

TIEMPO REAL

% de llamadas dentro del nivel de serv. De 20	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_7 + DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_8 + DAT_TR_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_NS_9 * 100 / totalLlamadas$
Llamadas abandonadas	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS$
Llamadas abandonadas por hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS * periodoTR$
Llamadas activas	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_ACTIVAS$
Llamadas completadas	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_COMPLETADAS$
Llamadas completadas por hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_COMPLETADAS * periodoTR$
Llamadas dentro de nivel de servicio 20	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_7 + DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_8 + DAT_TR_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_NS_9$
Llamadas descartadas por ACD	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS$
Llamadas descartadas por ACD por hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS * periodoTR$
Llamadas desconectadas por ACD	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCONECTADAS$
Llamadas en cola	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_EN_COLA$
Llamadas ofrecidas	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_COMPLETADAS + DAT_TR_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS + DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS$
Llamadas vencidas temporizados/hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_TO * periodoTR$
Llamadas vencidas temporizador ACD	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_TO$
Llamadas rechazadas por ACD lleno	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_LLENA$
Llamadas rechazadas por ACD lleno/hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_LLENA * periodoTR$
Llamadas rechazadas por no agente/hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_VACIA * periodoTR$
Llamadas rechazadas por no existir agente	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_VACIA$
Llamadas redirigidas a este grupo	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESDE_OTRO_GRUPO_ACD$
Llamadas redirigidas a este grupo / hora	$DAT_TR_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESDE_OTRO_GRUPO_ACD * periodoTR$
Llamadas nivel de servicio 0	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_0$
Llamadas nivel de servicio 1	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_1$
Llamadas nivel de servicio 2	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_2$
Llamadas nivel de servicio 3	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_3$
Llamadas nivel de servicio 4	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_4$
Llamadas nivel de servicio 5	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_5$
Llamadas nivel de servicio 6	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_6$
Llamadas nivel de servicio 7	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_7$
Llamadas nivel de servicio 8	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_8$
Llamadas nivel de servicio 9	$DAT_TR_COLA \rightarrow N_LLAM_NS_9$

Hoja1

Llamadas nivel de servicio 0 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_0 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 1 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_1 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 2 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_2 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 3 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_3 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 4 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_4 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 5 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_5 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 6 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_6 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 7 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_7 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 8 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_8 * periodoTR
Llamadas nivel de servicio 9 / hora	DAT_TR_COLA → N_LLAM_NS_9 * periodoTR
Objetivo de nivel de servicio	DAT_TR_COLA → N_OBJ_SERV
Peso del objetivo de nivel de servicio	DAT_TR_COLA → N_PESO_OBJ_SERV
Tiempo Administrativo	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_ACUM_TIEMPO_ADMINISTRATIVO
Tiempo de atencion	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_ACUM_ATENCION
Tiempo de atencion maximo	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_MAXIMO_ATENCION
Tiempo de espera en llamadas abandonadas	DAT_TR_TIEMPO_ABANDONADAS
Tiempo mas antigua	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_LLAM_ANT_COLA
Tiempo medio de atencion	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_MEDIO_ATENCION
Tiempo medio en llamadas abandonadas	DAT_TR_TIEMPO_ABANDONADAS() / DAT_TR_COLAS → N_LLAM_ABANDONADAS
Velocidad promedio respuesta	DAT_TR_COLA → N_TIEMPO_ACUM_ATENCION / DAT_TR_COLA → N_LLAM_COMPLETADAS

POR INTERVALOS	
% de llamadas dentro del nivel de serv. De 20	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_7 + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_8 + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_9 * 100 / totalLlamadas
Agentes con llamada retenida	DAT_MUETRAS_COLAS → N_AGENTES_RETENCION
Agentes disponibles	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_AGENTES_DISPONIBLES
Agentes en pausa	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_AGENTES_PAUSA
Agentes en tiempo administrativo	DAT_MUETRAS_COLAS → N_AGENTES_TMP_ADMIN
Agentes hablando	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_AGENTES_CONVERSACION
Agentes presentes	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_AGENTES_PRESENTES
Agentes sonando su teléfono	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_AGENTES_RING
Llamadas abandonadas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ABANDONADAS
Llamadas activas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ACTIVAS

Hoja1

Llamadas completadas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_COMPLETADAS
Llamadas descartadas por ACD	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS
Llamadas desconectadas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCONECTADAS
Llamadas en cola	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_EN_COLA
Llamadas entrantes contestadas por ACD	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ENT_ACD
Llamadas nivel de servicio 20s	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_7 + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_8 + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_9
Llamadas ofrecidas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_LLAM_COMPLETADAS + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ABANDONADAS + DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS
Llamadas vencidas temporizador ACD	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_TO
Llamada rechazada ACD lleno	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_LLENA
Llamada rechazada no agentes	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_VACIA
Llamadas redirigidas a este grupo	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_VACIA
Llamadas salientes contestadas por ACD	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_SAL_ACD
Llamadas nivel de servicio 0	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_0
Llamadas nivel de servicio 1	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_1
Llamadas nivel de servicio 2	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_2
Llamadas nivel de servicio 3	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_3
Llamadas nivel de servicio 4	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_4
Llamadas nivel de servicio 5	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_5
Llamadas nivel de servicio 6	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_6
Llamadas nivel de servicio 7	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_7
Llamadas nivel de servicio 8	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_8
Llamadas nivel de servicio 9	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_NS_9
Número de retenciones	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_NUM_RETENCIONES
% nivel de atención	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ENT_ACD * 100 / DAT_MUESTRAS_COLAS → N_LLAM_ENT_ACD + DAT_MUESTRAS_COLAS N_LLAM_ABANDONADAS
Tiempo Administrativo	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO
Tiempo conversación llamadas entrantes	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_CONVERT_ENT_ACD
Tiempo conversación llamadas salientes	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_CONVERT_SAL_ACD
Tiempo de atención máximo	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_MAXIMO_ATENCION
Tiempo de espera en llamadas abandonadas	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_ABANDONADAS
Tiempo retenciones en el periodo	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_RETENCION
Tiempo mas antigua	DAT_MUESTRAS_COLAS → N_TIEMPO_LLAM_ANT_COLA

Tiempo medio atención centralita	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_MEDIO_ATENCION$
Tiempo medio conversación entrantes	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVERT_ENT_ACD - DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_RETENCIONES / DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$
Tiempo medio conversación salientes	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVERT_SAL_ACD - DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_RETENCIONES / DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$
Tiempo medio de las llamadas	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVERT_ENT_ACD + DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_CONVERT_SAL_ACD + DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO / DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ENT_ACD + DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$
Tiempo medio de las llamadas salientes	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVERT_SAL_ACD + DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO / DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$
Tiempo medio en llamadas abandonadas	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_ABANDONADAS / DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS$
Tiempo sonando en llamadas entrantes	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_RING_ENT_ACD$
Tiempo sonando en llamadas salientes	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_RING_SAL_ACD$
Velocidad promedio respuesta	$DAT_MUESTRAS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_ACUM_ATENCION() / DAT_MUESTRAS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_COMPLETADAS$

HISTORICO	
% nivel de atencion	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD * 100 / DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS$
% de llamadas dentro del nivel de serv. De 20	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_7 + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_NS_8 + DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_9 * 100 / totalLlamadas$
Llamadas abandonadas	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS$
Llamadas colgadas por cliente retenido	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_COLGADAS_RETENIDAS$
Llamadas completadas	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$
Llamadas de consulta	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_CONSULTA$
Llamadas desconectadas por el grupo ACD	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_DESCONECTADAS$
Llamadas entrantes contestadas por ACD	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$
Llamadas nivel de servicio 20	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_7 + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_NS_8 + DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_NS_9$
Llamadas no contestadas en el periodo	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_NO_CONTESTADAS$
Llamadas no contestadas entrantes en el periodo	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_NO_CONTEST_ENT$

Hoja1

Llamadas ofrecidas	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_ABANDONADAS + DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS + DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_SAL_ACD
Llamadas que ha vencido el temporizador ACD	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_TO
Llamadas que seguro no ha colgado el cliente	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_NO_COLGADAS_CLIENTE
Llamadas rechazadas por ACD lleno	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_LLENA
Llamadas rechazadas por no existir agente	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_DESCARTADAS_COLA_VACIA
Llamadas redirigidas a este grupo	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_DESDE_OTRO_GRUPO_ACD
Llamadas salientes contestadas por ACD	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_SAL_ACD
Llamadas transferidas	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_TRANSFERIDAS
Llamadas transferidas tipo 0	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_TRANSFERIDAS_0
Llamadas transferidas tipo 1	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_TRANSFERIDAS_1
Llamadas nivel de servicio 0	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS0
Llamadas nivel de servicio 1	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS1
Llamadas nivel de servicio 2	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS2
Llamadas nivel de servicio 3	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS3
Llamadas nivel de servicio 4	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS4
Llamadas nivel de servicio 5	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS5
Llamadas nivel de servicio 6	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS6
Llamadas nivel de servicio 7	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS7
Llamadas nivel de servicio 8	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS8
Llamadas nivel de servicio 9	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_NS9
Numero de conferencias	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_LLAM_CONFERENCIA
Numero de retenciones	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_NUM_RETENCIONES
Tiempo Administrativo	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO
Tiempo de atencion	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_ACUM_ATENCION
Tiempo de atencion maximo	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_MAXIMO_ATENCION
Tiempo de espera en llamadas abandonadas	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_ABANDONADAS
Tiempo de las retenciones en el periodo	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_RETENCIONES
Tiempo de llamadas entrantes del ACD	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_CONVER_ENT_ACD
Tiempo de llamadas salientes del ACD	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_CONVER_SAL_ACD
Tiempo medio conversación de las llamadas	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_CONVER_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_CONVER_SAL_ACD - DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_RETENCIONES
Tiempo medio conversación entrantes	DAT_ACUMULADOS_COLAS → N_TIEMPO_CONVER_ENT_ACD - DAT_ACUMULADOS_COLAS

Hoja1

Tiempo medio conversación salientes	$\rightarrow N_TIEMPO_RETENCIONES / DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$ $DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVER_SAL_ACD - DAT_ACUMULADOS_COLAS$
Tiempo medio de las llamadas	$\rightarrow N_TIEMPO_RETENCIONES / DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$ $DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_CONVER_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_CONVER_SAL_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO / DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$
Tiempo medio de las llamadas entrantes	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO / DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$
Tiempo medio de las llamadas salientes	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD + DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_TIEMPO_ADMINISTRATIVO / DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_LLAM_SAL_ACD$
Tiempo medio en llamadas abandonadas	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_ABANDONADAS / DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ABANDONADAS$
Tiempo sonando llamadas entrantes ACD	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_RING_ENT_ACD$
Tiempo sonando llamadas salientes ACD	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_RING_SAL_ACD$
Velocidad promedio respuesta	$DAT_ACUMULADOS_COLAS \rightarrow N_TIEMPO_ACUM_ATENCION() / DAT_ACUMULADOS_COLAS$ $\rightarrow N_LLAM_ENT_ACD$