipo de impresora.*

**Nota:** Sólo un administrador del sistema puede seleccionar “Reportes de flujos de datos” de la lista.

- 5 En el campo *Nombre de impresora*, ingrese el nombre de la impresora. Este es el nombre que va a aparecer en las ventanas de aparición súbita de los campos de Meridian MAX que se utilizan para seleccionar una impresora. Por ejemplo, aparece en el campo *Disp de salida* de la función Definición de parámetro de reporte.  
Se recomienda que este nombre incluya la ubicación de la impresora.
- 6 Presione [Comandos] y seleccione “Guardar las modificaciones y salir”.  
*Aparecerá una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23-2, para confirmar que se va a agregar una impresora. Este mensaje advierte que se van a detener todos los trabajos de impresión de todas las impresoras que está utilizando Meridian MAX hasta que se agregue la impresora local.*

**Figura 23-2**  
**Mensaje de advertencia de la impresora local**

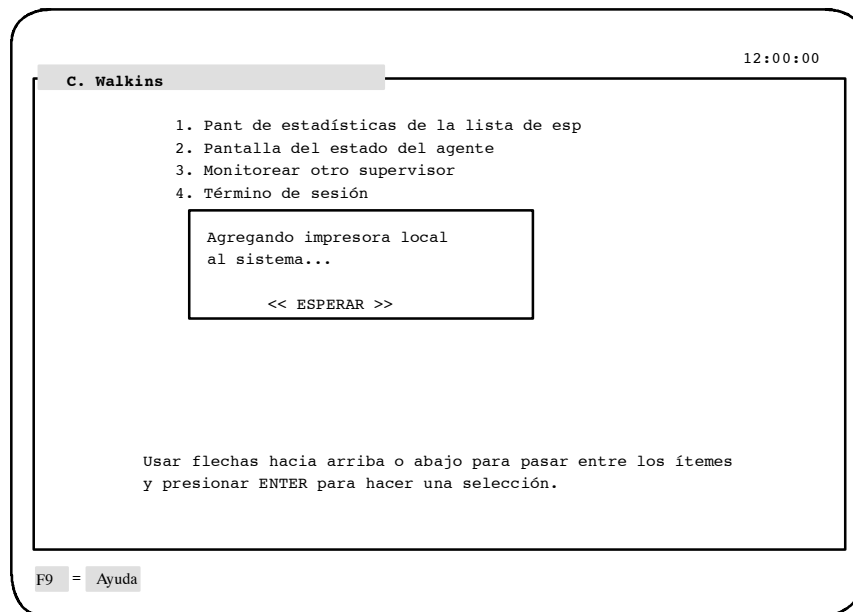


- 7 Ingrese **sí** para continuar.



*Aparece una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23-3, cuando se agrega la impresora local al sistema.*

**Figura 23-3**  
**Mensaje de aparición súbita para agregar una impresora**



*Después de agregar la impresora, aparecerá el mensaje "La impresión local a su PC ha sido habilitada" al final de la pantalla.*

## Para cambiar un tipo de impresora local

Siga el Procedimiento 23-2 para cambiar el tipo de impresora local que está en uso.

### Procedimiento 23-2

#### Para cambiar un tipo de impresora local

- 1 En cualquier pantalla Meridian MAX, presione **{CONTROL}{P}**.  
*Aparece la Ventana de control de impresora local.*
- 2 En el campo *Tipo de impresora*, presione [Opciones].  
"Impresora genérica MTE", "Workforce Mgmt Tool" y "Reportes de flujos de datos" son las únicas opciones que se pueden seleccionar.

- 3 Seleccione el nuevo modelo de impresora de la lista.

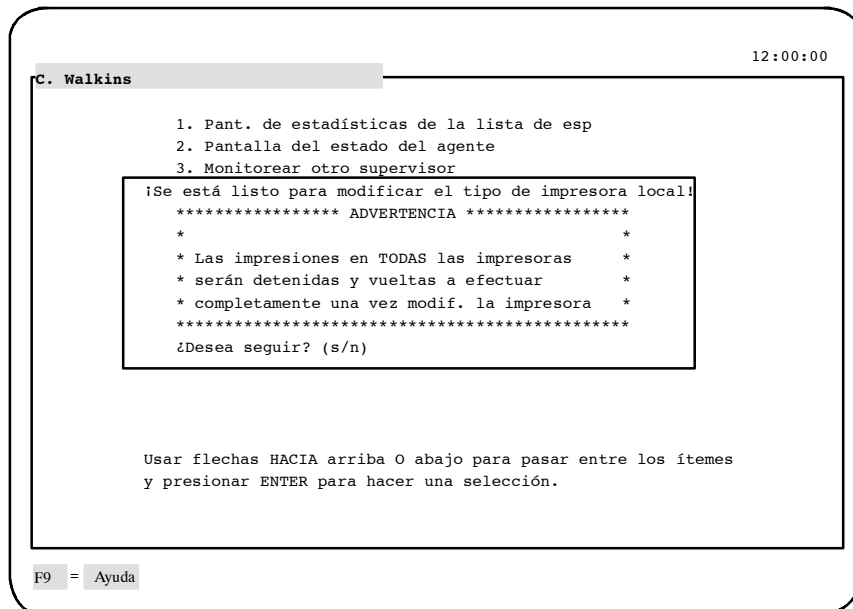
*La entrada correspondiente aparece en el campo Tipo de impresora.*

**Nota:** Sólo un administrador del sistema puede seleccionar “Reportes de flujos de datos” de la lista.

- 4 Presione [Comandos] y seleccione “Guardar las modificaciones y salir”.

*Aparece una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23-4, para confirmar que se va a cambiar la impresora. Este mensaje advierte que se detendrán todos los trabajos de impresión de todas las impresoras que está utilizando Meridian MAX hasta que se cambie la impresora local.*

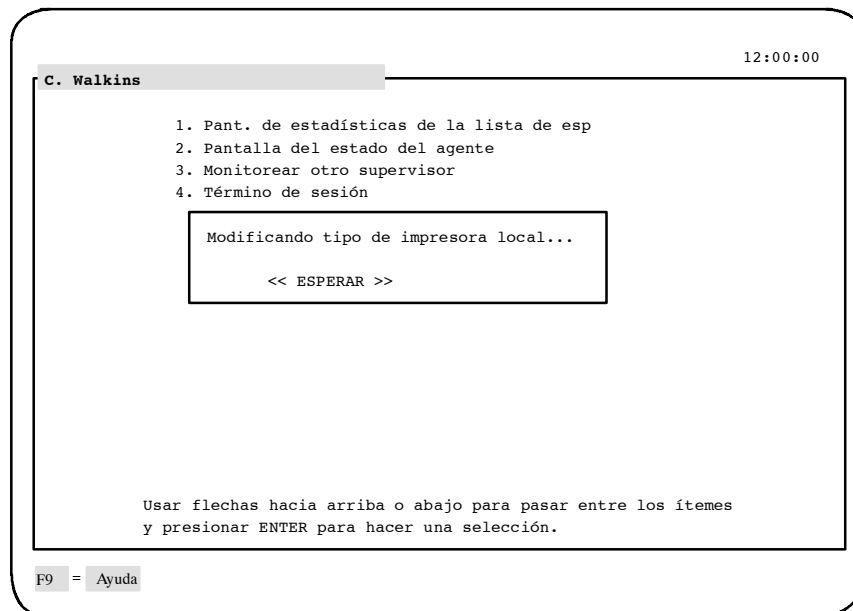
**Figura 23-4**  
**Mensaje de aparición súbita para cambiar el tipo de impresora**



- 5 Ingrese **sí** para continuar.

*Aparece una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23-5, cuando se cambia la impresora local.*

**Figura 23-5**  
**Mensaje de aparición súbita para modificar la impresora**



*Cuando termina el proceso, aparecerá el mensaje: “Se ha modificado tipo de impresora local” al final de la página.*

## Para cambiar el nombre de una impresora local

Siga el Procedimiento 23-3 para cambiar el nombre de una impresora local.

### Procedimiento 23-3

#### Para cambiar el nombre de la impresora local

- 1 En cualquier pantalla Meridian MAX, presione **{CONTROL}{P}**.  
*Aparece la Ventana de control de impresora local.*
- 2 En el campo *Nombre de impresora*, ingrese el nuevo nombre de impresora.
- 3 Presione [Comandos] y seleccione “*Guardar las modificaciones y salir.*”  
*El sistema responde con el mensaje “Se ha modificado el nombre de su impresora local.”*

## Para eliminar una impresora local

Siga el Procedimiento 23-4 para eliminar una impresora local.

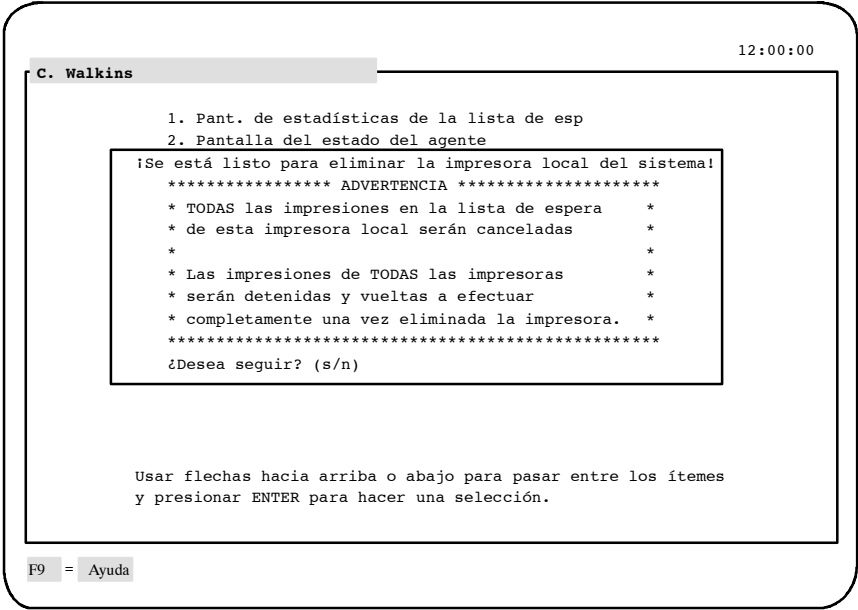
**Nota:** Si una impresora local está definida como impresora predeterminada del sistema, no podrá eliminarse.

### Procedimiento 23-4

#### Para eliminar una impresora local

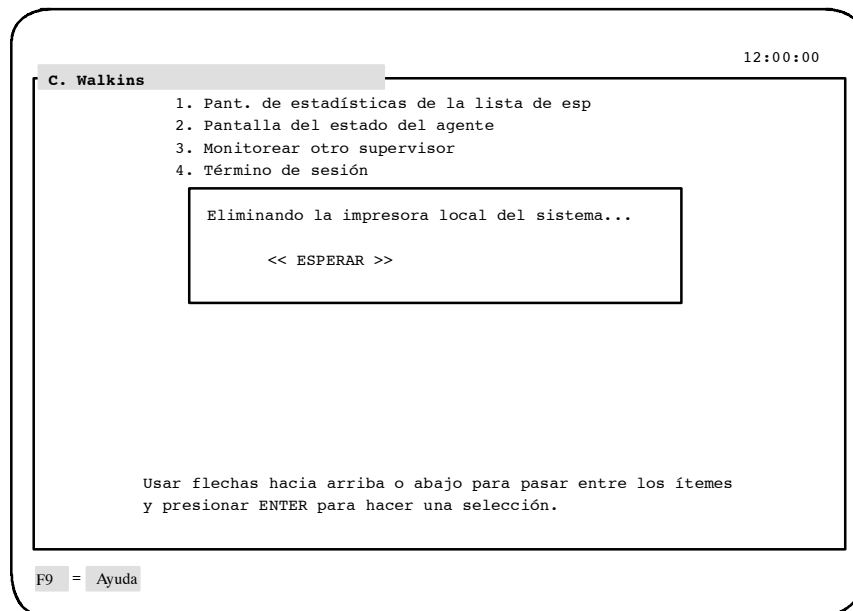
- 1 En cualquier pantalla Meridian MAX, presione **{CONTROL}{P}**.  
*Aparecerá la Ventana de control de impresora local.*
- 2 En el campo *Tipo de impresora*, presione *[Eliminar impresora local]*.  
*Se eliminará la entrada actual.*
- 3 Presione *[Comandos]* y seleccione *"Guardar las modificaciones y salir"*.  
*Aparece una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23-6, para confirmar que se va a eliminar la impresora. Este mensaje advierte que se van a detener todos los trabajos de impresión de todas las impresoras que está utilizando Meridian MAX hasta que se elimine la impresora local.*

**Figura 23-6**  
**Mensaje de advertencia de aparición súbita para eliminar una impresora local**



- 4 Ingrese **sí** para continuar.
- Aparece una ventana de aparición súbita, como se muestra en la Figura 23–7, cuando se elimina la impresora local.*

**Figura 23-7**  
**Mensaje de aparición súbita de eliminación de impresora**



*Cuando termina el proceso, aparecerá el mensaje: "Se ha inhabilitado impresión local a su PC" al final de la pantalla*

---

## Capítulo 24: Impresión en archivos

---

Los Reportes de flujo de datos permiten que el administrador del sistema imprima reportes tabulares o de registro de eventos en archivos, los cuales pueden ser utilizados por un software de una tercera parte, como por ejemplo, aplicaciones de base de datos y hojas de cálculo. Estos reportes se pueden imprimir de forma ad hoc mediante la función Definición de reporte o bien a una hora predeterminada mediante la función Definición de horario.

### Generación de reportes de flujo de datos en Meridian MAX 10

Se modificó el modo en que se utilizan los reportes de flujo de datos en Meridian MAX 10. Los cambios son:

- Meridian MAX 10 ya no ofrece soporte para la generación de reportes de flujo de datos a través de un puerto serial. Los reportes de flujo de datos deben imprimirse en impresoras locales con el tipo Flujo de Datos.

**Nota:** Si actualiza a Meridian MAX 10 con un dispositivo de generación de reportes de flujo de datos conectado a Meridian MAX 9 o una versión inferior, debe cambiar a una PC que ejecute MTE. El dispositivo de generación de reportes de flujo de datos debe estar conectado al puerto COM de la PC. La PC MTE también debe estar configurada para imprimir al puerto COM. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

## Para utilizar los reportes de flujo de datos

Se requieren varias etapas para utilizar los reportes de flujo de datos. Estas etapas incluyen:

- La creación de una impresora local de flujo de datos  
Consulte el capítulo “Manejo de la impresora local”.
- impresión del reporte en un archivo  
Consulte la sección “Impresión en archivos”.
- Carga del reporte en una aplicación de tercera parte.  
Diríjase a la sección “Carga del reporte”.

### Para imprimir en un archivo

Sólo los administradores del sistema pueden imprimir un reporte en un archivo para reportes de flujo de datos.

***Nota:** Si se utiliza el Emulador de Terminal Meridian (MTE), siga los pasos que se describen en este procedimiento y la sección “Impresión en archivos” de la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).*

Siga el Procedimiento 24-1 para imprimir un reporte en un archivo.

#### Procedimiento 24-1

##### Para imprimir en un archivo

- 1 Complete la pantalla Definición de parámetro de reporte.  
Esta pantalla se describe en la sección “Definición de parámetro de reporte” en el capítulo “Definición de reporte”.
- 2 En el campo *Disp de salida* de la pantalla Definición de parámetro de reporte, presione [Opciones].  
*Aparecerá una ventana de aparición súbita desplegando una lista con los dispositivos que se pueden utilizar para imprimir el reporte.*
- 3 Seleccione la impresora local con el tipo Flujo de Datos.  
Si no es un administrador del sistema y selecciona Flujo de Datos como el dispositivo de salida, el sistema cambia automáticamente el dispositivo de salida a la impresora por omisión. También aparecen los siguientes mensajes:  
  
El disp de salida ha cambiado, pues usted no tiene acceso al disp original.
- 4 Si se quiere imprimir este reporte inmediatamente, presione [Comandos] y seleccione “Imprimir este reporte”. Si se quiere imprimir el reporte más adelante, incorpore el reporte en un horario. Para obtener más información, consulte la función Definición de horario.



- 5 Desde el menú [Comandos], salve el reporte.

### Para cargar un reporte

Si desea obtener información sobre cómo guardar los reportes de flujo de datos en el disco duro de la PC MTE, consulte la *Guía del usuario de MTE 10* (NTP 553-4001-906).

### Códigos de reporte

Cuando abre el reporte en la aplicación de tercera parte, encontrará que también se incluyen códigos especiales, como aparece en la Figura 24-1. Estos códigos permiten que la aplicación reconozca el reporte. Sin ellos, el reporte puede no ser legible en algunas aplicaciones. Estos códigos se pueden eliminar después de haber importado el reporte al archivo de la aplicación.

Los reporte que se emiten hacia a una impresora de flujo de datos están conformados por un marcador de inicio de archivo, un reporte y un marcador de término de archivo. En la Figura 24-1 aparece un Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN enviado a una impresora de flujo de datos. La emisión está en el conjunto estándar de caracteres Latin-1 de ISO 8859-1. El formato de los datos del reporte se ajusta a los estándares de la industria de computación, como por ejemplo, el formato delimitado por comas de Lotus 1-2-3 o Excel.

El inicio de la información del marcador de archivo incluye dos líneas de información. La primera línea señala el inicio de la emisión del reporte. Esta secuencia alfanumérica ("[Meridian MAX BEGIN]") está entre comillas dobles. La segunda línea contiene campos numéricos: un control de redundancia cíclica (CRC) y un conteo de caracteres de los datos de reporte. Los campos de la segunda línea están separados por comas. La CRC y conteo de caracteres no incluyen los caracteres en las líneas de marcador de archivo de inicio o de término.

Meridian MAX debe utilizar un algoritmo CRC estándar de industria que se puede transportar a través de las diferentes plataformas de computación. Este algoritmo simplifica el trabajo del suministrador de la aplicación de la tercera parte, utilizando esta información. La formula es la suma de las siguientes expresiones, donde X representa cada byte del archivo:

$$\text{CRC-CCITT} = X^{16} + X^{12} + X^5 + X^0$$

El marcador de término de archivo está formado por una sola línea que señala el término de la emisión del reporte. Dado que esta secuencia es una cadena alfanumérica, está entre comillas dobles.

## 24-4 Impresión en archivos

**Figura 24-1**  
**Reportes de flujo de datos**

```
"[Meridian MAX BEGIN]"
62814,4195
"Reporte de rendimiento de agente por ACD-DN"
"Reporte diario"
""
"Northern Telecom",,, "Fecha: 11/06/95", "Hora: 13:49:42"
""
"Día: 11/03/95 "
""
"ACD-DN", "DÍA", "AGT", " ----ACD", "LLAMADAS---", "----NO", "ACD", "LLAMADAS---", " -TOTAL", "TIEMPO-", "ACD/",
, "ID", "NUM", "PRM", "PRM", "NUM", "NUM", "HORA", "HORA", "NO", "MAND", "HORA"
, , "RESP", "CNV", "ESP", "ENT", "SAL", "ENT", "SAL", "LIST", "%",
, , "SEG", "SEG", , "HH:MM", "HH:MM", "HH:MM", "HH:MM"
"1000", "11/03/95", 1002, 4, 10, 52, 0, 0, "0:00", "0:00", "0:08", "0:12", 71
", , "1234, 0, 0, 498, 0, 2, "0:00", "0:03", "2:46", "2:59", 92
", , "2223, 0, 0, 28, 0, 0, "0:00", "0:00", "0:01", "0:01", 59

(La información para todo el reporte continúa. Cuando se imprime toda la información, aparece el marcador
final.)

"[Meridian MAX END]"
```

### Datos de reportes

La sección de datos de un reporte de flujo de datos es parecida a la de un reporte tabular. Una de las diferencias es que los encabezados de columna corresponden a la etiqueta de columna de la fórmula, y no al encabezado personalizado del formato tabular.

---

## Capítulo 25: Personalización de los colores

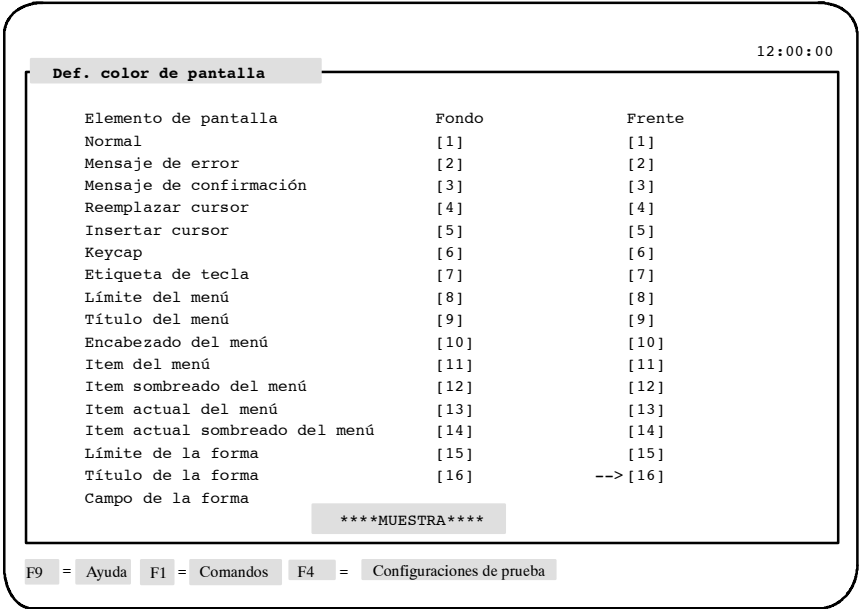
---

Personalización de color permite adaptar los colores de todos los elementos de la pantalla. Los colores de frente y de fondo pueden seleccionarse de una paleta con 16 colores. Estos colores son fijos y representan los 16 colores puros que se despliegan en EGA y VGA. Esta función está disponible sólo si está habilitado MTE.

### Para acceder a esta función

Personalización de color está disponible al presionar la tecla de función [Modif. colores] de la pantalla Mantenimiento de perfil o de la pantalla Definición de supervisor. Esta tecla de función aparece si se inhabilita la opción de perfil. El acceso está controlado por la configuración en la pantalla Definición de supervisor.

**Figura 25-1**  
**Pantalla Definición color de pantalla**



## Teclas de función

Esta sección describe las teclas de función asociadas con la pantalla Definición color de pantalla.

### HELP=Ayuda

Esta tecla de función proporciona información sobre la pantalla Definición de color de pantalla y sus campos correspondientes.

### F1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Volver a mantenimiento de perfil

(Definición de supervisor para los administradores del sistema)

Este comando hace volver a la pantalla Mantenimiento de perfil o pantalla Definición de supervisor (dependiendo de donde se invocó la tecla de función).

**Leer valores implíc. guardados**

Este comando despliega las selecciones de color que se guardaron por última vez.

**Leer otro valor implíc. de supervisor**

Este comando permite utilizar otras selecciones de color del supervisor.

**Leer valores implíc. del sistema**

Este comando permite utilizar los colores implícitos creados por el administrador del sistema.

**Leer los valores originales por omisión del sistema**

Este comando permite utilizar los valores implícitos del sistema que se configuraron originalmente cuando se instaló el sistema.

**Guardar como valores implíc. del sist**

Este comando permite crear nuevos valores implícitos del sistema que cualquier supervisor puede leer. Esta función sólo está disponible para los administradores del sistema mientras se está en la pantalla Definición de supervisor.

**F1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función aparece cuando se despliega la ventana de aparición súbita Comandos. Presione esta tecla si no desea seleccionar ningún comando.

**F4=Configuraciones de prueba**

Esta tecla de función permite probar los cambios hechos. Esta pantalla se vuelve a dibujar con los colores que se definieron en el formulario desplegado.

**Campos**

Esta sección describe los campos asociados a la pantalla Definición color de pantalla.

**Elemento de pantalla**

Este campo identifica los elementos de pantalla disponibles. Consulte la Tabla 25-1 para obtener una lista de elementos de pantalla.

**Fondo**

Este campo identifica el color que se va a utilizar en el fondo del elemento de pantalla. Los colores pueden seleccionarse, utilizando el cursor o ingresando números. Para obtener instrucciones, consulte la sección “Para

#### 25-4 Personalización de los colores

---

seleccionar colores”. Para obtener una lista de los colores de pantalla disponibles, consulte la Tabla 25-2.

##### **Frente**

Este campo identifica el color que se va a utilizar en el frente del elemento de pantalla. Los colores pueden seleccionarse, utilizando el cursor o ingresando números. Para obtener instrucciones, consulte la sección “Para seleccionar colores”. Para obtener una lista de los colores de pantalla disponibles, consulte la Tabla 25-2.

| <b>Tabla 25-1<br/>Elementos de pantalla</b> |                                                                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                 | <b>Descripción</b>                                                                        |
| Normal                                      | Texto normal de pantalla                                                                  |
| Mensaje de error                            | Los mensajes de error que se despliegan en la línea inferior de la pantalla               |
| Mensaje de confirmación                     | Los mensajes que confirman una acción. Se despliegan en la línea inferior de la pantalla. |
| Reemplazar cursor                           | El cursor que aparece en el modo de reemplazar en un campo editable.                      |
| Insertar cursor                             | El cursor que aparece en el modo de insertar en un campo editable                         |
| Keycap                                      | Tecla de pantalla real (Por ejemplo, {F1})                                                |
| Etiqueta de tecla                           | Nombre de tecla de pantalla (Por ejemplo, "Salir")                                        |
| Límite del menú                             | Límite de un menú                                                                         |
| Título del menú                             | Título de un menú (extremo izquierdo superior)                                            |
| Encabezado del menú                         | Subencabezado dentro de un menú                                                           |
| Ítem del menú                               | Texto de ítem del menú, que no sean ítemes sombreados.                                    |
| Ítem sombreado del menú                     | Ítemes del menú que no pueden seleccionarse actualmente.                                  |
| Ítem actual del menú                        | Ítem del menú en el que se posicionó                                                      |
| Ítem actual sombreado del menú              | Ítem del menú que no se puede seleccionar en el que se está posicionado                   |
| Límite de la forma                          | Límite para la mayoría de las formas (pantallas)                                          |
| Título de la forma                          | Título de la pantalla (extremo derecho superior)                                          |
| Campo de la forma                           | Campo dentro de una pantalla                                                              |
| — continúa —                                |                                                                                           |

## 25-6 Personalización de los colores

| <b>Tabla 25-1 (continuación)</b><br><b>Elementos de pantalla</b> |                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                                      | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                            |
| Límite ventana de ayuda                                          | Límite de la ventana de texto de ayuda                                                                                                                                                        |
| Título de ventana de ayuda                                       | Título de la ventana de texto de ayuda (extremo izquierdo superior)                                                                                                                           |
| Encabezado ayuda                                                 | Subencabezado que muestra el nombre del tema del texto de ayuda                                                                                                                               |
| Texto de ayuda normal                                            | Texto normal dentro de la ventana de texto ayuda                                                                                                                                              |
| Texto de ayuda destacado                                         | Texto de ayuda que se destaca                                                                                                                                                                 |
| Indicadores de estado                                            | Los ítemes que aparecen en la línea superior de la pantalla para mostrar el estado de la información (por ejemplo, "Reporte Listo")                                                           |
| Encabezados                                                      | Títulos de Órdenes de cambio creados mediante el Control de configuración                                                                                                                     |
| ID ítem CC                                                       | Columna de más a la izquierda en las pantallas Control de configuración en que se enumeran los ítemes (por ejemplo, ACD-DN)                                                                   |
| ID lista CC                                                      | Entradas en una lista                                                                                                                                                                         |
| Nuevo val de parám CC                                            | Nuevos valores ingresados en una pantalla Control de configuración                                                                                                                            |
| Nuevo val de lista de parám CC                                   | Cambios hechos a una lista                                                                                                                                                                    |
| Excepción                                                        | Reloj del extremo derecho superior de la pantalla cuando la Conexión de alta velocidad está cortada. Este elemento no debe ser del mismo color que el definido por los indicadores de estado. |
| Llamada de emergencia                                            | Nombre del agente que aparece en el extremo superior de la pantalla, indica una llamada de emergencia.                                                                                        |
| LIBRE                                                            | Pantalla del estado del agente cuando no hay ningún agente firmado en una posición                                                                                                            |
| — continúa —                                                     |                                                                                                                                                                                               |



| <b>Tabla 25-1 (continuación)</b><br><b>Elementos de pantalla</b> |                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                                      | <b>Descripción</b>                                                                                               |
| RESERVADA                                                        | Pantalla del estado del agente cuando se reserva el agente para responder una llamada ACD desde la red           |
| NO LISTO                                                         | Pantalla del estado del agente cuando el agente está en el estado No listo                                       |
| AUS MOM                                                          | Pantalla del estado del agente cuando el agente está en el estado de ausencia momentánea                         |
| ESPERA                                                           | Pantalla del estado del agente cuando el agente está esperando una llamada ACD                                   |
| ACD                                                              | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada ACD                                   |
| ACD RETENCION                                                    | Pantalla del estado del agente cuando el agente pone una llamada ACD en retención                                |
| DN ENTRANTE                                                      | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada DN entrante                           |
| DN EN RETENCION                                                  | Pantalla del estado del agente cuando el agente tiene una llamada DN entrante en retención                       |
| DN SALIENTE                                                      | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada DN saliente                           |
| DNS RETENCION                                                    | Pantalla del estado del agente cuando el agente pone una llamada DN saliente en retención                        |
| LIBRE (Excepción/Gráfico)                                        | Pantalla de estadísticas de lista de espera para varios agentes no firmados                                      |
| RESERVAD (Excepción/Gráfico)                                     | Agente en estado de reservado                                                                                    |
| NO LISTO (Gráfico)                                               | Pantallas de estadísticas de la lista de espera: muestra gráficamente el número de agentes en el estado No listo |
| — continúa —                                                     |                                                                                                                  |

| <b>Tabla 25-1 (continuación)</b><br><b>Elementos de pantalla</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                                      | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                      |
| AUS MOMEN<br>(Excepción/Gráfico)                                 | Pantalla del estado del agente cuando un agente está en el estado de ausencia momentánea y se sobrepasó el umbral.                                                                                                                      |
| ESPERA (Excepción/Gráfico)                                       | Pantalla del estado del agente cuando el agente está esperando una llamada ACD y se sobrepasó el umbral. También en las pantallas de estadísticas de la lista de espera para mostrar gráficamente cuántos agentes esperan llamadas ACD. |
| ACD (Excepción/Gráfico)                                          | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada ACD y se sobrepasó el umbral. También en las pantallas de lista de espera para mostrar gráficamente cuántos agentes están en llamadas ACD.                   |
| ACD RETENCION<br>(Excepción/Gráf)                                | Pantalla del estado del agente cuando el agente pone una llamada ACD en retención y se sobrepasó el umbral.                                                                                                                             |
| DN ENTRANTE<br>(Excepción/Gráf)                                  | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada DN entrante y se sobrepasaron los umbrales. También en las pantallas de estadísticas de la lista de espera para mostrar el número de agentes en llamadas DN. |
| DN EN RETENCION<br>(Excepción/Gráf)                              | Pantalla del estado del agente cuando un agente coloca una llamada DN entrante en retención y se sobrepasa el umbral.                                                                                                                   |
| DN SALIENTE (Excepción/Gráf)                                     | Pantalla del estado del agente cuando el agente está activo en una llamada DN saliente y se sobrepasa el umbral.                                                                                                                        |
| DNS RETENCION<br>(Excepción/Gráf)                                | Pantalla del estado del agente cuando el agente coloca una llamada DN saliente en retención y se sobrepasa el umbral                                                                                                                    |
| — continúa —                                                     |                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabla 25-1 (continuación)</b><br><b>Elementos de pantalla</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                                      | <b>Descripción</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DESCONOCIDO                                                      | Pantalla del estado del agente cuando el agente está firmado, pero Meridian 1 no especifica el estado del agente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| AGENTE LOCALIZADO                                                | Agente localizado mientras está en la pantalla del estado del agente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| LLAMADAS DE RED                                                  | Pantalla de estadísticas de la lista de espera cuando el ACD-DN ofrece llamadas a la red                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| CONSULTA                                                         | Pantalla del estado del agente cuando se desconecta la llamada mientras el agente intentaba transferirla o colocarla en conferencia con una tercera parte. Este estado se mantiene en la pantalla mientras el agente y la tercera parte están conectados. Este estado también aparece si el supervisor contacta a un agente que utiliza la teclas Timbrar Agente (RAG) o si el agente contacta el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP).                                                                                                                                                                                                           |
| CONSULTA (Excepción/Gráfico)                                     | Pantalla del estado del agente cuando un agente está en estado de consulta y se sobrepasa el umbral. También en las pantallas de la lista de espera para mostrar gráficamente cuántos agentes están en estado de consulta. Este estado se produce al desconectarse la llamada mientras el agente intentaba transferirla o colocarla en conferencia con una tercera parte. Este estado permanece en la pantalla mientras el agente y la tercera parte están conectados. Este estado también aparece si el supervisor contacta un agente, utilizando la tecla Timbrar Agente (RAG) o si el agente contacta el supervisor utilizando la tecla Supervisor de Agente (ASP). |
| — continúa —                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

**25-10** Personalización de los colores

| <b>Tabla 25-1 (continuación)<br/>Elementos de pantalla</b> |                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elemento de pantalla</b>                                | <b>Descripción</b>                                                                                                                       |
| NO LISTO (Excepción)                                       | Pantallas del estado del agente: cuando el agente activa la tecla No listo y se sobrepasa el umbral.                                     |
| CONEXION                                                   | Pantalla de estadísticas de la lista de espera para mostrar el número de agentes firmados en ACD-DN como ACD-DN primarios.               |
| CONEXION (Gráfico)                                         | Pantalla de la lista de espera: muestra gráficamente el número de agentes firmados en ACD-DN como ACD-DN primarios.                      |
| NO DISP                                                    | Pantalla del estado del agente cuando un agente está atendiendo una llamada ACD en otro ACD-DN y se sobrepasa el umbral.                 |
| NO DISP (Excepción/Gráfico)                                | Pantalla de estadísticas de la lista de espera que muestra gráficamente cuando un agente está atendiendo una llamada ACD en otro ACD-DN. |
| ACD (En uso)                                               | Estado de agente por pantalla de posición para mostrar lista de espera en uso.                                                           |
| — fin —                                                    |                                                                                                                                          |

| Tabla 25-2<br>Colores de pantalla disponibles |                   |         |                   |
|-----------------------------------------------|-------------------|---------|-------------------|
| Color #                                       | Color de pantalla | Color # | Color de pantalla |
| 1                                             | Negro             | 9       | Gris              |
| 2                                             | Azul              | 10      | Celeste           |
| 3                                             | Verde             | 11      | Verde claro       |
| 4                                             | Cian              | 12      | Cian claro        |
| 5                                             | Rojo              | 13      | Rojo claro        |
| 6                                             | Magenta           | 14      | Magenta claro     |
| 7                                             | Café              | 15      | Amarillo          |
| 8                                             | Blanco            | 16      | Blanco intenso    |

## Para seleccionar colores

Se pueden seleccionar colores personalizados para los elementos de pantalla de dos maneras:

El primer método consiste en mover el cursor a la selección deseada para seleccionar un color para un elemento de pantalla específico, mueva el cursor hacia ese elemento. Utilice las teclas de flecha para mover el cursor. El signo → indica el cursor activo. Aparece un signo → antes del color que se asigna al fondo o frente del elemento de pantalla. Para cambiar cualquier color, mueva el cursor al campo *Fondo* o *Frente* y mueva el cursor al color que quiere seleccionar. No es necesario presionar {RETORNO} para seleccionar el color.

El segundo método implica ingresar los números de color. Para seleccionar los colores de fondo y frente, ingrese los números mostrados al lado de esos colores. Mueva el cursor al elemento de pantalla, ingrese el número del color de fondo y el color de frente y presione {RETORNO}. Los dos números deben ir separados por comas y sin espacios (por ejemplo, 4,12).

## 25-12 Personalización de los colores

---

Presione [Configuraciones de prueba] para probar los colores que eligió. El campo \*\*\*\**MUESTRA*\*\*\*\* que está en la parte final de la pantalla muestra la combinación de color frente/fondo.

Una vez asignados los colores del elemento de pantalla, mueva el cursor al siguiente elemento que quiere cambiar. No es necesario cambiar los colores asignados a todos los elementos de pantalla.

Para las definiciones del aspecto gráfico, se pueden asignar colores a las barras de los gráficos de barra. Si Personalización de color está disponible, aparece una tecla de función en la pared inferior de la pantalla de definición de aspecto gráfico.

### **Para salvar las selecciones de colores**

Para salvar las selecciones de color, presione la tecla [Comandos] y seleccione “*Volver a Mantenimiento de perfil.*” Salve la pantalla Mantenimiento de perfil. Si es un administrador de sistema, salve la pantalla Definición de supervisor para salvar las nuevas selecciones de color. Las configuraciones de color se activan después del siguiente firmado.

---

## Capítulo 26: Respaldo de idioma internacional

---

El respaldo internacional abarca desde la capacidad de ingresar secuencias específicas de idioma a la capacidad de imprimir un reporte con caracteres internacionales. Los caracteres ingresados deben estar en el conjunto de caracteres Latin 1 (ISO 8859-1) de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se permite un máximo de dos idiomas por sistema.

La información, que contiene caracteres especiales (acentuados), se puede ingresar en el sistema e imprimirse en reportes. Este respaldo de idioma se aplica a toda la interfaz de usuario, incluido todo el texto estático en las pantallas, texto de ayuda, prompt, mensajes de error y reportes históricos y del sistema.

El conjunto de caracteres estándar Latin 1 de ISO 8859-1 se utiliza para almacenar y presentar información en cualquiera de los idiomas instalados y habilitados. Uno de los idiomas debe ser inglés para propósitos de mantenimiento y de diagnósticos remotos. Los supervisores pueden seleccionar cualquiera de los idiomas instalados para su interacción con el sistema. Para una lista completa de los idiomas disponibles para el sistema, comuníquese con su representante de Nortel.

### Estaciones de trabajo de supervisor

Todas las estaciones de trabajo de supervisor, excepto DEC VT220, proporcionan respaldo internacional total. DEC VT220 proporciona respaldo internacional parcial al utilizar el conjunto de caracteres Multinacional DEC de terminal.

Consulte la sección “Para ingresar caracteres” de este capítulo para obtener instrucciones de cómo ingresar caracteres internacionales.

## **Impresoras**

Las impresoras locales se usan para imprimir datos en Meridian MAX 10. Para asegurarse de que una impresora física (conectada a una PC que está ejecutando MTE) respalde los caracteres internacionales, consulte la documentación de Microsoft Windows y la documentación del fabricante de la impresora.

## **Para configurar estaciones de trabajo**

La estación de trabajo debe configurarse correctamente para que se disponga de caracteres internacionales. Al utilizar un teclado de idioma específico, se debe configurar el idioma del teclado de la estación de trabajo. Para obtener más información sobre cómo configurar la estación de trabajo para tener respaldo internacional, consulte el capítulo “Configuración de la estación de trabajo”.

## **Para configurar idiomas**

El sistema puede tener un máximo de dos idiomas. Uno de éstos debe ser inglés. El segundo idioma se elige al instalar o actualizar el sistema Meridian MAX.

El administrador del sistema define el idioma por omisión del sistema y el idioma secundario mediante la pantalla Administración de parámetros—Opciones varias.

El idioma por omisión del sistema se utiliza para Registro de transacción de Control de Configuración así como también cualquier parámetro personalizado en todo el sistema, como por ejemplo, nombres de Lista de espera, Agente, DNIS y nombres de Ruta.

A través de la pantalla Mantenimiento de perfil, se puede seleccionar el idioma en el que desea interactuar con el sistema Meridian MAX. Debe desfirmarse del sistema y volver a firmarse para que este cambio de idioma sea efectivo.



## Secuencias de idiomas múltiples

Tanto las definiciones públicas como privadas pueden realizarse en dos idiomas. Todas las definiciones públicas se deben realizar en el idioma por omisión del sistema, de manera que todos los supervisores puedan leerlas. Puesto que las definiciones privadas sólo las utiliza el usuario, solamente tienen que ingresarse en el idioma que se define en el perfil. La Tabla 26-1 enumera los campos que pueden definirse en el idioma por omisión del sistema y en el idioma secundario, como también las pantallas en que se ubican.

| <b>Tabla 26-1</b><br><b>Secuencias de idiomas múltiples</b>                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pantalla</b>                                                                                                                                                               | <b>Campo</b>                                                                                                                                                                                                       |
| Definición de pantalla<br>Definición de pantalla<br><br>Definición de cuadrante<br><br>Definición de fórmula                                                                  | Nombre de pantalla<br><br>Nombre de definición<br>Encabezado personalizado<br><br>Etiquetas en Menús<br>Etiquetas en Columnas<br>Etiquetas en Gráficos                                                             |
| Definición de reporte<br>Definición de parámetro de reporte<br><br>Definición de formato tabular<br><br>Definición de formato gráfico<br><br>Definición de fórmula de reporte | Nombre de reporte<br><br>Título de formato<br>Encabezado personalizado<br><br>Título de gráfico<br>Títul info princ<br>Títul obj princ<br><br>Etiquetas en Menús<br>Etiquetas en Columnas<br>Etiquetas en Gráficos |
| Control de configuración<br>Orden de cambio                                                                                                                                   | Nombre de orden de cambio                                                                                                                                                                                          |
| Definición de horario                                                                                                                                                         | Nombre de horario                                                                                                                                                                                                  |

### Secuencias de idioma único

Varias secuencias sólo se pueden definir en el idioma por omisión del sistema. La Tabla 26-2 enumera los campos que están definidos en un sólo idioma y las pantallas en que se ubican.

| <b>Tabla 26-2</b><br><b>Secuencias de idioma único</b>                               |                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Pantalla</b>                                                                      | <b>Campo</b>                                                                                |
| Administración de parámetros<br>Mantenimiento de perfil/<br>Definición de supervisor | Nombre<br>Contraseña                                                                        |
| Opciones varias                                                                      | Nombre del cliente<br>Contraseña de admin del sist                                          |
| Definición de unidad de tiempo                                                       | Nombre del turno<br>Nombre período                                                          |
| Definición de nombre de umbral                                                       | Nombre para UD1<br>Nombre para UD2<br>Nombre para UD3<br>Nombre para UD4<br>Nombre para UD5 |
| Definición ACD-DN/CDN                                                                | Nombre ACD-DN/CDN                                                                           |
| Definición de agente                                                                 | Nombre de agente<br>Comentario                                                              |
| Definición de ruta                                                                   | Nombre de ruta                                                                              |
| Definición DNIS                                                                      | Nombre de DNIS                                                                              |
| Definición de actividad                                                              | Nombre de actividad                                                                         |
| Manejo de lista                                                                      | Nombre de lista                                                                             |
| Mensajes del supervisor<br>Enviar Mensajes                                           | Contenido del mensaje                                                                       |
| Ventana de control de impresora local                                                | Nombre de impresora                                                                         |

## Para ingresar caracteres

Se puede ingresar cualquier carácter internacional disponible en los teclados de un idioma específico como parte de una entrada de texto en las diversas pantallas. Algunos caracteres internacionales pueden no estar directamente disponibles en el teclado y es posible que se requieran secuencias de teclado especiales para ingresar estos caracteres.

Las siguientes tablas describen las secuencias de teclas que se requieren para cada tipo de teclado.

Si la estación de trabajo es una DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520, consulte la Tabla 26-3. (DEC VT320 es compatible con DEC VT420). Si se utiliza una PC con MTE, consulte la Tabla 26-4.

## Secuencias de composición

Los diferentes tipos de teclados utilizan diferentes secuencias de composición que se deben ingresar antes de introducir caracteres internacionales.

### DEC VT220, VT420, VT520

Para crear un carácter internacional en una DEC VT220, VT420, VT520, la secuencia de composición es la tecla **{COMPOSE}** seguida de la secuencia de teclas apropiada.

**Nota:** Puesto que DEC VT220 no proporciona respaldo internacional total, se desplegará un signo de interrogación ( ? ) cuando el carácter apropiado no esté disponible en VT220.

### **Meridian Terminal Emulator (MTE)**

Para crear un caracter internacional en una PC que ejecuta MTE, la secuencia de composición consiste en presionar la tecla {**ALT**} mientras se ingresa el código numérico del carácter. Debe usar el teclado numérico del teclado y la tecla {**NUM LOCK**} debe estar activada. Utilizar los números ubicados en la parte superior del teclado para ingresar los códigos puede tener un resultado impredecible.

***Nota:*** Los usuarios de PC sólo pueden ingresar los caracteres en el Código DOS, Página 850, que son caracteres Latin 1 válidos. Si se intenta ingresar un caracter inválido, se escucha un pitido en la estación de trabajo y no se acepta el carácter.

| <b>Tabla 26-3</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b> |                 |                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                               | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición,<br/>seguida de</b> |
| Signo de exclamación invertido                                                              | ¡               | !!                                              |
| Signo de Centavo                                                                            | ¢               | C/                                              |
| Signo de Libra esterlina                                                                    | £               | L=                                              |
| Signo general de moneda                                                                     | ¤               | XO                                              |
| Signo de Yen                                                                                | ¥               | Y=                                              |
| Barra vertical semicontinua *                                                               |                 |                                                 |
| Signo de Párrafo/Sección                                                                    | §               | SO                                              |
| Signo de Copyright                                                                          | ©               | CO                                              |
| Indicador ordinal femenino                                                                  | ª               | A_                                              |
| Comillas latinas de abertura                                                                | «               | <<                                              |
| Comillas latinas de cierre                                                                  | »               | >>                                              |
| Principio de línea *                                                                        | ┐               | ,                                               |
| Macron *                                                                                    | -               | -^                                              |
| Signo de marca registrada *                                                                 | ®               | R O                                             |
| Guión condicional *                                                                         | -               | --                                              |
| Punto central                                                                               | •               | .^                                              |
| Signo Más-Menos                                                                             | ±               | + -                                             |
| Superíndice 1                                                                               | 1               | 1^                                              |
| Superíndice 2                                                                               | 2               | 2^                                              |
| — continúa —                                                                                |                 |                                                 |

| <b>Tabla 26-3 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b> |                 |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                              | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición, seguida de</b> |
| Superíndice 3                                                                                              | ³               | 3^                                          |
| Apóstrofe                                                                                                  | '               | 'espacio                                    |
| Signo My                                                                                                   | μ               | /U                                          |
| Signo de párrafo                                                                                           | ¶               | P!                                          |
| Signo de división *                                                                                        | ÷               | -:                                          |
| Signo de multiplicación *                                                                                  | ×               | x x                                         |
| Cedilla *                                                                                                  | ,               | ' '                                         |
| Acento agudo *                                                                                             | '               | ' '                                         |
| Acento circunflejo                                                                                         | ^               | ^ espacio                                   |
| Tilde                                                                                                      | ~               | ~espacio                                    |
| Diéresis *                                                                                                 | ¨               | ¨espacio                                    |
| Signo de grado                                                                                             | °               | 0^                                          |
| Indicador ordinal masculino                                                                                | º               | O_                                          |
| Fracción un cuarto común                                                                                   | ¼               | 1 4 (sensible al orden)                     |
| Fracción un medio común                                                                                    | ½               | 1 2 (sensible al orden)                     |
| Fracción tres cuartos común *                                                                              | ¾               | 3 4 (sensible al orden)                     |
| Signo de interrogación invertido                                                                           | ¿               | ??                                          |
| A mayúscula con acento grave                                                                               | À               | 'A                                          |
| A mayúscula con acento agudo                                                                               | Á               | 'A                                          |
| A mayúscula con acento circunflejo                                                                         | Â               | ^A                                          |
| — continúa —                                                                                               |                 |                                             |

| <b>Tabla 26-3 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b> |                 |                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                              | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición, seguida de</b> |
| A mayúscula con tilde                                                                                      | Ã               | ~A                                          |
| A mayúscula con diéresis                                                                                   | Ä               | ¨A                                          |
| A mayúscula con acento circular                                                                            | Å               | A ° (signo de grado) or A* o A* (asterisco) |
| Dígrafo en mayúsculas                                                                                      | Æ               | A E (sensible al orden)                     |
| Cedilla mayúscula                                                                                          | Ç               | C,                                          |
| E mayúscula con acento grave                                                                               | È               | ‘E                                          |
| E mayúscula con acento agudo                                                                               | É               | ’E                                          |
| E mayúscula con acento circunflejo                                                                         | Ê               | ^E                                          |
| E mayúscula con diéresis                                                                                   | Ë               | ¨E                                          |
| I mayúscula con acento grave                                                                               | Ì               | ‘I                                          |
| I mayúscula con acento agudo                                                                               | Í               | ’I                                          |
| I mayúscula con acento circunflejo                                                                         | Î               | ^I                                          |
| I mayúscula con diéresis                                                                                   | Ï               | ¨I                                          |
| O mayúscula con acento grave                                                                               | Ò               | ‘O                                          |
| O mayúscula con acento agudo                                                                               | Ó               | ’O                                          |
| O mayúscula con acento circunflejo                                                                         | Ô               | ^O                                          |
| O mayúscula con tilde                                                                                      | Õ               | ~O                                          |
| O mayúscula con diéresis                                                                                   | Ö               | ¨O                                          |
| O mayúscula con barra                                                                                      | Ø               | o/                                          |
| Eñe mayúscula                                                                                              | Ñ               | ~N                                          |
| — continúa —                                                                                               |                 |                                             |

| <b>Tabla 26-3 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b> |                 |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                              | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición,<br/>seguida de</b> |
| U mayúscula con acento grave                                                                               | Ù               | ‘U                                              |
| U mayúscula con acento agudo                                                                               | Ú               | ’U                                              |
| U mayúscula con acento circunflejo                                                                         | Û               | ^U                                              |
| U mayúscula con diéresis                                                                                   | Ü               | ¨U                                              |
| Y mayúscula con acento agudo *                                                                             | Ý               | ’Y                                              |
| Letra Eth minúscula islandesa *                                                                            | Ð               | - D                                             |
| Letra Thorn mayúscula islandesa *                                                                          | Þ               | T H                                             |
| Doble s minúscula alemana                                                                                  | ß               | ss                                              |
| a minúscula con acento grave                                                                               | à               | ‘a                                              |
| a minúscula con acento agudo                                                                               | á               | ’a                                              |
| a minúscula con acento circunflejo                                                                         | â               | ^a                                              |
| a minúscula con tilde                                                                                      | ã               | ~a                                              |
| a minúscula con diéresis                                                                                   | ä               | ¨a                                              |
| a minúscula con acento circular                                                                            | å               | a° (signo de grado) o a* (asterisco)            |
| Dígrafo en minúsculas                                                                                      | æ               | a e (sensible al orden)                         |
| cedilla minúscula                                                                                          | ç               | c,                                              |
| e minúscula con acento grave                                                                               | è               | ‘e                                              |
| e minúscula con acento agudo                                                                               | é               | ’e                                              |
| e minúscula con acento circunflejo                                                                         | ê               | ^e                                              |
| e minúscula con diéresis                                                                                   | ë               | ¨e                                              |
| — continúa —                                                                                               |                 |                                                 |



| <b>Tabla 26-3 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b> |                 |                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                              | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición,<br/>seguida de</b> |
| i minúscula con acento grave                                                                               | ì               | ‘i                                              |
| i minúscula con acento agudo                                                                               | í               | ’i                                              |
| i minúscula con acento circunflejo                                                                         | î               | ^i                                              |
| i minúscula con diéresis                                                                                   | ï               | ”i                                              |
| eñe minúscula                                                                                              | ñ               | ~n                                              |
| o minúscula con acento grave                                                                               | ò               | ‘o                                              |
| o minúscula con acento agudo                                                                               | ó               | ’o                                              |
| o minúscula con acento circunflejo                                                                         | ô               | ^o                                              |
| o minúscula con tilde                                                                                      | õ               | ~o                                              |
| o minúscula con diéresis                                                                                   | ö               | ”o                                              |
| o minúscula con barra                                                                                      | ø               | o/                                              |
| u minúscula con acento grave                                                                               | ù               | ‘u                                              |
| u minúscula con acento agudo                                                                               | ú               | ’u                                              |
| u minúscula con acento circunflejo                                                                         | û               | ^u                                              |
| u minúscula con diéresis                                                                                   | ü               | ”u                                              |
| y minúscula con acento agudo *                                                                             | ý               | ’y                                              |
| y minúscula con diéresis                                                                                   | ÿ               | ”y                                              |
| — continúa —                                                                                               |                 |                                                 |

| <b>Tabla 26-3 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520</b>                                               |                 |                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                                                                            | <b>Carácter</b> | <b>Secuencia de composición,<br/>seguida de</b> |
| Letra Eth minúscula islandesa *                                                                                                                          | ð               | - d                                             |
| Letra Thorn minúscula islandesa *                                                                                                                        | þ               | t h                                             |
| <i>Nota:</i> El nombre de un carácter con asterisco ( * ) indica que sólo está disponible en DEC VT420, DEC VT520 o en una PC que ejecuta Reflection 4+. |                 |                                                 |
| — fin —                                                                                                                                                  |                 |                                                 |

*Nota:* El código numérico, correspondiente a caracteres internacionales de la Tabla 26-4 debe ingresarse desde el teclado numérico.

| <b>Tabla 26-4</b><br><b>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE</b> |                 |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Nombre</b>                                                                   | <b>Carácter</b> | <b>Ingresar</b> |
| Signo de exclamación invertido                                                  | ¡               | {ALT} 173       |
| Signo de Centavo                                                                | ¢               | {ALT} 189       |
| Signo de Libra esterlina                                                        | £               | {ALT} 156       |
| Signo general de moneda                                                         | ¤               | {ALT} 207       |
| Signo de Yen                                                                    | ¥               | {ALT} 190       |
| Barra semicontinua *                                                            | ¦               | {ALT} 221       |
| Signo de Párrafo/Sección                                                        | §               | {ALT} 21        |
| Signo de Copyright                                                              | ©               | {ALT} 184       |
| Indicador ordinal femenino                                                      | ª               | {ALT} 166       |
| — continúa —                                                                    |                 |                 |

| <b>Tabla 26-4 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE</b> |          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Nombre                                                                                         | Carácter | Ingresar  |
| Comillas latinas de abertura                                                                   | «        | {ALT} 174 |
| Comillas latinas de cierre                                                                     | »        | {ALT} 175 |
| Principio de línea *                                                                           | ¬        | {ALT} 170 |
| Macron                                                                                         | -        | {ALT} 238 |
| Signo de marca registrada                                                                      | ®        | {ALT} 169 |
| Guión condicional                                                                              | -        | {ALT} 196 |
| Signo Más-Menos                                                                                | ±        | {ALT} 241 |
| Superíndice 1                                                                                  | 1        | {ALT} 251 |
| Superíndice 2                                                                                  | 2        | {ALT} 253 |
| Superíndice 3                                                                                  | 3        | {ALT} 252 |
| Apóstrofe                                                                                      | ,        | {ALT} 239 |
| Signo My                                                                                       | μ        | {ALT} 230 |
| Signo de párrafo                                                                               | ¶        | {ALT} 244 |
| Signo de división                                                                              | ÷        | {ALT} 246 |
| Signo de multiplicación                                                                        | ×        | {ALT} 158 |
| Signo de grado                                                                                 | °        | {ALT} 248 |
| Cedilla                                                                                        | ,        | {ALT} 44  |
| Acento agudo                                                                                   | ,        | {ALT} 239 |
| Diéresis                                                                                       | ¨        | {ALT} 249 |
| Indicador ordinal masculino                                                                    | º        | {ALT} 167 |
| — continúa —                                                                                   |          |           |

| <b>Tabla 26-4 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE</b> |          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Nombre                                                                                         | Carácter | Ingresar  |
| Fracción un cuarto común                                                                       | ¼        | {ALT} 172 |
| Fracción un medio común                                                                        | ½        | {ALT} 171 |
| Fracción tres cuartos común                                                                    | ¾        | {ALT} 243 |
| Signo de interrogación invertido                                                               | ¿        | {ALT} 168 |
| A mayúscula con acento grave                                                                   | À        | {ALT} 183 |
| A mayúscula con acento agudo                                                                   | Á        | {ALT} 181 |
| A mayúscula con acento circunflejo                                                             | Â        | {ALT} 182 |
| A mayúscula con tilde                                                                          | Ã        | {ALT} 199 |
| A mayúscula con diéresis                                                                       | Ä        | {ALT} 142 |
| A mayúscula con acento circular                                                                | Å        | {ALT} 143 |
| Dígrafo en mayúsculas                                                                          | Æ        | {ALT} 146 |
| Cedilla mayúscula                                                                              | Ç        | {ALT} 128 |
| E mayúscula con acento grave                                                                   | È        | {ALT} 212 |
| E mayúscula con acento agudo                                                                   | É        | {ALT} 144 |
| E mayúscula con acento circunflejo                                                             | Ê        | {ALT} 210 |
| E mayúscula con diéresis                                                                       | Ë        | {ALT} 211 |
| I mayúscula con acento grave                                                                   | Ì        | {ALT} 222 |
| I mayúscula con acento agudo                                                                   | Í        | {ALT} 214 |
| I mayúscula con acento circunflejo                                                             | Î        | {ALT} 215 |
| I mayúscula con diéresis                                                                       | Ï        | {ALT} 216 |
| — continúa —                                                                                   |          |           |

| <b>Tabla 26-4 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE</b> |                 |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                  | <b>Carácter</b> | <b>Ingresar</b> |
| O mayúscula con acento grave                                                                   | Ò               | {ALT} 227       |
| O mayúscula con acento agudo                                                                   | Ó               | {ALT} 224       |
| O mayúscula con acento circunflejo                                                             | Ô               | {ALT} 226       |
| O mayúscula con tilde                                                                          | Õ               | {ALT} 229       |
| O mayúscula con diéresis                                                                       | Ö               | {ALT} 153       |
| O mayúscula con barra                                                                          | Ø               | {ALT} 157       |
| Eñe mayúscula                                                                                  | Ñ               | {ALT} 165       |
| U mayúscula con acento grave                                                                   | Ù               | {ALT} 235       |
| U mayúscula con acento agudo                                                                   | Ú               | {ALT} 233       |
| U mayúscula con acento circunflejo                                                             | Û               | {ALT} 234       |
| U mayúscula con diéresis                                                                       | Ü               | {ALT} 154       |
| Y mayúscula con acento agudo                                                                   | Ý               | {ALT} 237       |
| Letra Eth mayúscula islandesa                                                                  | Ð               | {ALT} 209       |
| Letra Thorn mayúscula islandesa                                                                | Þ               | {ALT} 231       |
| Doble s minúscula alemana                                                                      | ß               | {ALT} 225       |
| a minúscula con acento grave                                                                   | à               | {ALT} 133       |
| a minúscula con acento agudo                                                                   | á               | {ALT} 160       |
| a minúscula con acento circunflejo                                                             | â               | {ALT} 131       |
| a minúscula con tilde                                                                          | ã               | {ALT} 198       |
| a minúscula con diéresis                                                                       | ä               | {ALT} 132       |
| — continúa —                                                                                   |                 |                 |

| <b>Tabla 26-4 (continuación)</b><br><b>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE</b> |                 |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Nombre</b>                                                                                  | <b>Carácter</b> | <b>Ingresar</b> |
| a minúscula con acento circular                                                                | å               | {ALT} 134       |
| Dígrafo en minúsculas                                                                          | æ               | {ALT} 145       |
| cedilla minúscula                                                                              | ç               | {ALT} 135       |
| e minúscula con acento grave                                                                   | è               | {ALT} 138       |
| e minúscula con acento agudo                                                                   | é               | {ALT} 130       |
| e minúscula con acento circunflejo                                                             | ê               | {ALT} 136       |
| e minúscula con diéresis                                                                       | ë               | {ALT} 137       |
| i minúscula con acento grave                                                                   | ì               | {ALT} 141       |
| i minúscula con acento agudo                                                                   | í               | {ALT} 161       |
| i minúscula con acento circunflejo                                                             | î               | {ALT} 140       |
| i minúscula con diéresis                                                                       | ï               | {ALT} 139       |
| eñe minúscula                                                                                  | ñ               | {ALT} 164       |
| o minúscula con acento grave                                                                   | ò               | {ALT} 149       |
| o minúscula con acento agudo                                                                   | ó               | {ALT} 162       |
| o minúscula con acento circunflejo                                                             | ô               | {ALT} 147       |
| o minúscula con tilde                                                                          | õ               | {ALT} 228       |
| o minúscula con diéresis                                                                       | ö               | {ALT} 148       |
| o minúscula con barra                                                                          | ø               | {ALT} 155       |
| u minúscula con acento grave                                                                   | ù               | {ALT} 151       |
| u minúscula con acento agudo                                                                   | ú               | {ALT} 163       |
| — continúa —                                                                                   |                 |                 |

| Tabla 26-4 (continuación)<br>Caracteres internacionales para PC que ejecutan MTE |          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Nombre                                                                           | Carácter | Ingresar  |
| u minúscula con acento circunflejo                                               | û        | {ALT} 150 |
| u minúscula con diéresis                                                         | ü        | {ALT} 129 |
| y minúscula con acento agudo                                                     | ý        | {ALT} 236 |
| y minúscula con diéresis                                                         | ÿ        | {ALT} 152 |
| Letra Thorn minúscula islandesa                                                  | þ        | {ALT} 231 |
| — fin —                                                                          |          |           |





---

## Capítulo 27: Ubicaciones remotas

---

Este capítulo describe varias de las funciones que pueden utilizarse para intercambiar información entre Meridian MAX y ubicaciones remotas. Estas funciones incluyen:

- Acceso a pantalla del supervisor (SDA)
- Interfaz de Estado MAX (MSI)
- Interfaz de eventos MAX (MEI)
- Centro de Administración de Red (NAC)
- Comunicación remota

### Acceso a pantalla del supervisor

La función Acceso a pantalla del supervisor (Supervisor Display Access, SDA) proporciona una pantalla del supervisor adicional a través de la consola del sistema o del puerto de módem de diagnóstico remoto.

Los supervisores y los administradores del sistema tienen acceso a las sesiones SDA a través del puerto de la consola del sistema. El puerto de módem de diagnóstico remoto está reservado para el soporte técnico de Nortel Networks.

Una vez que se haya firmado, la sesión SDA funciona igual que otras sesiones de pantalla corrientes que se inicien desde otros puertos I/O. Sólo se permite una sesión SDA a un tiempo. Por lo tanto, si una sesión SDA se inicia desde el puerto de consola del sistema, no puede iniciarse desde el puerto de módem de diagnóstico remoto al mismo tiempo.

**Nota:** Los términos consola del sistema y consola de mantenimiento son intercambiables. El puerto de módem de diagnóstico remoto también se conoce como módem de diagnóstico y módem externo.

## Inicio de sesiones SDA

Las sesiones SDA pueden iniciarse desde el puerto de la consola del sistema. Para utilizar la función SDA, los supervisores y los administradores del sistema deben firmarse a Meridian MAX a través de la consola del sistema.

### Procedimiento 27-1

#### Para iniciar una sesión SDA

- 1 En el prompt *Console Login* , escriba **maxusr** y presione **{RETORNO}**.
- 2 Ingrese la contraseña y presione **{RETORNO}**.
- 3 Seleccione una de las siguientes dos opciones:

Si la sesión SDA se inicia satisfactoriamente, aparece la pantalla de firmado de Meridian MAX. Siga el mismo procedimiento que al firmarse a una estación de trabajo Meridian MAX normal.

#### **o bien**

Si la sesión SDA no puede iniciar, aparece el siguiente mensaje:

```
Supervisor Display Access session cannot be  
started at this time since there is already one  
running in another port.
```

La session d'accès a l'affichage du surveillant ne peut être lancée présentement, car il y en a une autre en cours.

**Nota:** Este mensaje es un ejemplo de un sistema donde los idiomas instalados son inglés y francés. Los mensajes aparecen en los idiomas instalados en el sistema.

Al desfirmarse de una sesión SDA vuelve al prompt de firmado de consola. Es posible que aparezcan otros mensajes. Consulte la guía *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811), capítulo “Meridian MAX error messages”.

## Contraseña SDA

La cuenta maxusr se crea con una contraseña por omisión para todas las nuevas instalaciones, actualizaciones de instalación y de plataforma. La contraseña por omisión para acceder esta cuenta es **maxsup1**. Por motivos de seguridad, se recomienda que el administrador del sistema asigne una nueva contraseña a esta cuenta mediante el menú Maintenance and Administration después de cada instalación o actualización. Informe al servicio de soporte técnico Nortel Networks del cambio de contraseña SDA.

## Limitaciones

### Errores de entrada/salida

En el caso improbable de que ocurran errores I/O durante la sesión SDA, es posible que el puerto donde se esté ejecutando la sesión SDA deje de funcionar y permanezca inutilizado hasta que se reinicie el sistema. Consulte la guía *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 563-4001-811), capítulo “Fault isolation checklist”.

### Terminales

Esta función acepta las estaciones de trabajo VT420 o 100% compatible y VT220 o 100% compatible. No se acepta el MTE. El tipo de terminal por omisión es VT220.

## Envío de datos a terceras partes

Meridian MAX utiliza MSI y MEI para enviar datos a aplicaciones de terceras partes. Para obtener información detallada, consulte la guía *MSI/MEI Protocol Reference Guide* (P0853414).

## Interfaz de estado MAX

La función MSI permite que Meridian MAX envíe datos estadísticos basados en listas de espera recopilados desde Meridian 1, a través de la red de área local (LAN), a un sistema central de manejo de tráfico de tiempo real. El sistema central también recibe datos de otros sistemas ACD de los proveedores.

Según las capacidades del sistema central, los datos de los distintos controles se pueden utilizar de varias formas para controlar el tráfico de la red desde una única ubicación. Por ejemplo, el sistema puede ser capaz de enrutar llamadas a través de la red pública hacia una lista de espera en ACD, que está mejor equipada para manejarlas. También puede crear pantallas y reportes detallados o resumidos.

### **Interfaz de eventos MAX**

La Interfaz de eventos MAX (MEI) envía información de eventos en tiempo real a aplicaciones de terceras partes. La información de eventos puede consistir en mensajes MEI-Network o MEI-Observe. Los mensajes MEI-Network están diseñados para aplicaciones destinadas a enrutar llamadas a través de una red pública en tiempo real. Los mensajes MEI-Observe están diseñados para aplicaciones destinadas a asegurar que los agentes sigan estándares específicos.

### **Centro de Administración de Red**

Aunque los supervisores en cada nodo tienen información sobre reportes y pantallas de estado que indican cómo las llamadas de red afectan los nodos, los nodos del Meridian MAX no pueden comunicarse directamente entre ellos. Con el fin de consolidar automáticamente la información sobre pantallas y reportes desde los nodos de Meridian MAX, es necesario un Centro de Administración de Red (NAC).

El NAC permite que una ubicación central monitoree y supervise los nodos múltiples de Meridian MAX. Un NAC puede tener un máximo de 10 nodos de Meridian MAX y de MAX-ACD.

El NAC habilita todos los nodos de Meridian MAX o de MAX-ACD conectados al procesador de NAC para que reporten los datos de llamada en forma regular. Los datos de tiempo real se envían desde los nodos de MAX en un intervalo de tiempo definido en el NAC. Los datos históricos se envían desde los nodos de MAX cuando el NAC los solicita para un reporte. Los datos históricos no se almacenan en el sitio de NAC. El NAC utiliza el inglés y el francés para monitorear y recopilar datos (los caracteres acentuados no tienen respaldo).

El NAC proporciona una variedad de reportes y pantallas de estado consolidados que provienen de la información acumulada de cada nodo. La función Control de configuración de red NAC permite que los supervisores NAC controlen el flujo de llamadas para uno o todos los nodos, según sea necesario. La opción Telemando de sesión de supervisor permite que los supervisores de red operen como supervisores de nodos. La función Mensajes del supervisor permite que los supervisores de toda la red envíen mensajes a otros supervisores en la red.

Para obtener más información, consulte la guía *NAC 2 Supervisor's User Guide* (P0724352).

## Conectividad NAC

La función Conectividad NAC abarca todos los componentes que permiten que NAC se comuniquen con Meridian MAX.

**Nota:** La conectividad NAC sólo está disponible en algunos países. Para mayores detalles, comuníquese con su representante de Nortel Networks. Si MQA está habilitada, deben capacitarse los supervisores de NAC para interpretar los datos en forma diferente en sus sistemas Meridian MAX.

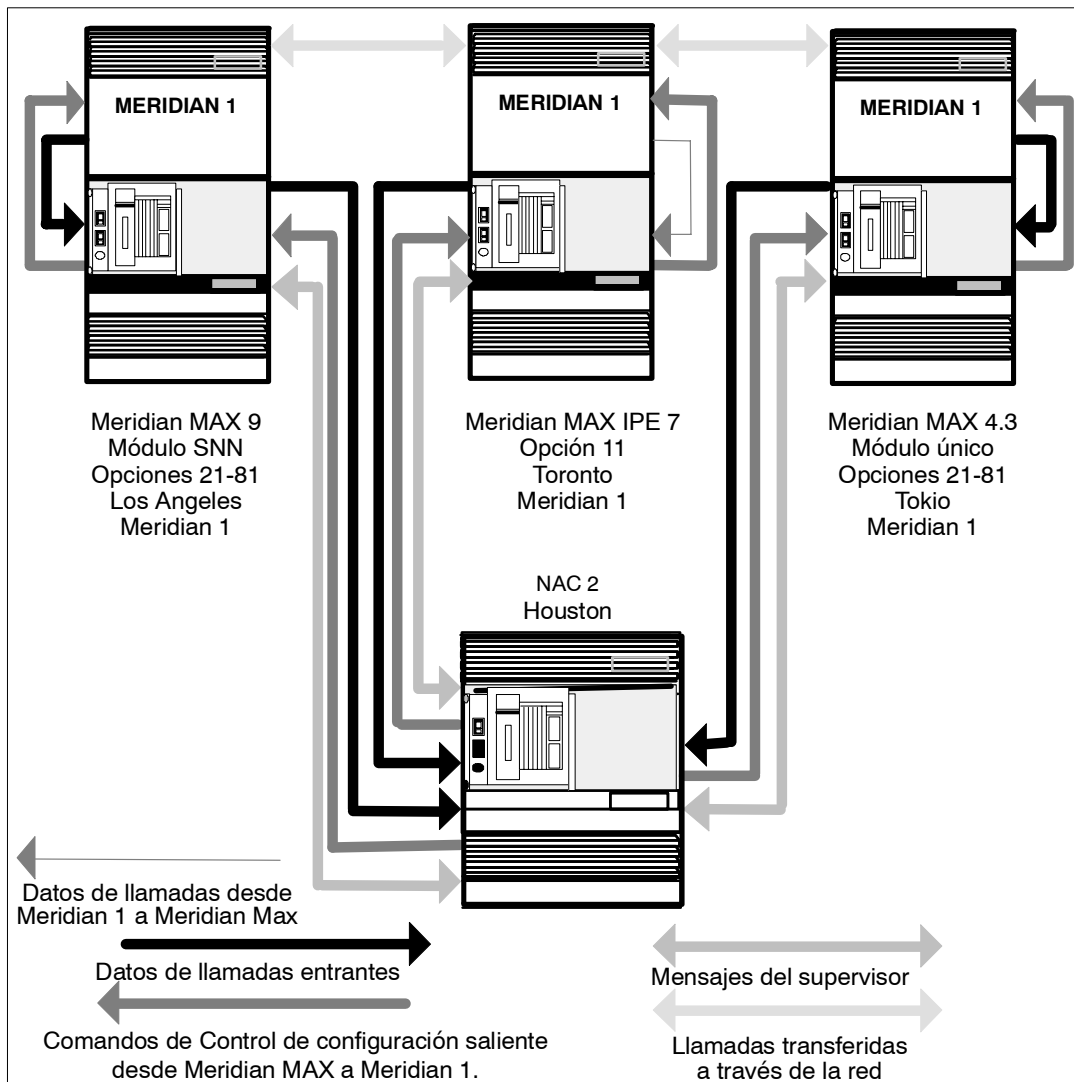
Los componentes de la función Conectividad NAC incluyen:

- **Reportes históricos de red**  
Para generar un reporte consolidado, el NAC requiere datos históricos de cada nodo de Meridian MAX, sin embargo, no se puede acceder a “Durac de conexión” y “Durac de consulta” desde los grupos estadísticos de Meridian MAX. Se han agregado tres nuevos grupos estadísticos al NAC 2 para proporcionar datos históricos adicionales: CDN, Distrib de resp de llam CDN y Ruta RAN. Sin embargo, los dos grupos estadísticos de CDN sólo están disponibles si está habilitada la opción adquirible EAR/CCR. El grupo estadístico de Ruta RAN sólo está disponible si Meridian MAX está conectado a la Versión 17 en ejecución de Meridian 1 o posteriores. Si un reporte NAC solicita datos en un grupo estadístico cuando no están disponibles, la página titular del reporte de NAC incluye una entrada que dice “Datos solicitados no están respaldados” (Requested data is not supported).
- **estadísticas de tiempo real de red**  
Este componente proporciona datos estadísticos de tiempo real. El NAC 2 también proporciona estadísticas de tiempo real para listas de espera de CDN. Sin embargo, no puede acceder a las estadísticas CDN en tiempo real que sólo afectan a las llamadas CDN de red. NAC no puede acceder a “conexión posiciones”, “posiciones no disponibles” ni “posiciones consulta” desde las estadísticas en tiempo real de la lista de espera de Meridian MAX.
- **Control de configuración de red**  
Este componente envía/ejecuta comandos de control de configuración hacia/desde el NAC.
- **Mensajes del supervisor**  
Este componente envía/recibe mensajes del administrador hacia/desde los supervisores de NAC/MAX.

## Flujo de datos de red

La Figura 27-1 muestra el flujo de datos de red NAC. El flujo de datos es idéntico para NAC 1.

**Figura 27-1**  
**Flujo de datos de red NAC**



## Impresión remota

La función Impresión remota permite que un supervisor de nodo envíe reportes a la impresora por omisión de NAC en el sitio NAC. Esta función permite que los supervisores de nodo y de red vean el mismo reporte al mismo tiempo. La Impresión remota es útil cuando se está frente a un problema que requiere consultar el NAC. El administrador del sistema también puede utilizar la función Telemando de sesión de supervisor para enviar reportes de rendimiento de agente a NAC.

### Procedimiento

Para utilizar la función Impresión remota, se debe tener:

- Meridian MAX
- Instalado apropiadamente el hardware requerido para conectar el nodo de Meridian MAX al sistema NAC (por ejemplo, módem y cables)
- Asignado específicamente un puerto de comunicaciones para el enlace de red
- Habilitado el campo *Impresión remota* en la pantalla Definición de supervisor para los supervisores/administradores que tienen autorización para enviar el reporte. Esta pantalla se describe en el capítulo “Administración de parámetros”.

La función Impresión remota produce la aparición de la nueva opción—Impresión remota—cada vez que un supervisor/administrador selecciona un dispositivo de salida (por ejemplo, impresora y estación de trabajo), siempre que el supervisor/administrador esté autorizado para utilizar esta función.

## Telemando de sesión de supervisor

La función Telemando de sesión de supervisor permite que el supervisor de red se firme en cualquier nodo de Meridian MAX como un supervisor de nodo. Sólo se puede acceder de esta manera a los nodos que están conectados a la red.

Sólo el personal de NAC tiene acceso a esta función. El Telemando de sesión de supervisor no está disponible para los supervisores/administradores de Meridian MAX.

La sesión de supervisor de red dispone de todas las capacidades de supervisor de nodo. Esta función permite que el supervisor de red substituya un supervisor de nodo ausente. Una sesión de supervisor debe usar una ID de supervisor definida en el sitio de Meridian MAX en el que el supervisor se está firmando. La definición de supervisor para la ID de supervisor controla las funciones a las que puede acceder la sesión de supervisor. Por ejemplo, un supervisor de red puede tener autorización para emitir comandos de Control de configuración de red mientras permanece en NAC como supervisor de red.

Sin embargo, el supervisor de red puede estar imposibilitado(a) para emitir comandos de Control de configuración mientras permanece firmado en un sitio de Meridian MAX de nodo, porque la ID de supervisor de nodo utilizada no incluye autorización para utilizar el Control de configuración.

No existe un indicador que muestre a los usuarios que la ID de supervisor en realidad es una sesión de supervisor. Siempre que cuente con suficientes ID de supervisor en reserva, es recomendable crear definiciones genéricas de sesión de supervisor y asignar una gama específica de ID de supervisor a estas definiciones. Por ejemplo, se puede utilizar una gama de ID de supervisor de la serie 800x, con la primera ID de sesión de supervisor programada en 8000, la segunda ID de sesión de supervisor en 8001 y así sucesivamente. De esta forma, es posible distinguir entre usuarios remotos y usuarios de nodo.

## **Comunicación remota**

La función Comunicación remota conecta Meridian MAX a una estación de trabajo de supervisor por medio de módem y teléfonos. Para usar esta función se deben seguir los siguientes pasos:

- Los puertos deben estar específicamente asignados para este propósito en el sitio de Meridian MAX.
- Los módem deben estar conectados a estos puertos en el extremo del Meridian MAX y terminal de sesión de supervisor en el otro extremo.
- Los módem deben estar encendidos.

Esta función permite configurar las estaciones de trabajo de supervisor fuera del sitio de Meridian MAX. Por ejemplo, el usuario puede configurar una estación de trabajo de sesión de supervisor en un edificio donde no esté ubicado el sistema Meridian MAX.



Cada vez que se accede a esta función, el sistema pide definir la configuración del terminal que se está utilizando. Para cambiar la configuración del terminal, es necesario desfirmarse y marcar nuevamente para elegir la nueva configuración. Una sesión de supervisor debe usar una ID de supervisor definida en el sitio de Meridian MAX en el que el supervisor se está firmando. La definición de supervisor para la ID de supervisor controla las funciones a las que puede acceder la sesión de supervisor. El supervisor de NAC también puede utilizar esta función por medio de la función Telemando de sesión de supervisor.

**Nota:** Cualquiera que posea los datos correctos puede acceder a la función Comunicación remota.

**27-10** Ubicaciones remotas

---

---

553-4001-905S Estándar 1.0 Noviembre 2000

---

## Capítulo 28: Envío de mensajes al supervisor

---

La función Mensajes del supervisor, que sólo está disponible si el sistema tiene NAC, permite emitir mensajes cortos a otros supervisores y administradores (de nodo y red) a través de la estación de trabajo. Por lo general, estos mensajes tratan con las modificaciones a las rutinas normales de los nodos Meridian MAX, NAC o ambos. Por ejemplo, en un nodo se descubre que falta personal, a NAC se le puede solicitar que haga desborde de llamadas a otros nodos. NAC va a emitir un mensaje para notificar a los otros nodos que es posible que tengan más tráfico de llamadas.

Cada supervisor de red al que se le permite utilizar la función puede recibir, leer, preparar y enviar mensajes entre cualquiera de los nodos Meridian MAX conectados con la red.

Meridian MAX permite salvar un máximo de 19 mensajes entrantes y 19 mensajes salientes. Si se salvan más mensajes, el mensaje más antiguo se sobrescribe para permitir el siguiente mensaje entrante o saliente. Para impedir que un mensaje se sobrescriba mientras se está en Mostrar mensj entrante o Mostrar mensj saliente, elija el comando “*Retener*” desde el menú Comandos. Se puede retener un máximo de cinco mensajes salientes y cinco entrantes. Estos mensajes se retienen hasta que se elige liberar uno o más de los mensajes retenidos mediante el mismo menú de aparición súbita Opciones. Una vez liberado, se puede eliminar el mensaje retenido.

### Para acceder a esta función

Para acceder a esta función, seleccione “*Mensajes del supervisor*” desde el menú principal. Esta función sólo está disponible si el sistema tiene acceso al NAC y el campo *Mensajes del supervisor* está habilitado en el perfil.

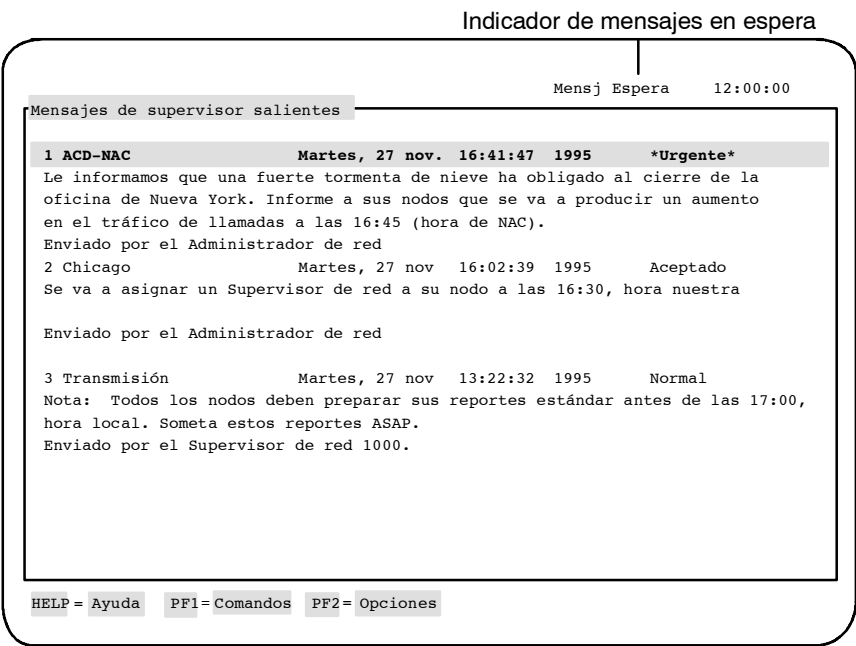
Renuncia

No todas las opciones y aplicaciones están disponibles en todos los países. Comuníquese con el representante de Nortel para obtener más información.

Indicador de mensajes

En la Figura 28-1 aparece el indicador de mensajes que informa al supervisor de la red de que se ha recibido un mensaje.

Figura 28-1  
Mensajes del supervisor — indicador de mensajes



Este indicador permanece en la pantalla en tanto exista un mensaje que nadie haya leído en el nodo. El indicador de mensajes en espera se retira tan pronto como la primera persona lee el nuevo mensaje (suponiendo que no existen nuevos mensajes para leer).

## Pantalla inicial

La pantalla inicial para la función Mensajes del supervisor enumera todos los Mensajes del supervisor no leídos.

**Figura 28-2**  
**Mensajes del supervisor — pantalla inicial**

Mensj Espera 12:00:00

Mensajes del supervisor

|    | FUENTE DEL MENSAJE | HORA          | RECEPCIÓN         | ESTADO    |
|----|--------------------|---------------|-------------------|-----------|
| 1. | NAC                | Martes 27 nov | 16:41:47 1995 STD | *Urgente* |
| 2. | Toronto            | Martes 27 nov | 15:59:45 1995 STD | Aceptado  |
| 3. | Chicago            | Martes 27 nov | 13:22:32 1995 STD | Normal    |

HELP = Ayuda PF1= Comandos PF2= Opciones F6 = Componer mensj

Existen tres maneras de seleccionar un mensaje no leído para que se muestre:

- Ingrese el número de mensajes, seguido de **{RETORNO}**.
- Mueva la barra de selección al mensaje específico que desea y presione **{RETORNO}**.
- Mueva la barra de selección al mensaje específico que desea y presione **{PF1}**, después seleccione el comando Leer mensajes.

## **Teclas de función**

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando retorna el sistema al menú principal.

#### **Leer mensajes**

Este comando despliega los mensajes destacados para desplegarlos desde la pantalla inicial. Consulte la sección “Leer mensajes” en este capítulo.

#### **Leer mensj anterior**

Este comando despliega el último mensaje salvado o eliminado por cualquier usuario del sistema. Consulte la sección “Leer mensaje anterior” en este capítulo.

#### **Crear mensj**

Este comando crea un mensaje para enviarlo a otros usuarios. Consulte la sección “Crear mensajes” en este capítulo.

#### **Mostrar mensj entrante**

Este comando permite visualizar, almacenar, eliminar, liberar o colocar en retención mensajes de supervisor entrantes. Consulte la sección “Mensajes de supervisor entrantes” en este capítulo.

#### **Mostrar mensj saliente**

Este comando permite visualizar, almacenar, eliminar, liberar o colocar en retención mensajes de supervisor salientes. Consulte la sección “Mensajes de supervisor salientes” en este capítulo.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita de Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**F6=Componer mensj**

Esta tecla de función compone un mensaje para enviarlo a otros usuarios. Es la misma función realizada por la opción “*Crear mensj*” en la ventana de aparición súbita Comandos. Consulte la sección “Crear mensajes” en este capítulo.

**Campos****Fuente del mensaje**

Este campo muestra el nombre del sitio que envía el mensaje.

**Hora recepción**

Este campo muestra la fecha y hora local en que el nodo recibe el mensaje.

**Estado**

Este campo muestra el estado del emisor adjunto al mensaje. Las tres etiquetas de estado son normal, urgente y aceptado.

Los mensajes normales no reciben un procesamiento especial. Los mensajes urgentes se envían antes que los mensajes normales y se etiquetan como “Urgente”. Los mensajes aceptados automáticamente advierten al emisor cuando el receptor ha leído el mensaje.

## Leer mensajes

La función Leer mensajes muestra los mensajes que Meridian MAX o NAC recibió y que seleccionó para desplegarlo desde la pantalla inicial. Cada mensaje enumera la información fuente y el contenido del mensaje. Después de leer cada mensaje, se debe salvar o eliminar. Se puede utilizar esta función para mostrar mensajes entrantes y salientes.

**Figura 28-3**  
**Mensajes del supervisor — leer mensajes**

Leer mensajes 12:00:00

Inicio : Denver  
Status Menj : \*Urgente\*  
Recibido : Miércoles Nov 28 19:06:35 1995 STD  
Enviado : Miércoles Nov 28 19:06:33 1995 STD

CONTENIDO DEL MENSAJE  
Se informa que la oficina de Denver permanecerá abierta hasta las 21:00,  
hora local, debido al mayor tráfico de llamadas.  
Enviado por Administrador nodal.

HELP=Ayuda PF1=Comandos PF2= Opciones

## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.



**PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

**Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva a la pantalla inicial Mensajes del supervisor.

**No se lee**

Este comando despliega el próximo mensaje reciente no leído.

**Eliminar este mensj**

Este comando elimina el mensaje que se despliega actualmente. Una vez que se elimina un mensaje, no se puede restablecer.

**Salvar este mensj**

Este comando salva el mensaje que se despliega actualmente. Se pueden almacenar hasta 19 mensajes a la vez. Estos mensajes se pueden leer en todo momento.

**Mostrar mensj saliente**

Este comando despliega la lista de mensajes salientes del supervisor en la pantalla Mensajes de supervisor salientes. Estos mensajes se pueden eliminar, restablecer, colocar en retención o liberar. Consulte la sección “Mensajes de supervisor salientes”.

**Mostrar mensj entrante**

Este comando despliega la lista Mensajes de supervisor entrantes en la pantalla Mensajes de supervisor entrantes. Estos mensajes se pueden eliminar, restablecer, colocar en retención o liberar. Consulte la sección “Pantalla Mensajes de supervisor entrantes”.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

## **Campos**

### **Inicio**

Este campo muestra el nombre del sitio que envió el mensaje. Este campo se proporciona sólo como información y no se puede modificar.

### **Status Menj**

Este campo muestra el estado del emisor adjunto al mensaje.

Las tres etiquetas de estado son normal, urgente y aceptado.

Los mensajes normales no reciben un procesamiento especial. Los mensajes urgentes se envían antes que los mensajes normales y se etiquetan como “Urgente”. Los mensajes aceptados automáticamente advierten al emisor cuando el receptor ha leído el mensaje. Este campo se proporciona sólo como información y no se puede modificar.

### **Recibido**

Este campo muestra la fecha y hora de recepción del mensaje. Este campo se proporciona sólo como información y no se puede modificar.

### **Enviado**

Este campo muestra la fecha y hora en que se envió el mensaje. Este campo se proporciona sólo como información y no se puede modificar.

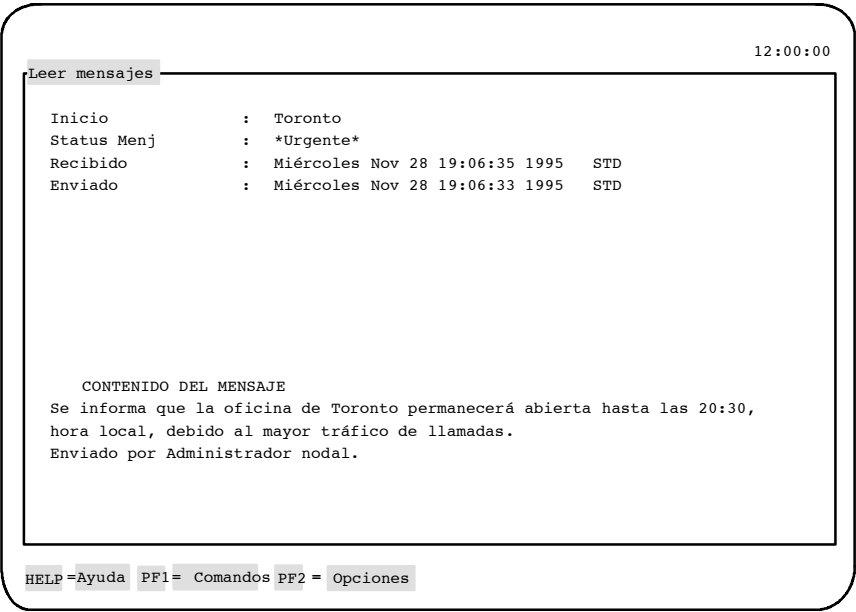
### **Contenido del mensaje**

Este campo proporciona el contenido del mensaje. Este campo se proporciona sólo como información y no se puede modificar.

## Leer mensaje anterior

La función Leer menj anterior muestra el último mensaje salvado o eliminado por un usuario del sistema. El mensaje enumera la información fuente y el contenido. Se puede utilizar esta función para mostrar mensajes entrantes y salientes.

**Figura 28-4**  
**Mensajes del supervisor — leer mensaje anterior**



## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

Este comando hace que el sistema vuelva a la pantalla inicial Mensajes del supervisor.

**Mostrar mensj saliente**

Este comando despliega la lista de mensajes salientes del supervisor en la pantalla Mensajes de supervisor salientes. Estos mensajes se pueden eliminar, restablecer, colocar en retención o liberar. Consulte la sección “Pantalla Mensajes de supervisor salientes” de este capítulo.

**Mostrar mensj entrante**

Este comando despliega la lista de mensajes de supervisor entrantes en la pantalla Mensajes de supervisor entrantes. Estos mensajes se pueden eliminar, restablecer, colocar en retención o liberar. Consulte la sección “Mensajes de supervisor entrantes” en este capítulo.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones de la pantalla.

**Campos**

**Inicio**

Este campo muestra el nombre del sitio que envía el mensaje.

**Status Menj**

Este campo muestra el estado del emisor adjunto al mensaje. Las tres etiquetas de estado son normal, urgente y aceptado. Los mensajes normales no reciben un procesamiento especial. Los mensajes urgentes se envían antes que los mensajes normales y se etiquetan como “Urgente”. Los mensajes aceptados automáticamente advierten al emisor cuando el receptor ha leído el mensaje.

**Recibido**

Este campo muestra la fecha y hora de recepción del mensaje.

**Enviado**

Este campo muestra la fecha y hora en que se envió el mensaje.

**Contenido del mensaje**

Este campo proporciona el contenido del mensaje.

## Crear mensajes

Para crear un mensaje, seleccione el comando “*Crear mensajes*” desde el menú Comandos o presione la tecla de función [Componer mensj]. El sistema despliega una pantalla Enviar mensajes como aparece en la Figura 28-5.

**Figura 28-5**  
**Mensajes del supervisor — enviar mensajes**

Enviar mensajes 12:00:00

DESTINO DEL MENSAJE:

CONTENIDO DEL MENSAJE

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo REMOVE = Borrar campo

Para enviar un mensaje, se deben efectuar los siguientes pasos:

- 1 Seleccione los destinos.
- 2 Cree el mensaje.
- 3 Presione {PF1} para desplegar los comandos, seleccione el comando Enviar mensajes y el sistema despliega la ventana de aparición súbita Status Menj.
- 4 Seleccione el estado de los mensajes desde la ventana de aparición súbita.

El sistema envía el mensaje a los destinos especificados en el mensaje.

El sistema permite también seleccionar y enviar un mensaje existente desde una lista de mensajes enviados anteriormente.

## **Teclas de función**

### **HELP=Ayuda**

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva a la pantalla inicial Mensajes del supervisor.

#### **Mostrar destinos**

Este comando despliega una lista de nodos de destino. Se puede seleccionar uno o más nodos para que reciban el mensaje.

#### **Selec Menj Existente**

Este comando selecciona un mensaje salvado como entrada. El mensaje se puede editar sin cambiar el original.

#### **Enviar mensaje**

Este comando envía el mensaje.

#### **Almacenar mensj saliente**

Este comando almacena el mensaje en la lista de mensajes salientes salvados. No se pueden salvar más de 19 mensajes a la vez.

#### **Mostrar mensj saliente**

Este comando despliega mensajes salientes en la pantalla Mensajes de supervisor salientes. Los mensajes se pueden eliminar, restablecer, liberar y poner en retención desde esta pantalla. Para obtener más información, consulte la sección “Mensajes de supervisor salientes” en este capítulo.

#### **Transmisión**

Este comando envía el mensaje a todos los nodos. La palabra **Transmisión** aparece en el campo *Destino del mensaje*.

#### **Borra destinos**

Este comando retira todos los nodos de destino seleccionados para el mensaje que actualmente se despliega.

**PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Comandos desde la pantalla.

**PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

**PF2=No seleccionar opción**

Esta tecla de función retira la ventana de aparición súbita Opciones desde la pantalla.

**PF3=Editar campo**

Esta función permite editar un campo.

**PF3=Fin de edición**

Esta tecla de función indica que no se requieren más ediciones para el campo.

**REMOVE=Borrar campo**

Esta tecla de función retira el contenido de un campo.

**Teclas de función específicas MTE**

Las siguientes teclas están disponibles sólo en PC que se ejecutan en Meridian Terminal Emulator:

- **Ins**  
Esta tecla permite insertar información.
- **Inicio**  
Esta tecla desplaza el cursor al comienzo de la línea.
- **Fin**  
Esta tecla desplaza el cursor al final de la línea.
- **—>**  
Esta tecla desplaza el cursor una palabra a la derecha.
- **<—**  
Esta tecla desplaza el cursor una palabra a la izquierda.

## **Campos**

### **Destino del mensaje**

Se puede seleccionar el NAC y todos los nodos Meridian MAX conectados al NAC como destino del mensaje.

Si desea enviar el mensaje a todos los nodos y a NAC, utilice el comando Difusión desde la lista de tecla de función [Comandos]. Si no desea enviar el mensaje a todos los destinos, debe utilizar el comando Mostrar destinos o presione la tecla de función [Opciones] para la misma lista.

Si la lista está en pantalla, puede ingresar el número de lista o mover la barra de selección al nodo que desea e ingresar **{ENTER}** para seleccionar el nodo como destino. Si la lista no está en pantalla, puede ingresar el nombre del nodo o ID del nodo para seleccionar el nodo como destino.

Si selecciona un destino incorrecto, se puede volver a seleccionar, destacando el campo que contiene la elección correcta. Si no puede volver a seleccionar debido a que ya se han seleccionado todos los nodos, utilice el comando Borra destinos desde la lista de las teclas de función [Comandos]. Después de esto, vuelva a seleccionar todos los destinos correctos.

### **Contenido del mensaje**

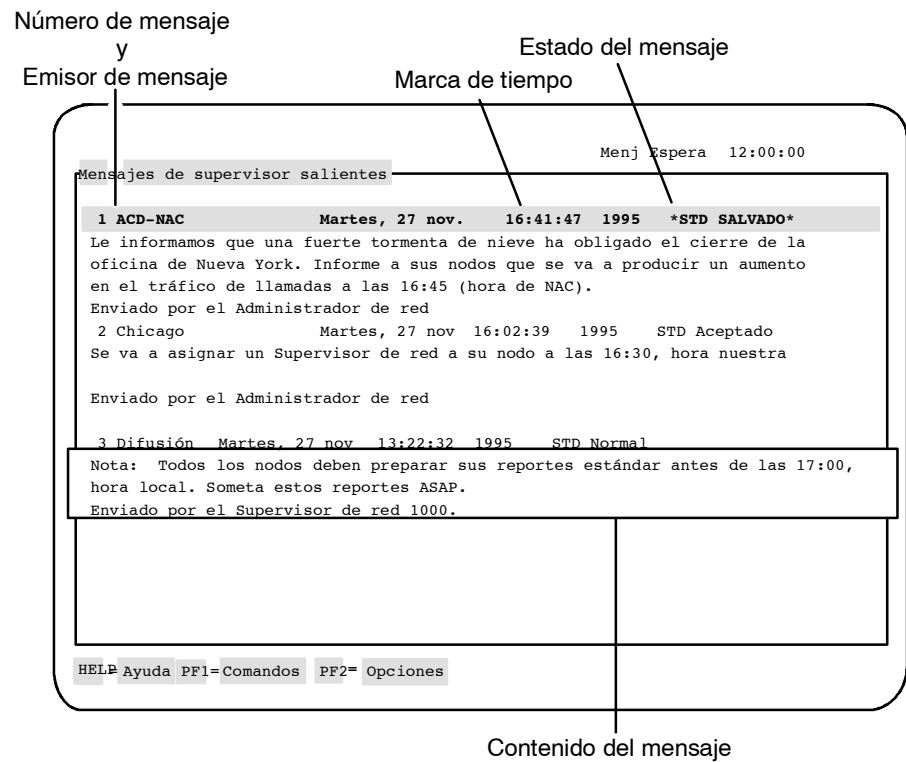
Este campo permite ingresar un máximo de cuatro líneas de 76 caracteres para el mensaje. Sólo se pueden utilizar caracteres alfabéticos, numéricos y de puntuación en un mensaje.



Mensajes de supervisor salientes

La función Mensajes de supervisor salientes almacena hasta 19 mensajes salientes y permite retener un máximo de 5 de estos mensajes. Por lo general, los primeros cinco mensajes se reservan para mensajes retenidos, como por ejemplo, mensajes enviados reiteradamente. Las siguientes ranuras de mensaje contienen los mensajes más actuales que se prepararon, salvaron y, posiblemente (aunque no necesariamente), se enviaron.

Figura 28-6  
Mensajes del supervisor—mensajes de supervisor salientes



Teclas de función

HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### **PF1=Comandos**

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### **Salir**

Este comando hace que el sistema vuelva a la pantalla inicial Mensajes del supervisor.

#### **Eliminar mensaje**

Este comando elimina el mensaje destacado por la barra de selección. El estado del mensaje cambia a **Eliminado**. El mensaje no se retira hasta que se sale de la pantalla Mensajes de supervisor salientes.

#### **No eliminar menj**

Este comando restablece el mensaje destacado por la barra de selección, siempre y cuando se halla eliminado (no se puede restablecer un mensaje si no se ha eliminado). El estado del mensaje cambia desde **Eliminado** a la etiqueta asignada a éste cuando se creó (por ejemplo, normal, urgente o aceptado).

#### **Mantener/soltar mensaje**

Este comando configura un interruptor de palanca que mantiene o suelta un mensaje. El estado del mensaje cambia a **MANTENIDO** si este comando se selecciona para un mensaje que no está en retención. Después de que se libera un mensaje, el estado cambia desde **MANTENIDO** a la etiqueta de estado asignada a éste cuando se creó (por ejemplo normal, urgente o aceptado). Se pueden colocar en espera hasta cinco mensajes.

Si determinados mensajes se envían reiteradamente, tecléelos y colóquelos en espera. De esta manera, basta con teclearlos una vez y están siempre disponibles.

### **PF1=No seleccionar comando**

Esta tecla de función retira la aparición súbita Comandos de la pantalla.

### **PF2=Opciones**

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### **PF2=Retirar opciones**

Esta tecla de función cierra la ventana Opciones.

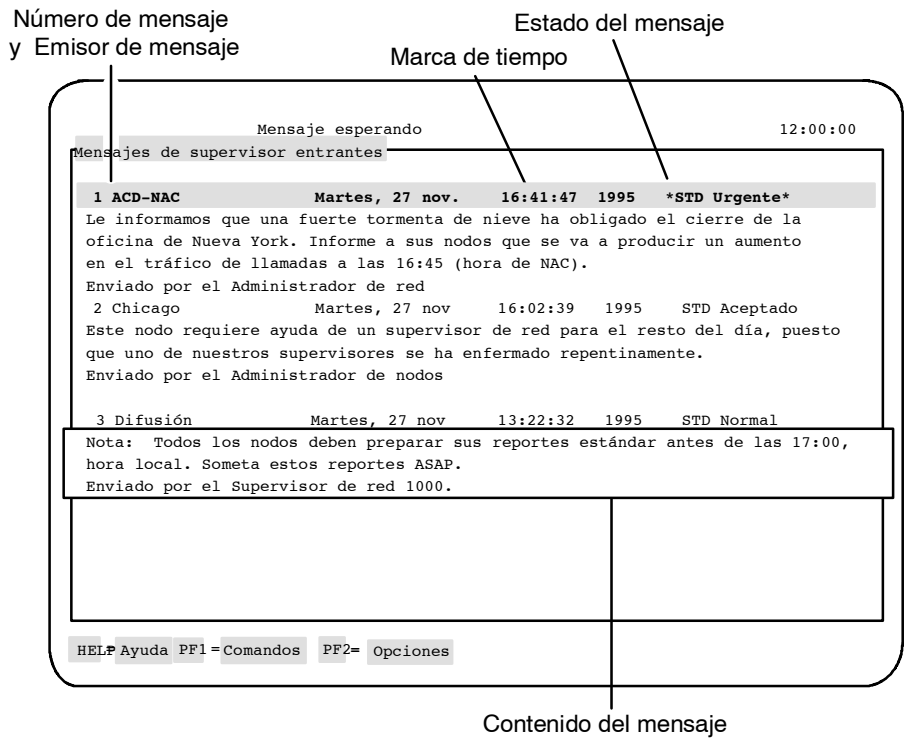
## **Campos**

No aparecen campos en esta pantalla. La Figura 28-6 muestra tres mensajes y señala la ubicación de la información importante.

## Mensajes de supervisor entrantes

La función Mensajes de supervisor entrantes almacena hasta 19 mensajes entrantes y permite retener un máximo de 5 de estos mensajes. Por lo general, los primeros cinco mensajes se reservan para mensajes retenidos, como por ejemplo, mensajes leídos por muchos supervisores. Las restantes ranuras de mensaje contienen los mensajes más actuales que se recibieron y salvaron.

Figura 28-7  
Mensajes del supervisor — mensajes de supervisor entrantes



## Teclas de función

### HELP=Ayuda

Esta función proporciona información relacionada con esta función y sus campos.

### PF1=Comandos

Están disponibles los siguientes comandos al presionar [Comandos]:

#### Salir

Este comando hace que el sistema vuelva a la pantalla inicial Mensajes del supervisor.

#### Eliminar mensaje

Este comando elimina el mensaje destacado por la barra de selección. El estado del mensaje cambia a **Eliminado**. Sin embargo, el mensaje no se retira hasta que se sale de la pantalla Mensajes de supervisor entrantes.

#### No eliminar mensaj

Este comando restablece el mensaje destacado por la barra de selección. El estado del mensaje cambia desde **Eliminado** a la etiqueta asignado a éste cuando se creó (por ejemplo, normal, urgente o aceptado).

#### Mantener/soltar menj

Este comando configura un interruptor de palanca que mantiene o suelta un mensaje. El estado del mensaje cambia a **MANTENIDO** si este comando se selecciona para un mensaje. Después de que se libera un mensaje, el estado cambia desde **MANTENIDO** a la etiqueta de estado asignada a éste cuando se creó (por ejemplo normal, urgente o aceptado). Se pueden colocar en espera hasta cinco mensajes.

### PF1=No seleccionar comando

Esta tecla de función elimina la ventana de aparición súbita Comandos de la pantalla.

### PF2=Opciones

Esta tecla de función despliega una descripción o lista de entradas válidas correspondientes al campo.

### PF2=Retirar opciones

Esta tecla de función cierra la ventana Opciones.

## Campos

No existen campos en esta pantalla. En la Figura 28-7 aparecen tres mensajes y se señala la ubicación de información importante.

---

## Capítulo 29: Distribución automática de llamadas de red

---

Algunos de los sistemas Meridian MAX están equipados con una opción de red. En general, una red ACD está compuesta por un sistema ACD central en contacto con otros sistemas ACD en otras ubicaciones. A estos otros sistemas se les conoce como nodos en la red. Meridian MAX reporta las llamadas que llegan a un ACD-DN para que sean enviadas a otro ACD-DN en el mismo sistema. La Distribución Automática de Llamadas de Red (NACD) permite que las llamadas sean enviadas a otro ACD-DN en otro nodo de la red ACD.

**Nota:** Sólo se requiere la Red ACD si Desborde Mejorado (paquete 178) o Red ACD (paquete 207) están equipados en Meridian 1.

La opción de red agrega las siguientes funciones a aquéllas ya descritas en este documento:

- Pantallas en tiempo real de la actividad de red
- Reportes históricos sobre la actividad y rendimiento de red
- Funciones adicionales Control de configuración y Administración de parámetros.

Además de estas nuevas funciones, la opción de red mejora algunas de las funciones ACD estándar descritas en este documento. Sin embargo, si se establece de otra forma, el sistema Meridian MAX se desempeña igual en un ambiente en red que en uno no conectado a red.

## Administración de parámetros

Dos pantallas que aparecen mediante Administración de parámetros se ven afectadas por NACD: Opciones varias (Figura 29-1) y Definición de umbral (Figura 29-2).

### Opciones varias

Se agrega un campo a la lista de opciones en la pantalla Opciones varias, como aparece en la Figura 29-1. El campo *Dirección de nodo de red* es el código de establecimiento de conexión para Meridian 1. Este campo sólo aparece si su sistema tiene habilitada la opción NACD. Esta dirección se utiliza en reportes que muestran el tráfico de llamadas en red. El usuario no puede cambiar la Dirección de nodo de red. Aparece sólo con propósitos informativos.

**Figura 29-1**  
**Pantalla Opciones varias con NACD, MSI y MEI en uso**

12:00:00

Opciones varias

|                                   |   |                                    |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| Nombre del cliente                | : | Compañía ABC                       |
| Contraseña del admin. Del sistema | : | XYZ                                |
| Idioma implícito                  | : | Español                            |
| Impresora tabular                 | : | RuggedWriter                       |
| Impresora gráfica                 | : | LaserJet                           |
| Formato encabez. Flujo de datos   | : | Habilitado                         |
| Temp. Estado agente               | : | Sólo en MTE 9 o superior           |
| Dirección de nodo de red          | : | 338                                |
|                                   |   |                                    |
| MSI Enlace                        | : | Habilitado a las 19:02:49 25/07/96 |
| Estado actual del enlace MSI      | : | Enlace OK 21:00:00 25/07/96        |
| Hora del último error MSI         | : | Ocurrido a las 21:26:50 25/07/96   |
|                                   |   |                                    |
| Enlace(s) MEI                     | : | Habilitado                         |
| Estado actual del enlace(s) MEI   | : | Enlace (s) OK                      |
| Hora del último error MEI         | : | Ocurrido a las 21:26:50 25/07/96   |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones PF3 = Editar campo REMOVE= Borrar campo F20 = >>

## Definición de umbral

El umbral Llamadas en espera de red se agrega a los valores estándar de umbral en la pantalla Definición de umbral, como aparece en la Figura 29-2. Este valor define el número máximo de llamadas de red dirigidas a su sistema Meridian MAX que pueden esperar ser contestadas por uno de sus agentes. Si se sobrepasa este umbral, el número de llamadas en espera se destaca en la pantalla de estadísticas de ACD-DN.

**Figura 29-2**  
**Funciones NACD en Definición de umbral de Administración de parámetros**

12:00:00

| Definición de Umbral |                  |                           |                         |
|----------------------|------------------|---------------------------|-------------------------|
| # Umbral             | Umbrales de Agts | Umbrales de lista         | Definido por el usuario |
| 1                    | Conv ACD 0       | Objetivo de demora.... 10 | UD1> # de Agts... 5     |
|                      | NL.. 0           | Objetivo de serv..... 90  | UD2> Sin nombre... 0    |
|                      | Espera... 0      | Prom. Demora Resp..... 50 | UD3> Sin nombre... 1    |
|                      | DN Ent... 0      | Llams espera local.... 4  | UD4> Sin nombre... 2    |
|                      | DN Sal... 0      | Llam espera de red.... 3  | UD5> Sin nombre... 3    |
|                      | Walkaway. 0      | Llamada corta..... 10     |                         |

HELP = Ayuda   PF1 = Comandos   PF2 = **Opciones**   Delete = Borrar record

## Pantallas de agente

Cuando se enruta una llamada a otro nodo en la red, primero se envía una señal para asegurar que existe un agente disponible en ese nodo para recibir la llamada. Una vez que esta situación está establecida, el agente queda en reservado para asegurar que él o ella no reciban otra llamada en el momento que demora completar la conexión. Así, además de los estados que aparecen en las Pantallas del estado del agente estándar, NACD agrega un estado “Reservado”. En las Pantallas de estadísticas de la lista de espera, los agentes reservados se incluyen en la categoría “En Espera”.

Nunca se reserva un agente durante más tiempo del máximo establecido en Meridian 1.

## Reportes personalizados

Donde sea apropiado, NACD agrega datos de desborde e interflujo de red a los grupos estadísticos estándar. Estos datos se combinan para formar varias columnas nuevas de datos disponibles para reportes personalizados o se pueden utilizar para crear fórmulas personalizadas.

Bajo NACD, los datos de red se incluyen en varios de los elementos de datos, así como en columnas de datos estándar. La columna de datos de ACD-DN *Llamadas contestadas*, por ejemplo, incluye llamadas provenientes de otros nodos en la red.

Los nuevos datos NACD y las columnas de datos se enumeran con los grupos estadísticos estándar en el capítulo “Grupos estadísticos de reporte”. También se señala el efecto de la red en los datos estándar y en las columnas de datos.

## Llamadas CDN de red

En Meridian MAX 9, los datos pueden recopilarse en pantallas y reportes en un nuevo tipo de llamada CDN que viaja a través de la red, denominada llamada CDN de red.

La llamada CDN de red se origina cuando un script CCR envía un comando Lista A para colocar una llamada CDN en la lista de espera de un DN de ruta. Un DN de ruta es un ACD-DN no operativo con una tabla de enrutamiento nocturno del NACD, pero sin posiciones. Cuando el DN de ruta coloca la llamada CDN en la lista de espera de otros sistemas Meridian 1 de la red, la llamada se convierte en una llamada CDN de red, y puede contestarla cualquier ACD-DN en servicio diurno de otro Meridian 1.



Las llamadas CDN sólo permanecen como CDN de red mientras se colocan en la lista de espera de un DN de ruta. A partir del momento en que se extraen de dicha lista, se consideran llamadas CDN locales.

En el Meridian 1 original (originador), Meridian MAX muestra cómo se envían las llamadas CDN de red.

En el Meridian 1 destino (destinatario), Meridian MAX muestra la lista de espera que se origina si Meridian 1 dispone de X11 Versión 22 o posterior. (La lista de espera es el CDN originador de la llamada.) El DN de ruta aparece si Meridian 1 dispone de X11 Versión 21 o anterior.

Se han creado nuevos campos de datos primarios para registrar las llamadas CDN de red y algunas estadísticas han cambiado de significado. Estos campos y estadísticas se describen en los capítulos “Grupos estadísticos de pantalla” y “Grupos estadísticos de reporte”.

Para recopilar estadísticas de llamadas CDN de red, se requiere lo siguiente:

- Meridian 1 X11 Versión 22 o posterior
- CCR y NACD
- La opción de control de reporte debería estar habilitada en el Meridian 1 original para todas las listas de espera de CDN y DN de ruta, así como en el Meridian 1 destino para todas las listas de espera destino.
- No debe usarse el DN de ruta como método de terminación de llamadas.

Las estadísticas de Meridian MAX darán resultados inexactos si se utilizan para terminar llamadas.

**Nota:** Las estadísticas de llamadas CDN de red deberían interpretarse cuidadosamente. En el caso de que varios CDN utilicen un único DN de ruta para enrutar llamadas CDN de red, Meridian MAX no dispone de ningún medio para distinguir el CDN originador de la llamada.

## Reportes de manejo estándar

Los cambios a las columnas de datos estándar, analizados en la sección anterior, afectan a varios de los reportes de manejo estándar existentes. Además, NACD agrega tres nuevos reportes estándar que rastrean específicamente el rendimiento de la red ACD.

### Cambios a los reportes estándar

Bajo NACD, algunos de los cálculos estadísticos en los siguientes reportes se cambian para incluir el efecto de la red ACD en el nodo. Los formatos de los reportes son los mismos. Los campos afectados se enumeran a continuación. Los detalles de cómo y por qué se ven afectados se encuentran en el capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

- Reporte resumido de rendimiento ACD-DN
  - *Número de llamadas contestadas, Número de llamadas contestadas de desborde entrante, Demora promedio (Velocidad de respuesta promedio), % Nivel de servicio.*
- Reporte de demora antes de respuesta
  - *Número de llamadas contestadas, % Desborde temporizado.* También, los casilleros “*Por ciento de llamadas contestadas en*” incluyen llamadas enviadas desde la red.
- Reportes de rendimiento de agente
  - *Número de llamadas contestadas, Promedio conversación ACD, Tiempo espera para una llamada ACD.* También, el *% de firmado de ACD.*
- Reportes de rendimiento de ruta
  - *Llamadas ofrecidas, % Nivel de servicio, Llamadas contestadas antes del umbral de demora máximo, Llamadas contestadas después del umbral de nivel de servicio, CCS.*

## Reportes de red estándar de Meridian MAX

A continuación se presentan los tres nuevos reportes estándar que rastrean el rendimiento de la red ACD:

### Reporte de utilización de troncal de red

El Reporte de utilización de troncal de red describe el uso general de troncales para llamadas entrantes y salientes de red. En la Figura 29-3, aparece un ejemplo de un Reporte de utilización de troncal de red.

### Reporte de perfil de llamada desviada

El Reporte de perfil de llamada desviadas muestra dónde se responden finalmente las llamadas que se originan en un ACD-DN específico. Posteriormente, las llamadas son clasificadas en llamadas locales, de red y de desborde por sobrecarga de lista de espera. En la Figura 29-4, aparece un ejemplo de Reporte de perfil de llamada desviado.

### Reporte de llamada ACD-DN

El Reporte de llamada ACD-DN muestra la la fuente de origen de las llamadas que últimamente se responden en el ACD-DN destino. Posteriormente, las llamadas se clasifican en llamadas locales, de red y de desborde por sobrecarga de lista de espera. Aparece un ejemplo de Reporte de perfil de llamada ACD-DN en la Figura 29-5.

## **Reporte de utilización de troncales de red**

### **CCS entrantes de desborde de red**

Esto representa el número de cientos de segundos de llamada para llamadas entrantes de desborde de red. Vea “CCS ENTR NTOF” en la sección “Estadísticas de troncal” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

### **Respuesta entrante de desborde de red**

Esto representa el número de llamadas entrantes de desborde de red contestadas por agentes de este ACD-DN. Vea “Núm llams entr NTOF” en la sección “Estadísticas de troncal” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

### **CCS salientes de desborde de red**

Esto representa el número de cientos de segundos de llamadas para llamadas salientes de desborde de red. Vea “CCS SAL NTOF” en la sección “Estadísticas de troncal” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

### **Respuesta saliente de desborde de red**

Esto representa el número de llamadas salientes de desborde de red contestadas por agentes de uno de los ACD-DN. Vea “Núm llams sal NTOF” en la sección “Estadísticas de troncal” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

### **Otros CCS entrantes**

Esto representa el número total de cientos de segundos de llamada. Este valor es una medida total del uso de troncales. Incluye la demora de respuesta para el número de llamadas contestadas, la demora de abandono de llamadas más el tiempo total de llamada.

### **Otras respuestas entrantes**

Esto representa el número de llamadas con desborde por sobrecarga de lista de espera, desborde-hora local y desborde-tiempo de red contestadas por agentes del ACD-DN original o por agentes de otros ACD-DN.

**Figura 29-3**  
**Reporte de utilización de troncales de red**

| Rep. de utilización de tronc. de red |       |        |                 |                         |      |            | Página 1       |             |      |
|--------------------------------------|-------|--------|-----------------|-------------------------|------|------------|----------------|-------------|------|
| Reporte de intervalo                 |       |        |                 |                         |      |            |                |             |      |
| Corporación ABC                      |       |        | Fecha: 04/20/95 |                         |      |            | Hora: 20:14:32 |             |      |
| Intervalos: Todos Días :Todos        |       |        |                 |                         |      |            |                |             |      |
| RUTA                                 | TRONC | ACD-DN | INTVL           | ----DESBORDE DE RED---- |      |            |                | --OTRO--    |      |
|                                      |       |        |                 | --ENTRADA--             |      | --SALIDA-- |                | --ENTRADA-- |      |
|                                      |       |        |                 | CCS                     | RESP | CCS        | RESP           | CCS         | RESP |
| 0                                    | 0     | 850    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 2    |
|                                      |       | 851    | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 1    |
|                                      |       | 852    | 11:00           | 0                       | 1    | 0          | 0              | 2           | 3    |
|                                      |       | 853    | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 1    |
|                                      |       | 854    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 1    |
|                                      |       | 855    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 1    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 2           | 2    |
|                                      |       | 856    | 11:00           | 1                       | 1    | 0          | 0              | 2           | 5    |
|                                      |       |        | 11:30           | 1                       | 1    | 0          | 0              | 5           | 2    |
|                                      |       | 857    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 2           | 3    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 1    | 0          | 0              | 1           | 2    |
|                                      |       | 858    | 11:00           | 1                       | 1    | 0          | 0              | 2           | 3    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 1    |
|                                      |       | 859    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 0    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 2    |
|                                      |       | 860    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 1    |
|                                      |       | 861    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 1    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 1    |
|                                      |       | 862    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 2           | 3    |
|                                      |       | 863    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 2    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 1           | 1    |
|                                      |       | 864    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 0           | 1    |
|                                      |       | 865    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 2           | 2    |
|                                      |       |        | 11:30           | 2                       | 1    | 0          | 0              | 4           | 4    |
|                                      |       | 866    | 11:00           | 1                       | 0    | 0          | 0              | 4           | 3    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 1    | 0          | 0              | 3           | 5    |
|                                      |       | 867    | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 3           | 4    |
|                                      |       | 868    | 11:00           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 2           | 2    |
|                                      |       |        | 11:30           | 0                       | 0    | 0          | 0              | 4           | 4    |
| -----                                |       |        |                 | -----                   |      | -----      |                | -----       |      |
| 0                                    |       |        |                 | 6                       | 7    | 0          | 0              | 48          | 63   |
| -----                                |       |        |                 | -----                   |      | -----      |                | -----       |      |

## Reporte de perfil de llamada desviada

El objetivo de este reporte es proporcionar la interrupción de llamadas contestadas para llamadas que se originaron en el nodo del cliente. Por lo tanto, cuando se especifican parámetros para este reporte, es necesario proporcionar la ID de nodo del cliente como parámetro para el campo ID de nodo original.

**Nota 1:** Si no se proporciona la ID de nodo del cliente como parámetro para la ID de nodo, los datos de reporte no tienen significado.

**Nota 2:** Si aparece una llamada CDN de red en el reporte, el *Número ACD-DN original* se considera el número DN de ruta.

### Llams Contest TOT

Esto representa el número de llamadas que se originan en el ACD-DN original en el nodo del cliente, contestadas por agentes del nodo/ACD-DN destino. Este número incluye llamadas que estaban en desborde temporizado de red o en desborde por sobrecarga de lista de espera básico y mejorado hacia el ACD-DN destino.

### Llams Contest TOF local

Esto representa el número de llamadas que se originan en el ACD-DN original en el nodo del cliente, contestadas por agentes del ACD-DN destino y que estaban en desborde temporizado básico y mejorado hacia el ACD-DN de destino. Este campo es cero cuando los ACD-DN original y destino están en nodos diferentes. Vea “LLAMS LTOF” en la sección “Estadísticas de desborde” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte”.

### Llams Contest TOF Red

Esto representa el número de llamadas que se originan en el ACD-DN original en el nodo del cliente, contestadas por agentes del ACD-DN/nodo destino y con desborde temporizado de red hacia el ACD-DN destino. Este campo es cero cuando los ACD-DN original y destino están en el mismo nodo. Vea “LLAMS NTOF” en la sección “Estadísticas de desborde” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte” de este documento.

### Núm TOT ACD

Esto representa el número de llamadas que se originan en el ACD-DN original en el nodo del cliente, contestadas por agentes del ACD-DN destino y con desborde por sobrecarga de lista de espera hacia el ACD-DN destino. Este campo es cero cuando el ACD-DN original y destino son iguales o cuando el ACD-DN destino está en un nodo remoto.

**Dem Prm Res**

Esto representa la velocidad promedio de respuesta desde una perspectiva de un ACD-DN original. Esta estadística incluye la demora de tiempo para llamadas de desborde temporizado de red mejoradas y básicas.

**Interfl desviado**

Esto representa el número de llamadas que salieron del ACD-DN original en el nodo del cliente debido a interflujo o servicio nocturno. Este campo es cero cuando los ACD-DN original y destino no son iguales, ya que las llamadas que estaban con interflujo no sufrieron desborde primero.

**Figura 29-4**  
**Reporte de perfil de llamada desviada**

| Reporte de perfil de llamada desviada |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
|---------------------------------------|-------------|-----|-------|-------------------|-------|-----|------|-----|----------|
| Reporte de intervalos                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| Página 1                              |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| Corporación ABC                       |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| Fecha 19/09/95 Hora 16:29:24          |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| Intervalos: Todos Días: Todos         |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| ACD-DN                                | NODO/ACD-DN |     | INTVL | --LLAMS CONTEST-- |       |     | NUM  | DEM | INTERFL  |
| ORIGINAL                              | DESTINO     |     |       | ----TOF----       |       |     | TOT  | PRM | DESVIADO |
|                                       |             |     |       | TOT               | LOCAL | RED | QOVF | RES |          |
| 523                                   | 338         | 887 | 11:00 | 2                 | 0     | 0   | 0    | 58  | 0        |
|                                       | 111-1854    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 24  | 0        |
|                                       | 111-1863    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 39  | 0        |
|                                       | 111-1874    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 22  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| 523                                   |             |     |       | 5                 | 1     | 1   | 0    | 40  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| 524                                   | 338         | 856 | 11:30 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 18  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| 524                                   |             |     |       | 1                 | 0     | 0   | 0    | 18  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| 525                                   | 338         | 851 | 11:30 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 97  | 0        |
|                                       | 857         |     | 11:30 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 95  | 0        |
|                                       | 858         |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 56  | 0        |
|                                       | 863         |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 29  | 0        |
|                                       | 866         |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 24  | 0        |
|                                       | 872         |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 31  | 0        |
|                                       | 111-1857    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 11  | 0        |
|                                       | 111-1866    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 17  | 0        |
|                                       | 111-1869    |     | 11:30 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 35  | 0        |
|                                       | 111-1877    |     | 11:00 | 1                 | 0     | 0   | 0    | 18  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |
| 525                                   |             |     |       | 10                | 0     | 0   | 0    | 41  | 0        |
| -----                                 |             |     |       |                   |       |     |      |     |          |

## Reporte de llamada ACD-DN

El objetivo de este reporte, que aparece en la Figura 29-5, es proporcionar la interrupción en donde se originaron las llamadas contestadas en el nodo del cliente en la red. Por lo tanto, cuando se especifican parámetros para este reporte, es necesario proporcionar la ID de nodo del cliente como el parámetro para el campo ID de nodo de destino.

**Nota 1:** Si no se utiliza la ID de nodo del cliente como parámetro para el campo ID de nodo de destino, los datos de reporte no tienen significado.

**Nota 2:** Si aparece una llamada CDN de red en el reporte, el *Número ACD-DN original* se considera el número CDN original si Meridian 1 dispone de X11 Versión 22 o posteriores. Se considera como DN de ruta si Meridian 1 dispone de X11 Versión 21 o posteriores.

### Llams contest TOT

Esto representa el número de llamadas contestadas por agentes del ACD-DN destino en el nodo del cliente que se originaron en el nodo / ACD-DN original. Este valor incluye llamadas de desborde temporizado de red, básicas y mejoradas o llamadas de desborde por sobrecarga de lista de espera básica hacia el ACD-DN destino.

### Llams contest TOF local

Esto representa el número de llamadas contestadas por agentes del ACD-DN destino en el nodo del cliente que se originaron en el ACD-DN original y las llamadas de desborde temporizado básicas y mejoradas hacia el ACD-DN destino. Este campo es cero en registros de datos en que los ACD-DN original y destino están en nodos diferentes o son iguales. Vea “LLAM LTOF” en la sección “Estadísticas de desborde” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte” en este documento.

### Llams contest TOF Red

Esto representa el número de llamadas contestadas por agentes del ACD-DN destino en el nodo del cliente que se originaron en el ACD-DN/nodo original y las llamadas de desborde temporizado de red hacia el ACD-DN destino. Este campo es cero cuando los ACD-DN original y destino están en el mismo nodo. Vea “LLAMS NTOF” en la sección “Estadísticas de desborde” del capítulo “Grupos estadísticos de reporte” en este documento.



**Núm TOT ACD**

Esto representa el número de llamadas contestadas por agentes del ACD-DN destino en el nodo del cliente que se originaron en el ACD-DN original y las llamadas de desborde por sobrecarga de lista de espera hacia el ACD-DN destino. Este campo es cero cuando el ACD-DN original y destino son iguales o cuando el ACD-DN destino está en un nodo remoto.

**Dem Prm Res TOT**

Esto representa la velocidad promedio de respuesta desde una perspectiva de un ACD-DN original. Esta estadística incluye la demora de tiempo para llamadas de desborde temporizado de red mejoradas y básicas.

**Dem Prm Red DST**

Esto representa la velocidad promedio de respuesta desde la perspectiva de un ACD-DN destino. Esta estadística incluye la demora de tiempo para llamadas de desborde temporizado de red y mejoradas.

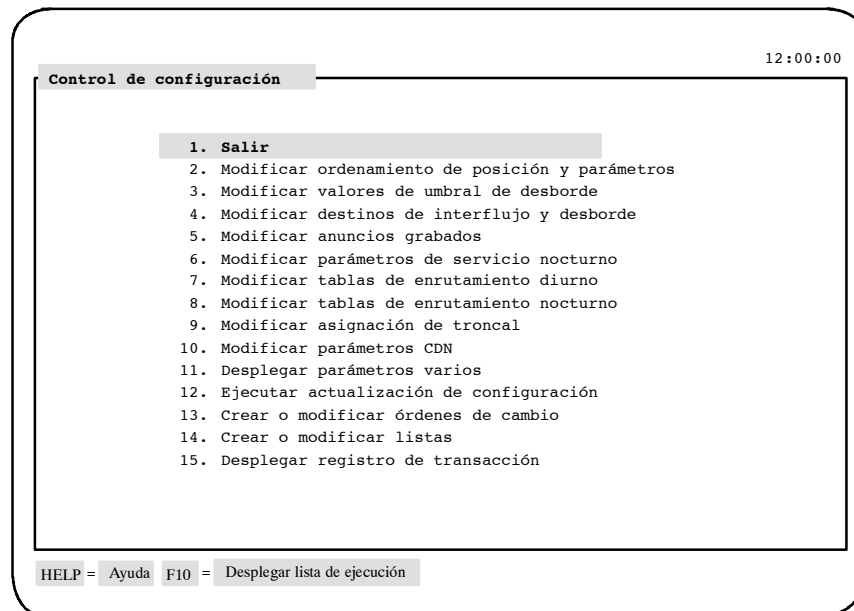
Figura 29-5  
Reporte de llamada ACD-DN

| Reporte de llamada ADN-DN        |                |          |             |                 |                  |     |       |                |         | Página 9 |  |
|----------------------------------|----------------|----------|-------------|-----------------|------------------|-----|-------|----------------|---------|----------|--|
| Reporte de intervalo             |                |          |             |                 |                  |     |       |                |         |          |  |
| Corporación ABC                  |                |          |             | Fecha: 19/09/95 |                  |     |       | Hora: 16:30:15 |         |          |  |
| Intervalos: Todos    Días: Todos |                |          |             |                 |                  |     |       |                |         |          |  |
| DESTINO                          | ---ORIGINAL--- |          |             | INTVL           | --LLAMS CONTES-- |     |       | NUM            | RES PRM |          |  |
| ACD-DN                           | NODO           | ACD-DN   | ----TOF---- |                 |                  | TOT | -DEM- |                |         |          |  |
|                                  |                |          |             | TOT             | LOCAL            | RED | QOVF  | TOT            | DST     |          |  |
|                                  |                |          |             |                 |                  |     |       | SEG            | SEG     |          |  |
| 111-1853                         | 338            | 111-1852 | 11:00       | 1               | 1                | 0   | 0     | 12             | 2       |          |  |
|                                  |                | 111-1853 | 11:00       | 7               | 0                | 0   | 0     | 2              | 2       |          |  |
|                                  |                |          | 11:30       | 2               | 0                | 0   | 0     | 1              | 1       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1853                         |                |          |             | 10              | 1                | 0   | 0     | 3              | 2       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1854                         | 338            | 111-1863 | 11:30       | 2               | 2                | 0   | 0     | 17             | 3       |          |  |
|                                  |                | 111-1854 | 11:00       | 3               | 0                | 0   | 0     | 1              | 1       |          |  |
|                                  |                |          | 11:30       | 1               | 0                | 0   | 0     | 2              | 2       |          |  |
|                                  |                |          | 11:00       | 1               | 0                | 1   | 0     | 24             | 0       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1854                         |                |          |             | 7               | 2                | 1   | 0     | 9              | 2       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1855                         | 338            | 111-1855 | 11:00       | 3               | 0                | 0   | 0     | 1              | 1       |          |  |
|                                  |                |          | 11:30       | 2               | 0                | 0   | 0     | 3              | 3       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1855                         |                |          |             | 5               | 0                | 0   | 0     | 2              | 2       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1857                         | 338            | 111-1857 | 11:00       | 6               | 0                | 0   | 0     | 14             | 14      |          |  |
|                                  |                |          | 11:30       | 1               | 0                | 0   | 0     | 1              | 1       |          |  |
|                                  |                |          | 11:30       | 2               | 2                | 0   | 0     | 12             | 2       |          |  |
|                                  | 368            | 111-1858 | 11:00       | 1               | 0                | 1   | 0     | 11             | 0       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |
| 111-1857                         |                |          |             | 10              | 2                | 1   | 0     | 12             | 9       |          |  |
| -----                            |                |          |             | -----           |                  |     |       |                |         |          |  |

## Menú Control de configuración

Si el sistema incluye NACD, aparecen dos opciones adicionales en el Menú Control de configuración: “*Modificar tablas de enrutamiento diurno*” y “*Modificar tablas de enrutameinto nocturno*”. Estos cambios se pueden ver en la Figura 29-6. Los valores nuevos o modificados ingresados para estas tablas no son válidos individualmente y sólo son válidos cuando se ejecuta toda la pantalla. NACD también agrega una columna, *Tamaño de lista de espera de red*, a la pantalla Control de configuración-Umbrales.

**Figura 29-6**  
**Funciones NACD en el menú Control de Configuración**



### Modificar tablas de enrutamiento diurno

La tabla de enrutamiento diurno, que aparece en la Figura 29-7, se utiliza para enrutar llamadas entrantes durante la operación diaria normal. No se puede definir una tabla de enrutamiento diurno para una lista de espera para la cual se ha definido un umbral de desborde temporizado.

**Figura 29-7**  
**Pantalla Control de configuración — Tablas diurnas**

12:00:00

| Control de configuración - Tablas diurnas |            |       |            |       |            |
|-------------------------------------------|------------|-------|------------|-------|------------|
| ACD-DN                                    | --Objetv-- | Durac | --Objetv-- | Durac | --Objetv-- |
| 4000                                      | 1500       | 12    |            |       |            |
|                                           | 3000       | 20    |            |       |            |
|                                           | 3500       | 30    |            |       |            |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones REMOVE= Borrar entrada F20 = >>

**ACD-DN**

Este es el nombre o número ACD-DN desde el cual las llamadas tienen desborde (original). Sólo puede ser un ACD-DN local. Puede ingresar un asterisco (\*) en este campo para desplegar todos los ACD-DN y los valores de tabla asignados a éstos.

**Objetivo**

Este es el nombre o número de ACD-DN que reciben las llamadas de desborde. Puede se un ACD-DN local o un ACD-DN en cualquier nodo en la red. No puede tener más de 20 ACD-DN destino para cada ACD-DN original.

**Duración**

Este es el umbral en segundos después del cual una llamada es considerada apta para que se pase por desborde hacia la lista de espera objetivo especificada. Se debe ingresar un tiempo en números pares para este campo (múltiplos de dos solamente). En el ejemplo anterior, si una llamada espera en lista 4000 durante más de 12 segundos, es apta para pasar por desborde a la lista 1500. Si la llamada aún no se ha respondido después de 20

segundos, es apta para pasar por desborde a la lista 3000. Cualquiera de las tres listas de espera puede responder la llamada.

### Modificar tablas de enrutamiento nocturno

La tabla de enrutamiento nocturno es idéntica a la tabla de enrutamiento diurno, excepto que se utiliza para enrutar llamadas entrantes cuando el sistema está en servicio nocturno. No se puede definir una tabla nocturna de enrutamiento para una lista de espera para la cual se ha definido un número nocturno.

### Modificar valores de umbral de desborde

Como aparece en la Figura 29-8, NACD agrega un campo, *Tamaño de lista de espera de red*, a la pantalla Control de configuración-Umbrales. Este campo también aparece en la ventana Control de configuración en pantallas de estado de lista de espera.

**Figura 29-8**  
**Pantalla Control de configuración — Umbrales**

| Control de configuración - Umbrales |                        |      |        |      |          |      |                    |                        |
|-------------------------------------|------------------------|------|--------|------|----------|------|--------------------|------------------------|
| 12:00:00                            |                        |      |        |      |          |      |                    |                        |
| ACD-DN                              | -Señal de llam en esp- |      |        |      | Desborde |      | Tam list<br>de red | Tpo de Llam<br>Forzada |
|                                     | Fija                   | Dest | Inter. | Ocup | Lista    | Tmpo |                    |                        |
| Ventas                              | 2                      | 0    | 5      | **** | 5        | **** | 15                 | ****                   |
| Servicio                            | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 15                 | ****                   |
| Consultas                           | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 45                 | ****                   |
| Reserv.                             | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 10                 | ****                   |
| Prom.                               | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 25                 | ****                   |
| 899                                 | 0                      | 0    | 0      | **** | 5        | 20   | 30                 | ****                   |

HELP = Ayuda PF1 = Comandos PF2 = Opciones REMOVE= Borrar entrada F20 = >>

---

**29-18** Distribución automática de llamadas de red

---

**Tamaño de lista de espera**

Éste establece el límite en el número de llamadas recibidas localmente y desde otros nodos que se pueden dejar en lista de espera para el ACD-DN.

---

## Capítulo 30: Para mejorar el rendimiento del sistema

---

Este capítulo contiene sugerencias para maximizar las operaciones del sistema.

### Rendimiento de lista de espera

Cualquiera de los siguientes procesos puede utilizarse para mejorar las operaciones de lista de espera.

#### Disminuir procesamiento de llamadas directas

El supervisor puede solicitar a los agentes que disminuyan el tiempo ocupado en el procesamiento de llamadas directas (duración de conversación de ACD). Es necesario considerar esta disminución para cada lista de espera de forma separada, porque puede variar la duración del procesamiento.

Algunos de los procesamientos de llamadas directas pueden requerir que los agentes dejen sus posiciones para obtener archivos relacionados con las llamadas. Es posible verificar si el sistema de archivos es eficiente.

Se debería tratar de disminuir los tiempos de procesamiento de llamadas directas sólo hasta el punto en que se alcance eficiencia y el servicio al cliente continúe siendo satisfactorio.

### **Disminuir tiempo de procesamiento posterior a las llamadas**

El supervisor puede solicitar a los agentes que mantengan el tiempo de procesamiento posterior a las llamadas o cualquier tiempo No listo en un mínimo. Sin embargo, es posible que este tipo de procesamiento demore una cierta cantidad de tiempo. Probablemente, el agente tenga que hacer una papeleta o llenar un formulario relacionado con una llamada. Los tiempos elevados de procesamiento posterior a las llamadas pueden indicar que se ha asociado mucho trabajo en papel a cada llamada.

### **Minimizar llamadas DN**

El supervisor puede solicitar a los agentes que minimicen las llamadas realizadas en teclas DN. Esta situación depende de si los agentes tienen que colocar llamadas en confirmación o almacenarlas.

### **Llamadas de desborde**

Otra solución puede ser hacer desborde a las llamadas, cuando una lista de espera está ocupada, a una lista de espera menos ocupada. Este proceso sólo se puede realizar si los agentes en la lista de espera destino pueden manejar el tipo de servicio requerido por las personas que llaman.

### **Modificar asignaciones de troncal**

El usuario puede modificar la asignación de troncales o cambiar las prioridades de troncal para asegurar que todas las personas que llaman reciban un servicio satisfactorio.

### **Minimizar tiempo de espera**

Se puede minimizar el tiempo de espera de agentes utilizando la opción Llamada forzada para pasar rápidamente las llamadas a los agentes.

### **Programar comidas y descansos de los agentes**

Si las estadísticas de DEM PRM (demora promedio) y DEM PROL (demora prolongada) son normalmente altas debido a las horas de almuerzo o descansos, tal vez sea necesario espaciar o programar los descansos a horas menos ocupadas del día.

### **Entrenar agentes**

El supervisor puede verificar los reportes de Rendimiento de agente para ver si algunos agentes en especial tienen tiempos de procesamiento de llamada elevados. Tal vez estos agentes necesitan más entrenamiento o consultar más el material de referencia.



## **Motivar agentes**

El supervisor puede motivar los agentes en la lista de espera mostrándoles el Reporte resumido de rendimiento ACD-DN. Ellos pueden indicar cuántas llamadas son abandonadas e indicar que este factor puede significar ingresos perdidos. La introducción de la competencia entre los agentes también puede incentivarlos a aumentar su productividad.

## **Aumentar el número de agentes**

Un enfoque a largo plazo tiene como objetivo cambiar el número de agentes en las listas de espera. Se pueden agregar agentes o moverlos de otras listas de espera. Con tal que los agentes puedan manejar el trabajo, puede reasignarlos mediante el Control de configuración. También puede aumentar el número de agentes durante intervalos ocupados.

## **Usar la función de agente prioritario**

La función de agente prioritario se puede utilizar para clasificar a los agentes por orden de experiencia, de manera que se asigna una prioridad más alta a los agentes más experimentados y, como consecuencia, manejan más llamadas. Los agentes con menos experiencia tienen una prioridad más baja y manejan llamadas sólo cuando todos los agentes experimentados están ocupados. Esta estrategia proporciona a los nuevos agentes más tiempo durante su período de entrenamiento para observar y aprender de agentes experimentados.

La función de agente prioritario se puede utilizar para poner automáticamente a los supervisores en servicio durante períodos de mayor tráfico. Si los supervisores tienen la prioridad más baja en el sistema, sólo responden llamadas cuando todos los agentes están ocupados. Esta estrategia también se puede utilizar en operaciones en que un agente o grupo de agentes sólo se necesita en el sistema ACD durante períodos de mayor tráfico.

## **Usar Control de configuración**

Durante períodos de tráfico más denso o inesperado, utilice la función Control de configuración para volver a asignar agentes a las listas de espera más ocupadas.

### **Usar MQA**

Si su Meridian 1 dispone del paquete MQA, los agentes podrán atender varias listas de espera al mismo tiempo. Esto permite manejar llamadas en listas de espera que experimentan períodos de actividad inesperados. Para obtener más información, consulte el capítulo “Asignación de listas de espera múltiples”.

### **Cambiar la programación de RAN**

Para reducir el número de llamadas abandonadas, el usuario puede cambiar la programación de sus anuncios grabados.

### **Aumentar el número de troncales**

La cantidad de tráfico entrante es determinada en parte por el número de troncales que posee. Si se encuentra que las rutas de troncal están ocupadas, probablemente se desee agregar más.

Por ejemplo, si el CCS para un intervalo de media hora es 18, esa troncal estaría ocupada constantemente.

### **Control de reporte**

Ajuste la opción RPRT (para Control de reporte) en el control de Meridian 1 en “NO” para los ACD-DN que no presenten posiciones reportadas o para los ACD-DN con posiciones que excedan el máximo definido.

### **Mostrar posiciones de reserva**

En Meridian MAX, los supervisores pueden suprimir todas las posiciones libres (en las que no se ha firmado ningún agente) en la pantalla Estado de agente por pantalla de posición y en la pantalla Estado del agente por pantalla ACD-DN. Esto permite a los supervisores monitorear sólo las posiciones ocupadas por agentes. La tecla de función utiliza recursos extensivos y sólo debería usarse cuando el tráfico de llamadas no es denso. Si el sistema es errático, considere la posibilidad de desplegar las posiciones de reserva o usar menos recursos del sistema. Para obtener más información, consulte el capítulo “Pantalla del estado del agente”.

## **Para disminuir el número de llamadas abandonadas**

Se pueden utilizar cualquiera de los siguientes métodos para reducir el número de llamadas abandonadas:

### **Cambiar anuncios grabados**

Verifique el Reporte de demora antes de respuesta y el Reporte de demora antes de abandono. Estos reportes informan cuánto tiempo esperan las personas que llaman y en qué momento abandonan las llamadas. Es posible realizar ajustes a la programación de anuncios grabados o música para asegurarse de que las personas que llaman escuchan el anuncio antes de abandonar la llamada. Las personas que llaman sabrán que se han comunicado con el lugar correcto y se les notificará de una breve demora, lo que los incentivaría a esperar.

### **Agregar troncales RAN**

Para asegurarse de que más personas que llaman escuchen el anuncio grabado, se puede aumentar el número de troncales de anuncios grabados.

### **Establecer prioridad de troncal**

Para asegurarse de que todas las personas que llaman reciben un servicio satisfactorio, se puede asignar o modificar las prioridades de troncal.



## Solución de problemas

Meridian MAX ofrece una gran flexibilidad que puede tener como resultado algunos problemas, los cuales se pueden evitar con un poco de cuidado.

### Problemas de terminal

#### La terminal vuelve a la pantalla de firmado

La sesión puede haber sido anulada por otro supervisor. Comuníquese con otras personas en el sistema para verificar la ID de supervisor.

#### Respuesta lenta

Si la próxima pantalla se demora en aparecer en la terminal, puede significar que Meridian MAX está muy ocupado con un reporte largo o con un gran volumen de datos. Es necesario tener paciencia y no presionar las teclas en forma repetitiva.

#### Pantalla bloqueada

Si la pantalla no responde a sus comandos, puede haber ocurrido una de las siguientes situaciones.

- Presionó {PANTALLA EN RETENCIÓN} accidentalmente (algunas terminales están equipadas con un indicador de retención en la pantalla o en el teclado.) Intente presionar {PANTALLA EN RETENCIÓN} y luego {ENTER}. Si esto no funciona, presione {PANTALLA EN RETENCIÓN} nuevamente para desactivar la función.
- Presionó {CONTROL}{S} accidentalmente. Intente presionar {CONTROL}{Q}.

**Nota:** Si cree que la pantalla se ha bloqueado debido a un problema de Meridian MAX, anote la hora que aparece en el extremo superior derecho de la pantalla del supervisor y notifique al representante de los servicios al cliente Meridian MAX.

## Problemas de reporte

### No se imprimen reportes programados

En la definición de programación, verifique que la gama de tiempo cubra las horas específicas programadas.

**Nota:** Cuando un sistema está configurado con dos impresoras, generalmente una está definida como una impresora de reportes gráficos y la otra como una impresora de reportes tabulares. Si una de las impresoras no funciona, la emisión no se dirige automáticamente a la otra impresora.

### No se imprimen reportes especiales

Verifique la definición de reporte para el reporte solicitado. Recuerde también que se debe seleccionar una impresora como el dispositivo de emisión.

### Pantalla de reporte no aparece en la pantalla

Verifique la definición de reporte para el reporte solicitado. Recuerde que se debe escoger VDT (Terminal con pantalla) como dispositivo de salida.

**Nota:** Si el dispositivo de salida está especificado como VDT en la definición de parámetro de reporte original, los reportes programados se enrutan hacia la impresora por omisión del cliente.

## Rendimiento de Meridian MAX

Si se excede el número máximo definido para un parámetro de sistema ACD básico en el sistema Meridian MAX, se pueden producir los siguientes problemas:

- Los reportes para algunos parámetros de sistema ACD pueden presentar incongruencias entre pantallas y reportes estadísticos en tiempo real. Comuníquese con el Administrador del sistema.
- Algunos parámetros de sistema ACD conocidos no aparecen en ningún lugar del sistema. Comuníquese con el Administrador del sistema.

**Nota:** Para evitar posibles problemas que resultan al exceder los máximos de parámetros de sistema ACD, comuníquese con el representante de Nortel para aumentar los límites del sistema.

Para obtener más información sobre parámetros de sistema ACD básico, consulte la sección “Límites del sistema Meridian MAX” en el capítulo “Antes de comenzar”.

### **Limitaciones de SDA**

En el caso improbable de que ocurra un error I/O durante la sesión Acceso a Pantalla del Supervisor (SDA), el puerto donde se ejecuta la sesión SDA puede quedar bloqueado. Probablemente el puerto no se podrá usar hasta que se reinicialice el sistema. Consulte el capítulo “Fault isolation checklist” en el manual *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide* (NTP 553-4001-811).

---

## Lista de términos

---

### ACD

La Distribución Automática de Llamadas (ACD) proporciona un medio para distribuir automáticamente las llamadas entrantes de una compañía u organización entre varias posiciones de respuesta (agentes ACD). La Distribución Automática de Llamadas es útil en operaciones en que las personas que llaman quieren un servicio en lugar de una persona específica. Las llamadas se atienden en orden de llegada y se distribuyen de manera que la carga de trabajo en cada posición de respuesta sea aproximadamente la misma.

### ACD-DN

Una distribución automática de llamadas-número de extensión (ACD-DN) representa la lista de espera en que las llamadas entrantes esperan hasta que se responden. Las llamadas se responden de acuerdo con el orden en que ingresan a la lista de espera.

### Actualización de plataforma

Una actualización de plataforma es una actualización que involucra cambios en el hardware y software del sistema Meridian MAX. Por ejemplo, una actualización desde un sistema ACD-MAX a un sistema Meridian MAX corresponde a una actualización de plataforma.

### **Administrador del sistema**

El administrador del sistema se encarga de dirigir las funciones del sistema Meridian MAX, incluidos el personal y las instalaciones. Además de las funciones disponibles para los supervisores, el administrador del sistema generalmente se encarga de definir los reportes de manejo y el programa de impresión para estos reportes.

Basándose en la información que proporcionan estos reportes, el administrador del sistema puede reconfigurar el sistema para emplear de la mejor forma los equipos y personal del sistema.

### **Agente**

Un agente es una persona que responde las llamadas ACD. Un agente debe ser capaz de proporcionar toda la información que se necesita para una llamada ACD.

### **Calculadora personalizada**

Calculadora personalizada, también conocida como Definición de fórmula, es una opción que permite definir nuevas fórmulas para usarlas en reportes personalizados y pantallas personalizadas. Estas fórmulas pueden usarse en definiciones de reporte gráfico y tabular.

### **Capa de enlace de datos**

Esta es una capa entre un modelo de comunicación de red. Toma los mensajes de la capa de aplicaciones y los envía a través de la red.

### **CDN**

Un número de extensión de control (CDN) es una lista de espera especial configurada en un sistema Meridian 1 a la que no se le asigna ningún agente. Distintos CDN pueden dirigir llamadas a la misma lista de espera ACD, donde puede darse tratamientos diferentes a cada llamada entrante. El tratamiento aplicado a una llamada (por ejemplo, anuncios grabados o música) está determinado por los parámetros del CDN, no del ACD-DN.

Los scripts del Enrutamiento controlado por cliente (CCR) controlan el enrutamiento y el tratamiento de llamadas. Sin los scripts, las llamadas se colocan en el modo por omisión del CDN. Los scripts de llamadas están asociados directamente con un CDN; por lo tanto, todas las llamadas que entran en un CDN definido están manejadas por el mismo script de llamadas.



### **Conexión del control de configuración**

*Véase* Conexión de manejo del tráfico.

### **Conexión de manejo del tráfico**

Este es el enlace a través del cual se comunican Meridian 1 y Meridian MAX. Permite que el supervisor envíe comandos de Manejo del tráfico al conmutador.

### **Configuración ACD**

La configuración ACD incluye las asignaciones de agentes a listas de espera en el sistema Meridian MAX, listas de espera a un supervisor, troncales a rutas y rutas a listas de espera. También incluye los parámetros que controlan los anuncios grabados, desborde e interflujo de llamadas y servicio nocturno.

### **Consulta**

Consulta es una llamada que se desconectó mientras el agente intentaba transferirla o conectarla en conferencia con un tercer participante. Este estado se muestra en una pantalla del estado del agente siempre y cuando el agente y el tercer participante estén conectados. Este estado también aparece en la pantalla si el supervisor contacta a un agente usando la tecla de Timbrar Agente (RAG), si el agente contacta al supervisor usando la tecla de Supervisor de Agente (ASP) o si el agente no puede recibir llamadas.

### **Control de configuración**

La función Control de configuración habilita a un administrador del sistema para que realice cambios en la configuración del sistema ACD, de manera que funcione con más eficiencia.

### **Definición de fórmula**

*Véase* Calculadora personalizada.

### **Desborde**

Meridian MAX permite definir varios umbrales de desborde diferentes. Cuando se alcanza un umbral de desborde en un ACD-DN en particular, las llamadas se enrutan automáticamente hacia una lista de espera de desborde donde luego el siguiente ACD-DN, definido para recibir estas llamadas con desborde, puede responderlas y está en posición de aceptarlas.

## DID

Marcación entrante directa

## Dirección de enrutador/compuerta por omisión

En el entorno en red, los enrutadores (también llamados compuertas) se usan para proporcionar conectividad entre dos redes.

## Enrutamiento controlado por cliente

El Enrutamiento controlado por cliente (CCR) es una aplicación de enrutamiento de llamadas flexible que le permite definir el manejo de llamadas ACD individuales y enrutadas a través de un sistema Meridian 1. CCR es una opción separada respaldada por Meridian MAX que requiere un módulo de hardware CCR y software CCR por separado.

Los scripts CCR permiten al usuario personalizar el enrutamiento y tratamiento de llamadas. Los scripts están asociados a un CDN. El tratamiento aplicado a una llamada en espera está determinado por las instrucciones contenidas en el script. Una serie de comandos de procesamiento de llamadas se combinan para crear varias instrucciones y tratamientos de enrutamiento de llamadas para satisfacer las necesidades específicas de su centro de llamadas.

Las opciones CCR/EAR agregan las siguientes estadísticas CDN a Meridian MAX:

- pantallas de actividad CDN en tiempo real
- reportes históricos de actividad y rendimiento CDN
- funciones adicionales de control de configuración y administración de parámetros

**Nota:** Es posible que la aplicación CCR no esté disponible en algunos países. Póngase en contacto con su representante de Nortel para obtener los detalles.

Para obtener más información, consulte la guía *Customer Controlled Routing (CCR) User Guide (P0729367)*.

## Grupo estadístico

Todos los datos desde el conmutador PBX se recopilan en grupos lógicos.

## **HDC**

La Recopilación de datos históricos es una tarea dentro de MAX que recopila datos desde Meridian 1 y escribe los datos en la Base de datos de información histórica.

## **HSL**

Conexión de alta velocidad es el enlace de 9600 o 19200 baudios que conecta Meridian 1 con Meridian MAX. Meridian 1 envía mensajes de tráfico de llamadas a MAX mediante este conexión.

## **Interflujo**

Cuando un ACD-DN no puede manejar todas las llamadas entrantes, un supervisor puede activar manualmente la función Interflujo. Esta función permite que las nuevas llamadas hacia ACD-DN se reenruten a un destino predefinido dentro del sistema ACD o hacia un número externo.

## **IPEX**

El Equipo Periférico Inteligente Ampliado (IPEX) es la única plataforma de hardware admitida en Meridian MAX 10.

## **LAN**

Red de Área Local

## **Lista de espera en uso**

Lista de espera en uso es la lista de espera en la que un agente maneja actualmente una llamada ACD. Si el agente no está manejando una llamada ACD, la lista de espera en uso pasa a ser la última lista de espera que el agente maneja. Cuando un agente se firma, la lista de espera primaria se considera como la lista de espera en uso.

## **Lista de espera primaria**

La lista de espera primaria es la primera lista de espera que un agente selecciona cuando se firma en su aparato telefónico.

## **Máscara subred**

La máscara subred es un número de 32 bits que utiliza el software de red en un equipo local para determinar cuáles bits pertenecen a la red o a las partes principales de una dirección de internet. Una máscara subred inadecuada puede generar altas tasas de colisión y reducir la eficiencia de la red.

## **MAX**

Procesador microauxiliar

**MEI**

La interfaz MEI envía información de eventos en tiempo real a aplicaciones de terceras partes. Dicha información de eventos puede consistir en mensajes MEI-Network o mensajes MEI-Observe. Los primeros sirven para aplicaciones destinadas a enrutar llamadas mediante una red pública en tiempo real. Los segundos sirven para aplicaciones destinadas a asegurarse de que los agentes sigan estándares específicos.

**Meridian 1**

Meridian 1 es el conmutador (PBX) que maneja las llamadas hacia y desde el sistema ACD de la organización. Enruta llamadas hacia las numerosas listas de espera y proporciona la estructura para todas las funciones ACD disponibles mediante Meridian MAX.

**MQA**

La Asignación de Listas de Espera Múltiples (MQA) permite que los agentes atiendan hasta cinco listas de espera en forma simultánea. Cuando están firmados, los agentes pueden definir prioridades dentro de las listas de espera y asignarlas a un supervisor específico. Ellos también son capaces de firmarse en cualquier aparato telefónico que permita que las estaciones de trabajo puedan ser compartidas y cambiadas entre los agentes.

**MSI**

La Interfaz de Estado MAX (MSI) permite que Meridian MAX envíe datos estadísticos basados en la lista de espera, a través de LAN, hacia un sistema de manejo del tráfico de tiempo real. El sistema central utiliza los datos que recibe de Meridian MAX y otros sistemas ACD de proveedores para manejar el tráfico de red.

**MTE**

El software Meridian Terminal Emulator (MTE) es un paquete emulador de terminal diseñado para ejecutarse en PC de IBM compatibles o 100% compatibles con AT o posteriores. MTE contiene toda la funcionalidad de Reflection 4+.

También proporciona funciones adicionales tales como impresión local a una estación de trabajo de supervisor basada en PC, conectividad LAN para estaciones de trabajo de supervisor y adaptación del color de los elementos de pantalla de la estación de trabajo de supervisor.

**MVME**

Motorola Versa-Module Eurocard

**NAC**

El Centro de Administración de Red (NAC) es un sistema computarizado que permite que las organizaciones con sitios MAX múltiples, denominados nodos, monitoreen y supervisen todos los sitios desde una ubicación central.

**NACD**

Distribución Automática de Llamadas de Red (NACD) es una opción que permite que las llamadas pasen por desborde a un ACD-DN de otro nodo en la red ACD.

**Nodo**

Un nodo es un sistema Meridian MAX o ACD-MAX que funciona como parte de un sistema de Centro de Administración de Red (NAC).

**Número DNIS**

En aquellas situaciones en que los clientes pueden marcar uno de varios números telefónicos, el Servicio de información de número marcado (DNIS) permite que el sistema Meridian MAX mantenga el rastreo de los últimos tres o cuatro dígitos del número telefónico marcado. De esta manera, una lista de espera ACD puede recibir llamadas desde muchos números telefónicos distintos y los agentes saben qué número se marcó y pueden responder cada llamada en forma apropiada.

**Reportes de manejo**

Los reportes de manejo muestran información detallada sobre distintos aspectos de una operación ACD. Estos reportes entregan una valiosa información sobre si la configuración del sistema funciona correctamente.

**Rutas de troncal**

Las troncales son el enlace físico o circuitos que habilitan la comunicación telefónica. Una troncal envía llamadas desde el exterior del sistema ACD hacia un agente o lista de espera ACD.

**SDA**

El Acceso a pantalla de supervisor (SDA) permite acceder a otra pantalla del supervisor mediante un puerto de consola de sistema o puerto módem de diagnósticos remotos.

### **Supervisor**

El supervisor es la persona que administra el rendimiento de agente y de lista de espera. Una operación ACD puede tener varios supervisores. A parte de las funciones disponibles mediante el aparato telefónico, es posible que los supervisores tengan acceso a Meridian MAX a través de la estación de trabajo del supervisor.

Los supervisores monitorean la lista de espera y el rendimiento del agente mediante terminales Meridian MAX para desplegar la información acerca de los agentes a quienes están supervisando y las listas de espera asignadas a dichos agentes.

Según los perfiles, los supervisores también pueden desplegar información acerca de los agentes y las listas de espera de todo el sistema, imprimir reportes de manejo predefinidos o personalizar sus propios formatos de reporte especial. Asimismo, pueden supervisar a otros supervisores.

### **Tecla DN**

La tecla Número de Extensión (DN) es el enlace del agente hacia Meridian 1. El agente puede cursar y responder llamadas que no sean ACD, usando la tecla DN.

### **Umbrales**

Meridian MAX permite definir varios umbrales distintos que se relacionan con diversos objetivos de la organización. Por ejemplo, los umbrales pueden definirse para la longitud máxima de tiempo que una llamada de cliente debe esperar en la lista de espera, cuánto tiempo debe demorarse un agente en cada llamada y cuántas llamadas deben esperar en una lista de espera antes de que otras listas de espera tengan que empezar a aceptar el desborde.

### **VME**

Versa-Module Eurocard

## Índice

### A

Acceso a pantalla del supervisor, 27-1– 27-3  
 contraseña, 27-3  
 inicio de sesión, 27-2  
 limitaciones, 27-3  
 terminales compatibles, 27-3

ACD, 1-1

Actividades remotas

Comunicación remota, 27-8– 27-10  
 impresión, 27-7  
 sesión de supervisor, 27-7– 27-9

Administración de parámetros

definición de ACD-DN/CDN, 5-24– 5-26  
 definición de actividad, 5-36– 5-38  
 definición de agente, 5-27– 5-29  
 definición de ruta, 5-30– 5-32  
 definición de supervisor, 5-3– 5-14  
 definición de umbral, 5-18– 5-23  
 definición de unidad de tiempo, 5-14– 5-17

definición DNIS, 5-33– 5-36

NACD, 29-2– 29-3

definición de umbral, 29-3

opciones varias, 29-2

opciones de idioma, 5-39– 5-40

opciones varias, 5-41

Agregar una impresora local, 23-5– 23-7

Anotación rápida de retroceso (RPN), 16-8– 16-13

Asignación de listas de espera múltiples

Control de configuración, 8-6– 8-7

firmado de agentes, 8-5– 8-7

grupos estadísticos de reporte, 15-2

inhabilitación, 8-4

instalación, 8-2– 8-3

lista de espera en uso, 8-9

lista de espera primaria, 8-9

pantalla de muestra, 8-10

reporte de muestra, 8-11

requisitos, 8-2

uso, 8-4

y pantallas de estadísticas de la lista de espera, 7-2

Ayuda, 3-14– 3-16

### C

Calculadora personalizada. *Véase* Definición de fórmula

Cambiar nombre de impresora local, 23-9

Cambiar tipo de impresora local, 23-7– 23-9

Cambios de configuración de PBX, 21-52– 21-54

CCR/EAR, opciones, 31-4

CDN  
estadísticas, reportes, 15-142– 15-173  
estadísticas de Distribución de respuesta  
de llamada, reportes, 15-174– 15-178  
modificar parámetros, 21-45– 21-48

CDN de red, 7-38– 7-40

Centro de Administración de Red. *Véase*  
NAC

Código de actividad, estadísticas, reportes,  
15-135– 15-138

Comandos globales, 3-6– 3-8

Comunicación remota, 27-8– 27-10

Conectividad NAC, 27-5– 27-8

Conexión de alta velocidad, indicador de  
estado, 3-15– 3-16

Configuración de la estación de trabajo,  
2-1– 2-16

Contraseña, SDA, 27-3

Control de configuración, 21-1– 21-66  
control de configuración en tiempo real,  
21-5– 21-14  
control de configuración global, 21-2–  
21-4  
crear o modificar listas, 21-60  
crear o modificar órdenes de cambio,  
21-55– 21-60  
desplegar parámetros varios, 21-49–  
21-50  
desplegar registro de transacción, 21-61–  
21-63  
ejecutar actualización de configuración,  
21-51– 21-54  
lista de ejecución, 21-63– 21-66  
manejo de lista, 21-60  
manejo/reporte de error, 21-65– 21-66  
modificar anuncios grabados, 21-31–  
21-34

modificar asignación de troncal, 21-40–  
21-44  
modificar destinos de interflujo y  
desborde, 21-27– 21-30  
modificar ordenamiento de posición y  
parámetros, 21-15– 21-20  
modificar parámetros CDN, 21-45– 21-48  
modificar parámetros de servicio nocturno,  
21-35– 21-38  
modificar tablas de enrutamiento diurno,  
21-39  
modificar tablas de enrutamiento nocturno,  
21-39  
modificar valores de umbral de desborde,  
21-21– 21-26  
X11 y X11 Internacional Versión 15 y  
anteriores, 21-21– 21-23  
X11 y X11 Internacional Versión 15 y  
posteriores, 21-21– 21-26  
NACD, menú, 29-15– 29-18

Control de configuración especial, errores,  
21-66

Control de configuración global, 21-2– 21-4

## D

DEC VT220, configuración de la estación de  
trabajo, 2-4– 2-5

DEC VT420  
modelo mundial, configuración de la  
estación de trabajo, 2-6– 2-8  
modelo norteamericano, configuración,  
2-6– 2-8

DEC VT520  
configuración, 2-9– 2-16  
configuración de la estación de trabajo,  
2-9– 2-16

Definición cuadrante gráfico, 11-21– 11-28

Definición cuadrante tabular, 11-6– 11-20



Definición de ACD-DN/CDN, 5-24– 5-26

Definición de actividad, 5-36– 5-38

Definición de agente, 5-27– 5-29

Definición de cuadrante, definición de pantalla, 11-5– 11-6

Definición de formato gráfico, 13-13– 13-23

Definición de formato tabular, 13-4– 13-13

Definición de fórmula, 11-5, 13-3, 16-1– 16-24

*Véase también* Calculadora personalizada anotación rápida de retroceso (RPN), 16-8– 16-13

cálculo de llamadas con desborde de lista de espera, 16-14– 16-17

creación de, 16-14– 16-24

porcentaje de llamadas abandonadas, 16-20– 16-24

tiempo que el agente pasa en estado no disponible, 16-18– 16-19

Definición de horario, 22-1– 22-16

órdenes de cambio adjuntos, 22-13– 22-16

reportes adjuntos, 22-8– 22-12

Definición de pantalla, 11-1– 11-36

definición de cuadrante, 11-5– 11-6

definición de cuadrante gráfico, 11-21– 11-28

definición de fórmula, 11-5

definición de pantalla, 11-6– 11-20, 11-29– 11-36

para crear una pantalla, 11-2– 11-4

Definición de parámetro de reporte, definición de reporte, 13-24– 13-36

Definición de rango, definición de reporte, 13-37– 13-39

Definición de reporte, 13-1– 13-32

para crear un reporte, 13-2

Definición de ruta, 5-30– 5-32

Definición de supervisor, 5-3– 5-14

Definición de umbral, 5-18– 5-23

destacado de umbrales, 7-3

NACD, administración de parámetros, 29-3

Definición de unidad de tiempo, 5-14– 5-17

Definición DNIS, 5-33– 5-36

Dependencia X11, 4-18

Destacado, pantalla de estadísticas ACD-DN, 7-3

Distribución Automática de Llamadas (ACD). *Véase* ACD

Distribución Automática de Llamadas de Red. *Véase* NACD

DN de ruta, 7-38– 7-40

## E

Ejecutar actualización de configuración, 21-51– 21-54

Eliminar impresora local, 23-10– 23-12

Entrada/salida

línea, 3-14– 3-16

SDA, errores, 27-3

Errores, Control de configuración especial, 21-66

Estación de trabajo

comandos globales, 3-6– 3-8

configuración, 2-1– 2-16

impresión en una impresora LAN, 23-3

Terminal de Pantalla de Vídeo (VDT)

configuración, 2-4– 2-11

DEC VT220, 2-4– 2-5

DEC VT420 modelo mundial, 2-6– 2-8

DEC VT420 norteamericano, 2-6– 2-8

DEC VT520, 2-9– 2-16

Estadísticas de desborde, reporte, 15-59–15-77  
estadísticas de destino, reportes, 15-3–15-4, 15-5–15-58  
Estadísticas DNIS, reportes, 15-126–15-134  
Estado de agente por pantalla de posición, 9-3–9-6  
Estado del agente por pantalla ACD-DN, 9-7–9-9

## **F**

Flujo de datos de red, Meridian MAX, 27-6–27-8  
Función Modificar anuncios grabados, 21-31–21-34  
Función Modificar destinos de interflujo y desborde, 21-27–21-30  
Función Modificar ordenamiento de posición y parámetros, 21-15–21-20  
Función Modificar valores de umbral de desborde, 21-21–21-26  
Funciones modificadas en Meridian MAX 10, 1-4–1-5  
Funciones Modificar parámetros de servicio nocturno, 21-35–21-38  
Funciones nuevas, 1-2–1-3

## **G**

Grupos estadísticos de pantalla, 12-1–12-22  
estadísticas de ACD-DN, 12-3–12-15  
campos de datos, 12-3–12-7  
campos estadísticos, 12-7–12-15  
Estadísticas de CDN, campos estadísticos, 12-18–12-22

estadísticas de CDN, 12-16–12-22  
campos de datos, 12-16–12-17  
campos de datos (CDN de red), 12-17–12-22  
Grupos estadísticos de reporte, 15-3–15-4, 15-5–15-58  
ACD-DN destino  
campos de datos, 15-5–15-14  
campos estadísticos, 15-15–15-58  
agente, 15-78–15-94  
campos de datos, 15-78–15-80  
campos estadísticos, 15-81–15-94  
CDN, 15-142–15-173  
campos de datos, 15-142–15-144  
campos estadísticos, 15-145–15-173  
código de actividad, 15-135–15-138  
campos de datos, 15-135  
campos estadísticos, 15-136–15-138  
desborde, 15-59–15-77  
campos de datos, 15-59–15-65  
campos estadísticos, 15-66–15-77  
distribución de respuesta de llamada CDN, 15-174–15-178  
campos de datos, 15-174  
campos estadísticos, 15-175–15-177  
DNIS, 15-126–15-134  
campos de datos, 15-126–15-128  
campos estadísticos, 15-129–15-134  
ruta, 15-95–15-110  
campos de datos, 15-95–15-98  
campos estadísticos, 15-99–15-110  
Ruta RAN, campos estadísticos, 15-140–15-141  
ruta RAN, 15-139–15-141  
campos de datos, 15-139  
troncal, 15-111–15-125  
campos de datos, 15-111–15-114  
campos estadísticos, 15-115–15-125

## I

### Idioma

- respaldo internacional, 26-1– 26-18
- selección, campo, 3-14– 3-16

### Impresión

- agregar una impresora local, 23-5– 23-7
- cambiar nombre de impresora local, 23-9
- cambiar tipo de impresora local, 23-7– 23-9
- eliminar impresora local, 23-10– 23-12
- en una impresora LAN, 23-3
- Impresión local en Meridian MAX 10, emisión, 23-2– 23-3
- local, 23-1– 23-12
  - dirección de reportes, 23-4
  - emisión, 23-3
  - remota, 27-7

### Impresión en Meridian MAX 10, 1-6– 1-8

### Impresión local, 23-1– 23-12

- agregar impresora local, 23-5– 23-7
- cambiar nombre de impresora local, 23-9
- cambiar tipo de impresora local, 23-7– 23-9
- dirigir reportes, 23-4
- eliminar impresora, 23-10– 23-12
- emisión, 23-3

### Impresión remota, 27-7

### Impresoras, 2-1

### Indicador de emergencia, 3-15– 3-16

- pantalla del estado del agente, 9-2

### Indicador de estado

- conexión de alta velocidad, 3-15– 3-16
- emergencia, 3-15– 3-16
- reporte, 3-16

### Inicio de sesión

- de forma remota, 27-7
- Meridian MAX, 4-1– 4-3
- sesiones SDA, 27-2

### Interfaz de Estado MAX (MSI), 27-3

### Interfaz de eventos MAX (MEI), 27-4

## L

### Límites de administración de parámetros, 4-17

### Límites de Conectividad NAC, 4-16

### Límites de Control de configuración, 4-12

### Límites de Definición de horario, 4-15

### Límites de Definición de pantalla, 4-11

### Límites de Definición de reporte, 4-13– 4-14

### Límites de Manejo de lista, 4-12– 4-13

### Límites de parámetros ACD básicos, 4-10

### Límites de secuencias de usuario, 4-7– 4-17

### Límites del sistema

#### límites de Administración de parámetros, 4-17

#### límites de Conectividad NAC, 4-16

#### límites de Control de configuración, 4-12

#### límites de Definición de horario, 4-15

#### límites de Definición de pantalla, 4-11

#### Límites de Definición de reporte, 4-13– 4-14

#### límites de Manejo de lista, 4-12– 4-13

#### límites de parámetros ACD básicos, 4-10

#### límites generales de Meridian MAX, 4-9

#### Meridian MAX 9, 4-7– 4-17

### Lista de ejecución, 21-63– 21-66

### Lista de espera, rendimiento, mejora, 30-1– 30-4

### Llamadas abandonadas, mejora, 30-5

### Llamadas CDN de red, 29-4– 29-5

## M

Manejar mensajes de error, 21-65– 21-66

Manejo de lista  
   uso de listas en Control de configuración, 14-4  
   uso de listas en reportes, 14-7– 14-8

Mantenimiento de perfil, 6-1  
   campos, 6-8– 6-14  
   teclas de función, 6-3– 6-14

MAXcaster, reportes, 18-61– 18-64

Mejora del rendimiento del sistema, 30-1– 30-6  
   disminución del número de llamadas abandonadas, 30-5  
   rendimiento de lista de espera, 30-1– 30-4

Mensajes del supervisor, 28-1– 28-18  
   indicador de mensajes, 28-2  
   pantalla Crear mensajes, 28-11– 28-14  
   pantalla Leer mensaje anterior, 28-9– 28-10  
   pantalla Leer mensajes, 28-6– 28-8  
   pantalla Mensajes de supervisor entrantes, 28-17– 28-18  
   pantalla Mensajes de supervisor salientes, 28-15– 28-16

Menú  
   comandos, 3-12– 3-16  
   funciones de pantalla, 3-9– 3-16

Menú Comandos. *Véase* Menú

Menú principal  
   ingresar a modo de administración del sistema, 4-5– 4-6  
   opciones, 4-3– 4-18  
   salir del modo de administración del sistema, 4-6

Meridian 1, reporte de configuración, 19-6– 19-8

Meridian MAX  
   control de reportes X11, 4-18  
   límites del sistema, 4-7– 4-17  
   pantalla, 3-9  
     funciones, 3-9– 3-16  
     rediseño, 3-9  
   red, flujo de datos, 27-6– 27-8  
   rendimiento, solución de problemas, 30-7  
   reporte de configuración, 19-9– 19-11

Modificar tablas de enrutamiento diurno, NACD, 29-15– 29-17

Modificar tablas de enrutamiento nocturno, NACD, 29-17

Modo de administración del sistema  
   ingresar, 4-5– 4-7  
   salir, 4-6

Monitorear otro supervisor, 10-1– 10-4

MQA. *Véase* Asignación de listas de espera múltiples

## N

NAC, 27-4– 27-8

NACD, 29-1– 29-18  
   administración de parámetros, 29-2– 29-3  
   definición de umbral, 29-3  
   opciones varias, 29-2  
   Control de configuración, menú, 29-15– 29-18  
   pantallas de agente, 29-4  
   reportes de manejo estándar, 29-6  
   reportes de red estándar de Meridian MAX, 29-7– 29-14  
   llamada ACD- -DN, 29-12– 29-15  
   modificar tablas de enrutamiento diurno, 29-15– 29-17  
   modificar tablas de enrutamiento nocturno, 29-17

modificar valores de umbral de desborde, 29-17– 29-18  
 perfil de llamada desviada, 29-10– 29-11  
 utilización de troncales de red, 29-8– 29-9  
 reportes personalizados, 29-4

## O

Opciones de idioma, 5-39– 5-40  
 Opciones varias, 5-41  
   NACD, administración de parámetros, 29-2  
 Órdenes de cambio  
   adjuntar a un horario, 22-13  
   crear/modificar, 21-55– 21-60

## P

Pantalla, 3-9  
   funciones, 3-9– 3-16  
   menús, 3-9– 3-16  
   rediseño, 3-9  
 Pantalla ACD-DN gráfico estándar, 7-12– 7-17  
 Pantalla ACD-DN tabular estándar, 7-8– 7-12  
 Pantalla ACD-DN tabular estándar 2, 7-26– 7-31  
 Pantalla ACD-DN gráfico estándar 2, 7-32– 7-37  
 Pantalla de estadísticas de la lista de espera, 7-1– 7-44  
   datos del supervisor, 7-1  
   datos globales, 7-1  
 Pantalla de llamada de red estándar, 7-18– 7-20  
 Pantalla de llamadas CDN de red estándar, 7-38– 7-40  
 Pantalla de llamadas TOF contestadas, 7-41– 7-44  
 Pantalla de reporte  
   reporte listo, 17-1  
   reporte pendiente, 17-2  
   reporte rechazado, 17-2  
 Pantalla del estado del agente, 9-1– 9-30  
   Campo Estado, 9-20– 9-25  
   datos del supervisor, 9-2  
   datos globales, 9-2  
   estado de agente por pantalla de posición, 9-3– 9-6  
   estado del agente por pantalla ACD-DN, 9-7– 9-9  
   indicador de emergencia, 9-2  
   pantalla del estado del agente, 9-28  
   temporizador del estado del agente, 9-10– 9-14  
   umbrales, 9-26– 9-27  
 Pantalla DN de control estándar, 7-21– 7-25  
 Pantallas, agente, NACD, 29-4  
 Para imprimir en un archivo, 24-2– 24-3  
 Parámetros varios, 21-49– 21-50  
 Perfil de llamada desviada, NACD, 29-10– 29-11  
 Personalización de color  
   salvar colores, 25-12  
   seleccionar colores, 25-11– 25-12  
 Personalización de los colores, 25-1

## R

Registro de transacción, 21-61– 21-63

Rendimiento del sistema

mejora, 30-1– 30-6

disminución del número de llamadas  
abandonadas, 30-5

rendimiento de lista de espera, 30-1–  
30-4

solución de problemas, 30-6– 30-8

Reporte

adjunto a un horario, 22-8

especial, 3-16

indicador de estado, 3-16

llamada ACD-DN, NACD, 29-12– 29-15

perfil de llamada desviada, NACD,  
29-10– 29-11

personalizado, NACD, 29-4

problemas, 30-7

red estándar de Meridian MAX, NACD,  
29-7– 29-14

utilización de troncales de red, NACD,  
29-8– 29-9

Reporte de base de datos ACD-DN, 19-16–  
19-17

Reporte de base de datos agente, 19-14–  
19-15

Reporte de base de datos códigos de  
actividad, 19-22– 19-23

Reporte de base de datos de definición de  
lista, 19-27– 19-28

Reporte de base de datos definición de  
horario, 19-29– 19-30

Reporte de base de datos definición de  
período, 19-26

Reporte de base de datos definición de turno,  
19-25

Reporte de base de datos definición de  
umbral, 19-24

Reporte de base de datos DNIS, 19-20–  
19-21

Reporte de base de datos ruta, 19-18– 19-19

Reporte de base de datos supervisor, 19-12–  
19-13

Reporte de definición de formato  
personalizado, 19-33– 19-34

Reporte de definición de fórmula  
personalizadas, 19-35– 19-36

Reporte de definición de reporte  
personalizado, 19-31– 19-32

Reporte de llamada ACD-DN, NACD,  
29-12– 29-15

Reporte de manejo estándar, NACD, 29-6

Reporte de utilización de troncales de red,  
NACD, 29-8– 29-9

Reporte especial, 3-16

Reportes de manejo estándar

ACD□DN por Código de actividad,  
18-43– 18-45

Código de actividad por ACD□DN,  
18-46– 18-48

demora ACD□DN antes de abandono,  
18-16– 18-19

demora CDN antes de abandono, 18-56–  
18-58

demora CDN antes de respuesta, 18-53–  
18-55

distribución de respuesta de llamada CDN,  
18-59

MAXCASTER ACD-DN, 18-61– 18-62

MAXCASTER Ruta, 18-63– 18-64

rendimiento ACD□DN por agente,  
18-19– 18-22

- rendimiento de ACD□DN por ruta, 18-34– 18-37
- rendimiento de agente por ACD□DN, 18-22– 18-24
- rendimiento de agente por supervisor, 18-25– 18-27
- rendimiento de DN de control, 18-50– 18-52
- rendimiento de ruta por ACD□DN, 18-37– 18-40
- rendimiento de supervisor por agente, 18-28– 18-30
- rendimiento DNIS, 18-40– 18-43
- reporte resumido de rendimiento ACD□DN, 18-13– 18-15
- resumido de rendimiento ACD□DN, 18-8– 18-13
- ruta RAN, 18-49
- todas las troncales ocupadas, 18-31– 18-33
- Reportes de registro de sucesos
  - info 1er inic/últ térm de sesión de agente, 20-8– 20-9
  - info detallada de registro de agente, 20-13– 20-15
  - info detallada de registro de posición, 20-15– 20-17
  - info inicios y términos de sesión de agente, 20-10– 20-12
- Reportes del sistema, 19-1– 19-6
  - reporte de base de datos ACD-DN, 19-16– 19-17
  - reporte de base de datos agente, 19-14– 19-15
  - reporte de base de datos códigos de actividad, 19-22– 19-23
  - reporte de base de datos definición de lista, 19-27– 19-28
  - reporte de base de datos definición de horario, 19-29– 19-30
  - reporte de base de datos definición de período, 19-26
  - reporte de base de datos definición de turno, 19-25
  - reporte de base de datos definición de umbral, 19-24
  - reporte de base de datos DNIS, 19-20– 19-21
  - reporte de base de datos ruta, 19-18– 19-19
  - reporte de base de datos supervisor, 19-12– 19-13
  - reporte de configuración Meridian 1, 19-6– 19-8
  - reporte de configuración Meridian MAX, 19-9– 19-11
  - reporte de definición de formato personalizado, 19-33– 19-34
  - reporte de definición de fórmula personalizada, 19-35– 19-36
  - reporte de definición de reporte personalizado, 19-31– 19-32
- Respaldo de idioma internacional, 26-1– 26-18
  - configuración de estaciones de trabajo, 26-2
  - configuración de idiomas, 26-2– 26-4
  - estaciones de trabajo de supervisor, 26-1– 26-18
  - impresoras, 26-2
  - ingresar caracteres, 26-5– 26-18
    - DEC VT220 y DEC VT420, 26-7
    - PC que ejecutan MTE, 26-12, 26-13
- Ruta, estadísticas, reportes, 15-95– 15-110
- Ruta RAN, estadísticas, reportes, 15-139– 15-141

## S

### SDA

*Véase también* Acceso a pantalla del supervisor

---

## 32-10 Índice

---

limitaciones, 30-8  
Solución de problemas, 30-6– 30-8  
  limitaciones de SDA, 30-8  
  Meridian MAX, 30-7  
  problemas de reporte, 30-7  
  problemas de terminal, 30-6  
Supervisor, monitorear otro, 10-1– 10-4

## T

Tabla de enrutamiento nocturno, modificar  
  parámetros, 21-39  
Tablas de enrutamiento diurno, modificar  
  parámetros, 21-39  
Tecla de función Imprimir, 3-9  
Teclado, 3-1– 3-5  
  estilo mejorado de PC, 3-2  
  estilo PC/AT, 3-3  
  VT220, inglés, 3-4  
  VT420, inglés, 3-5  
Teclado VT220, inglés, 3-4  
Teclado VT420, inglés, 3-5

Teclas de función, 3-13  
Telemando de sesión de supervisor, 27-7–  
  27-9  
Temporizador del estado del agente, 9-10–  
  9-14  
Terminal, problemas, 30-6  
Troncal  
  estadísticas, reportes, 15-111– 15-125  
  modificar asignación, 21-40– 21-44

## U

Ubicación de agentes, pantalla del estado del  
  agente, 9-28  
Umbral constante, 11-12– 11-14, 11-17  
Umbral de grupo, 11-12– 11-14, 11-17,  
  11-18– 11-20

## V

Ventanas de aparición súbita, 3-15– 3-16





## Meridian MAX

Guía del usuario del supervisor

553-4001-905S

Noviembre 2000

|                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| <b>Datos del cliente:</b> |                              |
| <b>Nombre:</b>            | _____ <b>Fecha:</b> _____    |
| <b>Compañía:</b>          | _____                        |
| <b>Dirección:</b>         | _____<br>_____               |
| <b>Cargo:</b>             | _____ <b>Teléfono:</b> _____ |

- ¿Cuál es su nivel de conocimiento del producto?  
☐ Nuevo usuario   ☐ Intermedio   ☐ Con experiencia   ☐ Programador
- ¿Cómo emplea esta publicación?  
☐ Aprendizaje   ☐ Consulta de procedimientos   ☐ Resolución de problemas   ☐ Referencia
- ¿Cumplió esta publicación sus necesidades?  
☐ Sí   ☐ No

Si su respuesta a esta pregunta fue **No**, por favor, conteste a las siguientes preguntas.

- ¿Qué capítulos, secciones o procedimientos le resultaron difíciles de comprender?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué información (en caso de existir alguna) cree que falta en esta documentación?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- ¿Cómo podríamos mejorar esta publicación? (Por ejemplo, según otros métodos de evaluación de publicaciones, como la facilidad de obtención de la información, la presentación o el uso de asistentes tales como diagramas.)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Por favor envíe sus comentarios por fax al (416) 597-7104, o por correo a: Toronto Information Products, Nortel, 522 University Ave., 14th Floor, Toronto, Ontario, Canada M5G 1W7.*

# Formulario de respuesta del lector

---



Conmutador automático y electrónico y Sistemas de comunicación comercial

## Meridian MAX

### Guía del usuario del supervisor

Nortel Networks  
522 University Avenue, 14th Floor  
Toronto, Ontario, Canada  
M5G 1W7

Copyright © 2000 Nortel Networks.

Todos los derechos reservados

La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Nortel Networks se reserva el derecho de modificar el diseño o los componentes a medida que los adelantos en la ingeniería y fabricación así lo justifiquen.

Nortel Networks, el logo de Nortel Networks, la marca de globo y Unified Networks, ACD-MAX, Meridian, Meridian 1, Meridian MAX, Meridian MAX IPEX, Meridian Terminal Emulator y SL-1 son marcas registradas de Nortel Networks.

COMPAQ es una marca registrada de COMPAQ Corporation. DEC, VT220, VT420 y VT520 son marcas registradas de Digital Equipment Corporation. IBM, PC, AT e IBM PS/2 son marcas registradas de International Business Machines Incorporated. LINUX es una marca registrada de Linus Torvalds. MS-DOS y Windows son marcas registradas de Microsoft Corporation. SYSTEM V/68 y UDS son marcas registradas de Motorola Incorporated. TEAC es una marca registrada de TEAC Corporation.

Número de publicación: 553-4001-905S  
Versión de producto: 10  
Versión de documento: Estándar 1.0  
Fecha: Noviembre 2000

Impreso en Los Estados Unidos de Norteamérica

