



Origen de los datos	Campo a mostrar	Descripción
Tiempo Real	% de llamadas dentro del nivel de serv. de 20	% de llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos
Tiempo Real	Llamadas abandonadas	Llamadas que ha colgado el cliente. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas abandonadas por hora	Campo calculado que representa las llamadas que ha colgado el cliente por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas Activas	Llamadas en agente. (En conversación)
Tiempo Real	Llamadas completadas	Llamadas descolgadas por agentes (Se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas completadas por hora	Campo calculado que representa las llamadas descolgadas por agentes por hora (Se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 s	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos
Tiempo Real	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 s	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos por hora. Se obtiene de la suma de las llamadas en NS6+NS7+NS8+NS9 (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas descartadas por el grupo ACD	Llamadas descartadas por el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas descartadas por el grupo ACD /hora	Llamadas descartadas por el grupo ACD por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas desconectadas por el grupo ACD	Llamadas desconectadas por el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas desconectadas por el grupo ACD /hora	Llamadas desconectadas por el grupo ACD por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas en Cola	Llamadas en grupo ACD esperando ser atendidas (no están en agente)
Tiempo Real	Llamadas ofrecidas	Llamadas ofrecidas
Tiempo Real	Llamadas que ha vencido el temporizador /hora	Llamadas que ha vencido el temporizador del grupo ACD por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas que ha vencido el temporizador ACD	Llamadas que ha vencido el temporizador del grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas rechazada por grupo ACD lleno	Número de llamadas rechazadas por estar el grupo ACD con el número de llamadas en espera configuradas. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas rechazada por grupo ACD lleno /hora	Número de llamadas rechazadas por estar el grupo ACD con el número de llamadas en espera configuradas por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas rechazadas por no existir ACD /hora	Llamadas rechazadas por no existir agentes conectados al grupo ACD por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas rechazadas por no existir agentes	Llamadas rechazadas por no existir agentes conectados al grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas redirigidas a este grupo ACD	Numero de llamadas que fueron redirigidas a este grupo ACD desde otro grupo. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Llamadas redirigidas a este grupo ACD /hora	Numero de llamadas que fueron redirigidas a este grupo ACD desde otro grupo por hora. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 0 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 0 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 1 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 1 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 2 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 2 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 3 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 3 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 4 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 4 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 5 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 5 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 6 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 6 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 7 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 7 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 8 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 8 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas con nivel de servicio 9 /hora	Nº de llamadas con nivel de servicio 9 por hora(0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 0	Nº de llamadas con nivel de servicio 0 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 1	Nº de llamadas con nivel de servicio 1 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 2	Nº de llamadas con nivel de servicio 2 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 3	Nº de llamadas con nivel de servicio 3 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 4	Nº de llamadas con nivel de servicio 4 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 5	Nº de llamadas con nivel de servicio 5 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 6	Nº de llamadas con nivel de servicio 6 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 7	Nº de llamadas con nivel de servicio 7 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 8	Nº de llamadas con nivel de servicio 8 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Nº de llamadas en nivel de servicio 9	Nº de llamadas con nivel de servicio 9 (0 es la peor 9 es la mejor)
Tiempo Real	Objetivo de nivel de servicio	Objetivo de nivel de servicio
Tiempo Real	Peso del objetivo de nivel de servicio	Peso del objetivo de nivel de servicio
Tiempo Real	Tiempo administrativo	Suma de tiempo administrativo
Tiempo Real	Tiempo de atención	Suma de los tiempos de atención de las llamadas completadas en el periodo. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Tiempo de atención máximo	Tiempo de la llamada que a tardado mas en ser atendida. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Tiempo de espera en llamadas abandonadas	Suma de tiempo que han estado esperando los clientes. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Tiempo mas antigua	Tiempo de la llamada que lleva mas tiempo de espera
Tiempo Real	Tiempo medio atención centralita	Tiempo medio de atención proporcionado por la centralita. El periodo depende de cuando se resetee su valor (diariamente/semanalmente, ...)
Tiempo Real	Tiempo medio en llamadas abandonadas	Tiempo medio de espera en llamadas abandonadas. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Tiempo Real	Velocidad promedio respuesta	Velocidad promedio respuesta
Datos por intervalos	% de llamadas nivel de servicio de 20 s	Porcentaje de llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos. Se obtiene de la suma de las llamadas en NS6+NS7+NS8+NS9 (se pone a cero cuando vence el periodo)
Datos por intervalos	Agentes con llamada retenida	Agentes que tienen la llamada retenida
Datos por intervalos	Agentes disponibles	Número de agentes disponibles
Datos por intervalos	Agentes en pausa	Agentes en pausa excepto en tiempo administrativo
Datos por intervalos	Agentes en tiempo administrativo	Agentes en tiempo administrativo (pausa tipo 2)
Datos por intervalos	Agentes hablando	Número de agentes en conversación
Datos por intervalos	Agentes presentes	Agentes presentes
Datos por intervalos	Agentes que está sonando su teléfono	Agentes que tienen una llamada de grupo ACD esperando ser atendida
Datos por intervalos	Llamadas abandonadas	Suma de llamadas que ha colgado el cliente en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas activas	Valor mas alto de llamadas en agente en el periodo



Origen de los datos	Campo a mostrar	Descripción
Datos por intervalos	Llamadas completadas	Suma de llamadas descolgadas por agente en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas descartadas por el grupo ACD	Llamadas descartadas por el grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas desconectadas	Llamadas desconectadas por el grupo ACD en el periodo. (Despued de salir del grupo ACD son colgadas)
Datos por intervalos	Llamadas en Cola	Valor mas alto de llamadas esperando ser atendidas en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas entrantes contestadas con grupo ACD	Llamadas entrantes contestadas con grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas nivel de servicio de 20 s	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos. Se obtiene de la suma de las llamadas en NS6+NS7+NS8+NS9 (se pone a cero cuando vence el periodo)
Datos por intervalos	Llamadas ofrecidas	Llamadas ofrecidas
Datos por intervalos	Llamadas que ha vencido el temporizador ACD	Llamadas que ha vencido el temporizador del grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas rechazada por grupo ACD lleno	Número de llamadas rechazadas por estar el grupo ACD con el número de llamadas en espera configuradas en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas rechazadas por no existir agentes	Llamadas rechazadas por no existir agentes conectados al grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas redirigidas a este grupo ACD	Numero de llamadas que fueron redirigidas a este grupo ACD desde otro grupo en el periodo
Datos por intervalos	Llamadas salientes contestadas con grupo ACD	Llamadas salientes contestadas con grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 0	Nº de llamadas en nivel de servicio 0 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 1	Nº de llamadas en nivel de servicio 1 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 2	Nº de llamadas en nivel de servicio 2 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 3	Nº de llamadas en nivel de servicio 3 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 4	Nº de llamadas en nivel de servicio 4 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 5	Nº de llamadas en nivel de servicio 5 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 6	Nº de llamadas en nivel de servicio 6 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 7	Nº de llamadas en nivel de servicio 7 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 8	Nº de llamadas en nivel de servicio 8 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Nº de llamadas en nivel de servicio 9	Nº de llamadas en nivel de servicio 9 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Datos por intervalos	Número de retenciones	Numero de retenciones
Datos por intervalos	Porcentaje de nivel de atención	Porcentaje de nivel de atención
Datos por intervalos	Tiempo administrativo	Total del tiempo administrativo en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo conversación de llamadas entrantes	Tiempo conversación de llamadas entrantes del grupo ACD
Datos por intervalos	Tiempo conversación de llamadas salientes	Tiempo conversación de llamadas salientes del grupo ACD
Datos por intervalos	Tiempo de atención	Suma de los tiempos de atención de las llamadas completadas en el periodo en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo de atención máximo	Tiempo de la llamada que a tardado mas en ser atendida. (se pone a cero cuando vence el periodo)
Datos por intervalos	Tiempo de espera en llamadas abandonadas	Suma de tiempo que han estado esperando los clientes en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo de las retenciones en el periodo	Tiempo de las retenciones en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo mas antigua	Tiempo de la llamada que lleva mas tiempo de espera
Datos por intervalos	Tiempo medio atención centralita	Tiempo medio de atención proporcionado por la centralita. El periodo depende de cuando se resetee su valor (diarimaente/semanalmente, ...)
Datos por intervalos	Tiempo medio de conversación de las llamadas	Tiempo medio de conversación de las llamadas en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo medio de conversación entrantes	Tiempo medio de conversación de las llamadas entrantes
Datos por intervalos	Tiempo medio de conversación salientes	Tiempo medio de conversación de las llamadas salientes
Datos por intervalos	Tiempo medio de las llamadas	Tiempo medio de las llamadas en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo medio de las llamadas entrantes	Tiempo medio de las llamadas entrantes en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo medio de las llamadas salientes	Tiempo medio de las llamadas salientes en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo medio en llamadas abandonadas	Tiempo medio de espera en llamadas abandonadas en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo sonando en llamadas entrantes	Tiempo sonando el teléfono en llamadas entrantes de grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Tiempo sonando en llamadas salientes	Tiempo sonando el teléfono en llamadas salientes de grupo ACD en el periodo
Datos por intervalos	Velocidad promedio respuesta	Velocidad promedio respuesta
Histórico	% de nivel de atención	Porcentaje de nivel de atención
Histórico	% Llamadas nivel de servicio de 20 s	Porcentaje de llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos. Se obtiene de la suma de las llamadas en NS6+NS7+NS8+NS9 (se pone a cero cuando vence el periodo)
Histórico	Llamadas abandonadas	Suma de llamadas que ha colgado el cliente en el periodo
Histórico	Llamadas colgadas por cliente retenido	Llamadas colgadas por cliente cuando estaba retenido en el periodo
Histórico	Llamadas completadas	Llamadas completadas
Histórico	Llamadas de consulta	Llamadas de consulta en el periodo
Histórico	Llamadas descartadas por el grupo ACD	Llamadas descartadas por el grupo ACD en el periodo
Histórico	Llamadas desconectadas por el grupo ACD	Llamadas desconectadas por el grupo ACD en el periodo
Histórico	Llamadas entrantes contestadas con grupo ACD	Llamadas entrantes contestadas con grupo ACD en el periodo
Histórico	Llamadas nivel de servicio de 20 s	Llamadas dentro del nivel de servicio de 20 segundos. Se obtiene de la suma de las llamadas en NS6+NS7+NS8+NS9 (se pone a cero cuando vence el periodo)
Histórico	Llamadas no contestadas en el periodo	Llamadas no contestadas en el periodo del grupo ACD
Histórico	Llamadas no contestadas entrantes en periodo	Llamadas no contestadas entrantes en el periodo del grupo ACD
Histórico	Llamadas ofrecidas	Llamadas ofrecidas
Histórico	Llamadas que ha vencido el temporizador ACD	Llamadas que ha vencido el temporizador del grupo ACD en el periodo
Histórico	Llamadas que seguro no ha colgado el cliente	Llamadas que seguro no ha colgado el cliente en el periodo
Histórico	Llamadas rechazada por grupo ACD lleno	Número de llamadas rechazadas por estar el grupo ACD con el número de llamadas en espera configuradas en el periodo
Histórico	Llamadas rechazadas por no existir agentes	Llamadas rechazadas por no existir agentes conectados al grupo ACD en el periodo
Histórico	Llamadas redirigidas a este grupo ACD	Numero de llamadas que fueron redirigidas a este grupo ACD desde otro grupo en el periodo
Histórico	Llamadas salientes contestadas con grupo ACD	Llamadas salientes contestadas con grupo ACD



Origen de los datos	Campo a mostrar	Descripción
Histórico	Llamadas transferidas	Llamadas transferidas en el periodo
Histórico	Llamadas transferidas tipo 0	Llamadas transferidas en el periodo del tipo 0
Histórico	Llamadas transferidas tipo 1	Llamadas transferidas en el periodo del tipo 1
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 0	Nº de llamadas en nivel de servicio 0 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 1	Nº de llamadas en nivel de servicio 1 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 2	Nº de llamadas en nivel de servicio 2 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 3	Nº de llamadas en nivel de servicio 3 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 4	Nº de llamadas en nivel de servicio 4 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 5	Nº de llamadas en nivel de servicio 5 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 6	Nº de llamadas en nivel de servicio 6 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 7	Nº de llamadas en nivel de servicio 7 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 8	Nº de llamadas en nivel de servicio 8 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Nº de llamadas en nivel de servicio 9	Nº de llamadas en nivel de servicio 9 (0 es la peor 9 es la mejor). Los tiempos se configuran en el grupo ACD
Histórico	Número de conferencias	Número de conferencias en el periodo
Histórico	Número de retenciones	Numero de retenciones
Histórico	Tiempo administrativo	Total del tiempo administrativo en el periodo
Histórico	Tiempo de atención	Suma de los tiempos de atención de las llamadas completadas en el periodo en el periodo
Histórico	Tiempo de atención máximo	Tiempo de la llamada que a tardado mas en ser atendida. (se pone a cero cuando vence el periodo)'
Histórico	Tiempo de espera en llamadas abandonadas	Suma de tiempo que han estado esperando los clientes en el periodo
Histórico	Tiempo de las retenciones en el periodo	Tiempo de las retenciones en el periodo
Histórico	Tiempo de llamadas entrantes del ACD	Tiempo conversación de llamadas entrantes del grupo ACD
Histórico	Tiempo de llamadas salientes del ACD	Tiempo conversación de llamadas salientes del grupo ACD
Histórico	Tiempo medio de conversación de las llamadas	Tiempo medio de conversación de las llamadas en el periodo
Histórico	Tiempo medio de conversación entrantes	Tiempo medio de conversación de las llamadas entrantes en el periodo
Histórico	Tiempo medio de conversación salientes	Tiempo medio de conversación de las llamadas salientes en el periodo
Histórico	Tiempo medio de las llamadas	Tiempo medio de las llamadas en el periodo
Histórico	Tiempo medio de las llamadas entrantes	Tiempo medio de las llamadas entrantes en el periodo
Histórico	Tiempo medio de las llamadas salientes	Tiempo medio de las llamadas salientes en el periodo
Histórico	Tiempo medio en llamadas abandonadas	Tiempo medio de espera en llamadas abandonadas en el periodo
Histórico	Tiempo sonando llamadas entrantes ACD	Tiempo sonando el teléfono en llamadas entrantes de grupo ACD en el periodo
Histórico	Tiempo sonando llamadas salientes ACD	Tiempo sonando el teléfono en llamadas salientes de grupo ACD en el periodo
Histórico	Velocidad promedio respuesta	Velocidad promedio respuesta
Agentes	Agentes con llamada retenida	Agentes que tienen la llamada retenida
Agentes	Agentes disponibles	Numero de agentes disponibles
Agentes	Agentes en pausa	Agentes en pausa excepto en tiempo administrativo
Agentes	Agentes hablando	Número de agentes en conversación
Agentes	Agentes libres pausados	Numero de agentes pausados en estado disponible
Agentes	Agentes no pausados	Agentes no pausados
Agentes	Agentes pausados con llamada retenida	Numero de agentes pausados en estado retenido
Agentes	Agentes pausados en conversación	Numero de agentes pausados en estado conversación
Agentes	Agentes ring	Numero de agentes en estado ring
Agentes	Agentes ring llamada ACD	Agentes que tienen una llamada de grupo ACD esperando ser atendida
Agentes	Agentes totales	Numero total de agentes
Agentes	Horas disponibles (hora)	Horas disponibles (hora)
Agentes	Horas disponibles (hoy)	Horas disponibles (hoy)
Pausas	PAUSAS	PAUSAS