

# MAF ICIMS™

Informes: una mirada más profunda

## Monitoreo, Analítica e informes para UC&C



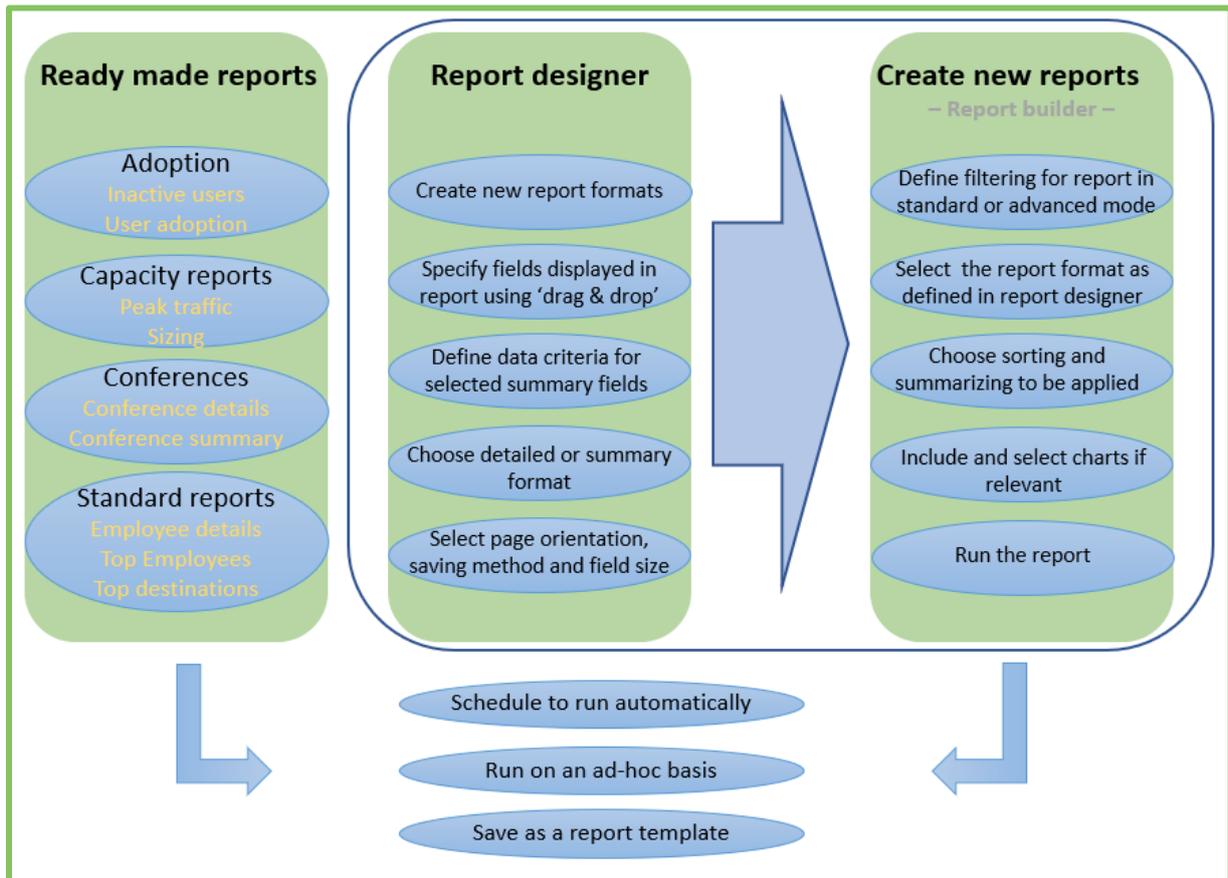
"LA FLEXIBLE, IMPULSADA POR EL USUARIO, LAS CAPACIDADES DE INFORMACIÓN DE MAF ICIMS™ PODRÍA A LOS USUARIOS DEFINIR ESPECÍFICAMENTE QUÉ, DÓNDE, CUÁNDO Y CÓMO LOS INFORMES ENTREGAN INFORMACIÓN CLAVE A LA ORGANIZACIÓN."

## CONTENIDO

Descripción general .....	3
Ejecución de un informe .....	3
Ahorro.....	4
Eliminar filtros (Borrar) .....	4
Informe de programación .....	4
Ahorrar.....	8
Crear nuevos informes (generador de informes) .....	8
Filtros .....	9
General.....	9
Tiempo y costo .....	10
Estructura de organización .....	11
Grupo de respuesta - Cola de llamadas - Grupo de búsqueda .....	12
Destino.....	12
Infraestructura.....	13
La red.....	13
Dispositivos y versiones .....	14
Tipos de llamada .....	14
Opciones de formato .....	15
Ordenar y resumen .....	15
Gráfico .....	dieciséis
Resumen del informe .....	dieciséis

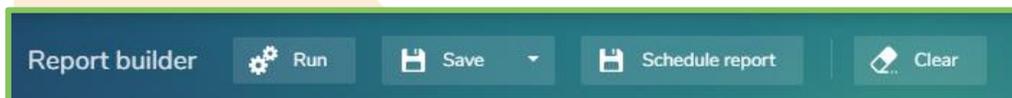
Descripción general

En el corazón de MAF ICIMS™ se encuentran los informes potentes y definidos por el usuario. Los informes se generan utilizando los informes enlatados o creados por usuarios que definen el formato del informe con el Diseñador de informes y filtran con el Generador de informes. Todos los informes se pueden programar para que se ejecuten automáticamente, se guarden como plantillas o se ejecuten ad-hoc. Con el estilo de informe, es posible marcar los informes con un logotipo de la empresa y un esquema de color relevante.



Ejecutando un informe

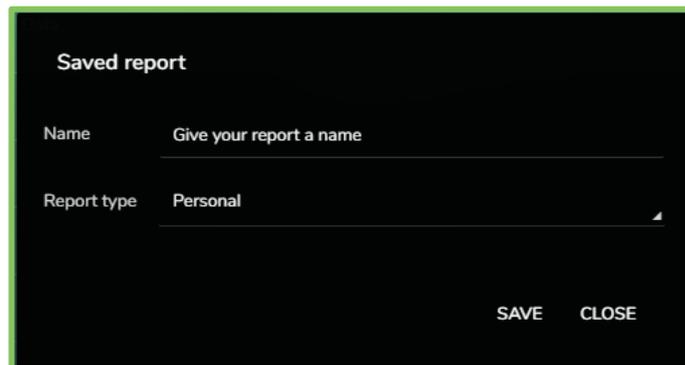
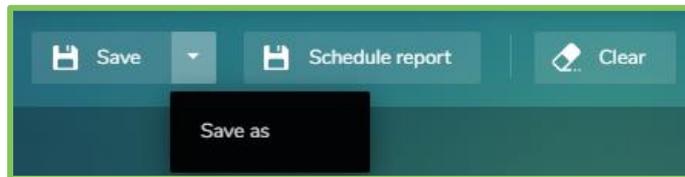
Ya sea que esté utilizando los informes enlatados o el generador de informes, tiene 3 opciones relevantes en la parte superior de la pantalla; Genere, programe informe, guarde y borre.



**NOTA:** Si está programando un informe, la definición del informe, ya sea enlatado o utilizando el generador de informes, debe realizarse como parte del proceso de programación del informe.

## Ahorro

Puede guardar el informe como una plantilla escribiendo una descripción y eligiendo el tipo de informe.



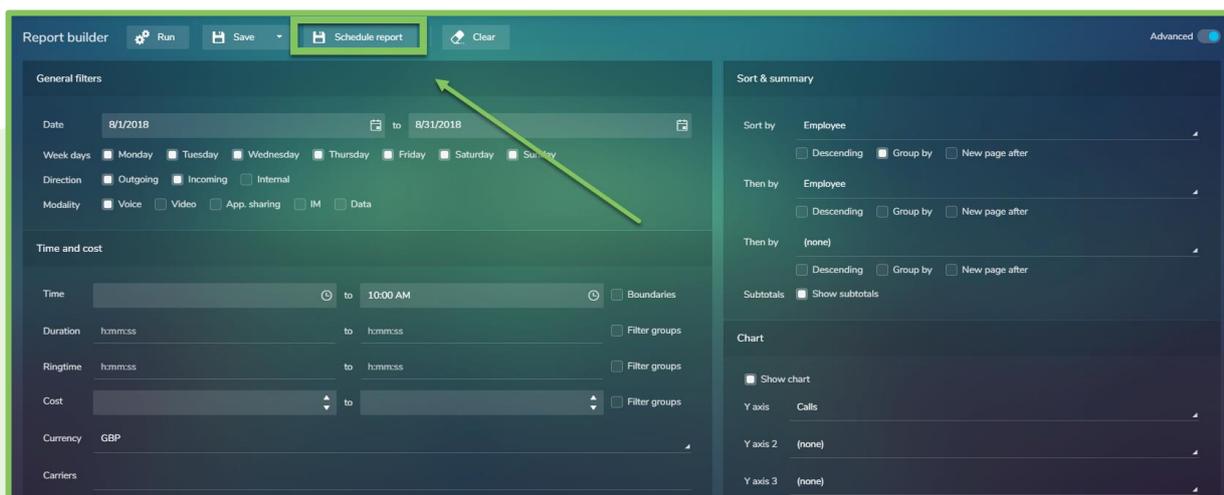
## Eliminar filtros (Borrar)

Al hacer clic en el botón "Borrar", se eliminarán todos los filtros aplicados.

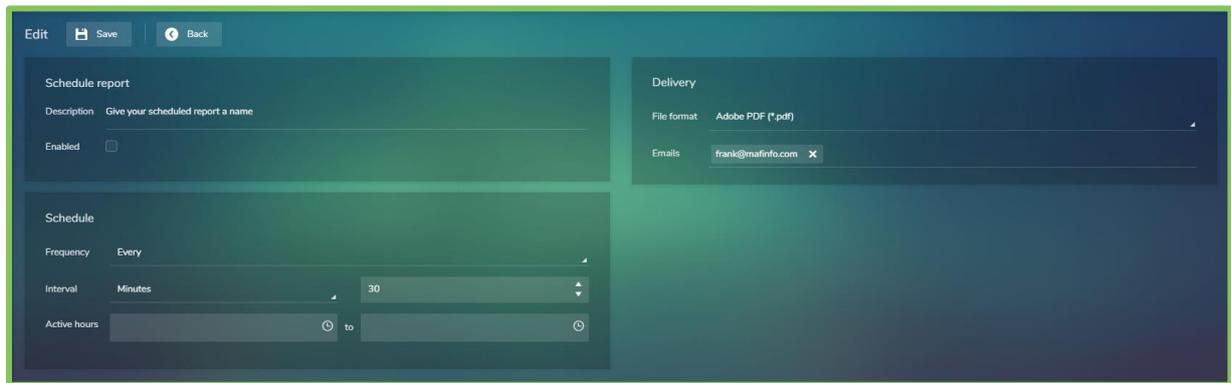


## Informe de programación

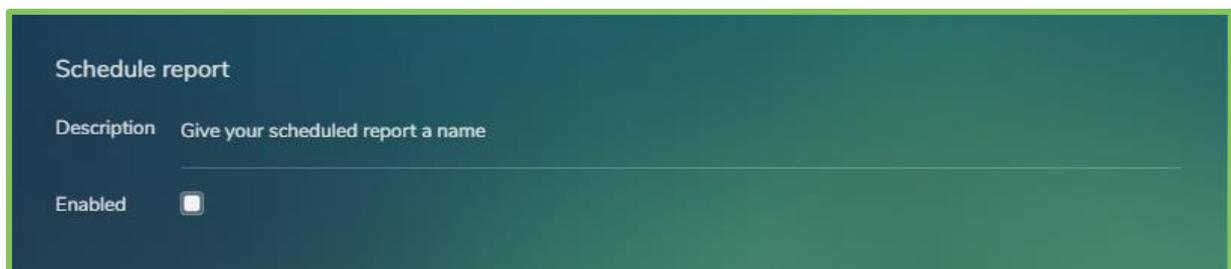
Desde el generador de informes MAF ICIMS™, seleccione programar informe para programar su informe:



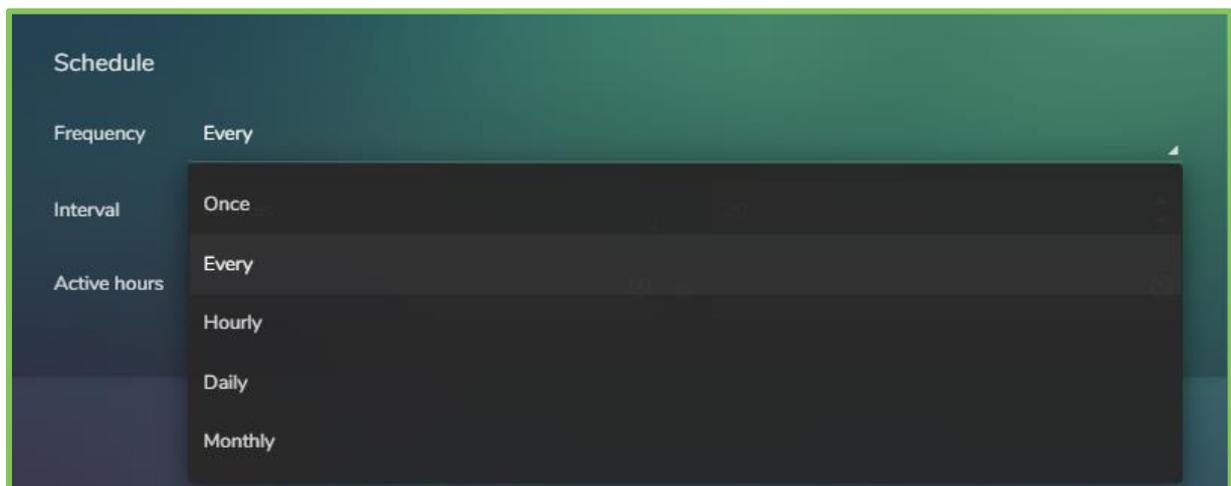
Ahora se abre una pantalla que le brinda una descripción general rápida donde puede nombrar, programar y elegir la entrega de su informe:



Ahora nombre su informe:



Elija un intervalo para su informe:



Puede elegir, por ejemplo, programar su informe cada tantos minutos, horas, días, pero también seleccionar cuándo no ejecutar el informe:

**Schedule**

Frequency: Every

Interval: Minutes

Interval value: 30

Active hours: [ ] to [ ]

También puede optar por ejecutar un informe solo:

**Schedule**

Frequency: Once

Time: 10/24/2019 9:30 AM

O elija ejecutar un informe cada hora, en un minuto específico y seleccione los días y horas para ejecutar el informe:

**Schedule**

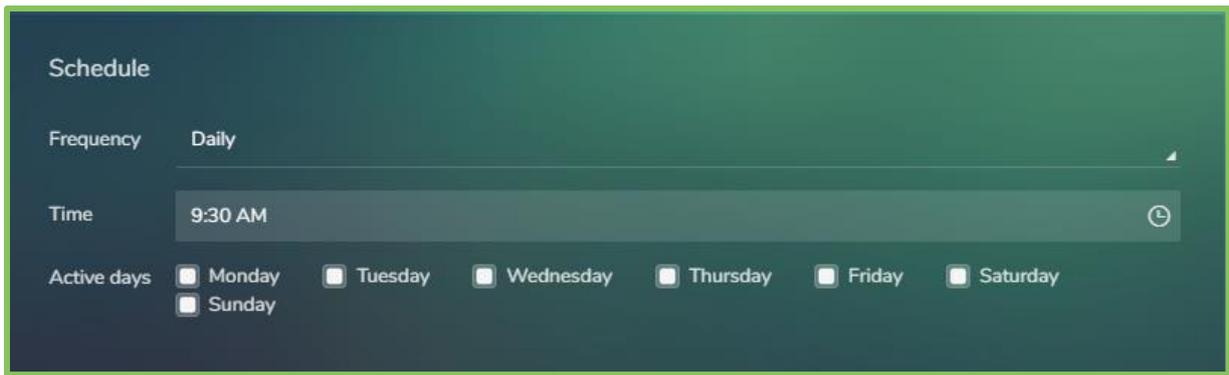
Frequency: Hourly

Minute: 00

Active days:  Monday  Tuesday  Wednesday  Thursday  Friday  Saturday  Sunday

Active hours: [ ] to [ ]

También puede optar por ejecutar un informe todos los días, a una hora específica y seleccionar qué días ejecutar el informe:



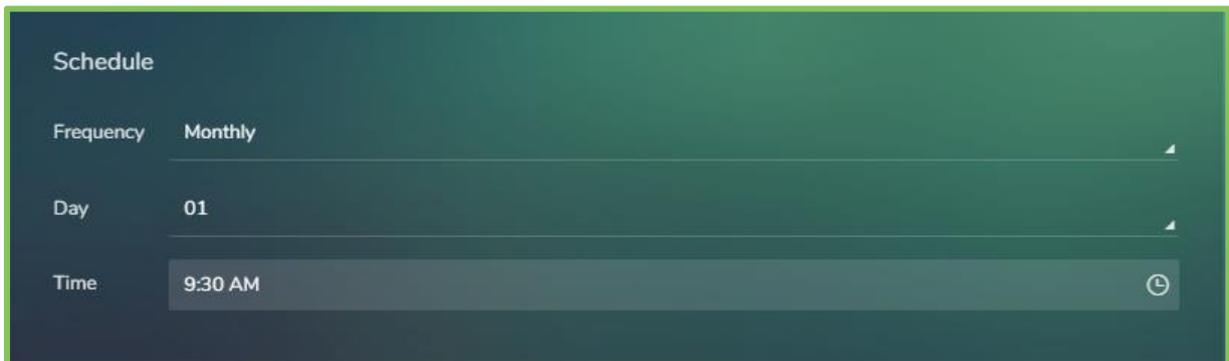
**Schedule**

Frequency: Daily

Time: 9:30 AM

Active days:  Monday  Tuesday  Wednesday  Thursday  Friday  Saturday  Sunday

También puede optar por ejecutar un informe todos los meses, en un día y una hora específicos:



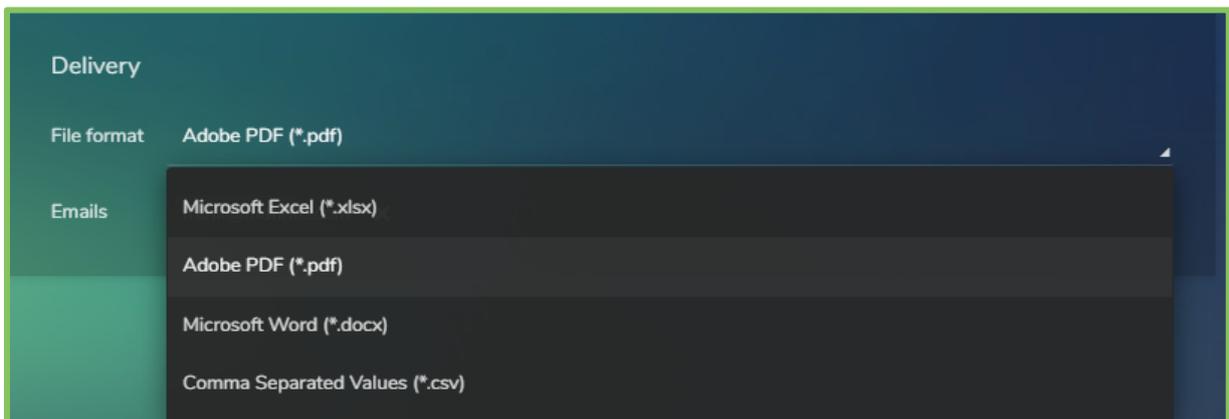
**Schedule**

Frequency: Monthly

Day: 01

Time: 9:30 AM

Finalmente, puede seleccionar el formato de salida de su informe programado. Elija entre la entrega en Microsoft Excel (\*.xlsx), Adobe PDF (\*.pdf), Microsoft Word (\*.doc) y valores separados por comas (\*.csv). Ingrese la dirección de correo electrónico a la que desea que se envíe el informe y estará listo:



**Delivery**

File format: Adobe PDF (\*.pdf)

Emails: Microsoft Excel (\*.xlsx), Adobe PDF (\*.pdf), Microsoft Word (\*.docx), Comma Separated Values (\*.csv)

Para ver, actualizar o eliminar sus informes programados, abra Programar informes en la sección Informes de MAF ICIMS™:



Aquí encontrará una descripción general de todos sus informes programados:

Description ↑	Frequency	Enabled	Last run	Next run	Status
Aus	Daily	<input type="checkbox"/>	10/7/2019 8:00 AM	10/28/2019 8:00 AM	Stopped
Aussie	Daily	<input type="checkbox"/>	10/7/2019 8:00 AM	10/28/2019 8:00 AM	Stopped
Aussie 2	Daily	<input type="checkbox"/>	10/7/2019 8:00 AM	10/28/2019 8:00 AM	Stopped
ECS	Every	<input type="checkbox"/>	8/16/2019 12:32 PM	10/24/2019 9:56 AM	Stopped
Island queue	Monthly	<input type="checkbox"/>	10/1/2019 8:00 AM	11/1/2019 8:00 AM	Stopped
Knight	Hourly	<input type="checkbox"/>	10/10/2019 7:26 AM	10/24/2019 10:00 AM	Stopped
Scrutton Bland	Every	<input type="checkbox"/>	8/16/2019 12:38 PM	10/24/2019 9:41 AM	Stopped
Test KK	Daily	<input type="checkbox"/>	10/7/2019 6:00 AM	10/28/2019 6:00 AM	Stopped

#### Ahorrar

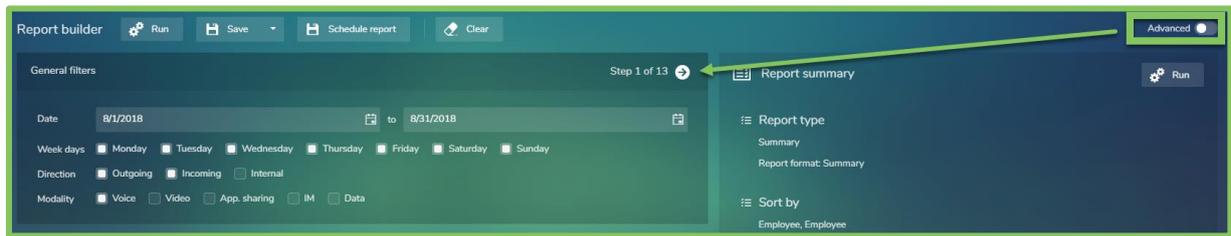
Utilizando informes enlatados o el generador de informes, una vez definido, el informe se puede guardar como una plantilla de informe para facilitar el acceso en el futuro. Para nombrar el informe, seleccione Guardar como y seleccione el tipo de llamada, que es efectivamente la carpeta en la que se puede ver cuando se utiliza la función de plantilla de informe del software. Las plantillas de informes se definen en detalle más adelante en este tutorial.

### Crear nuevos informes (generador de informes)

El generador de informes se puede encontrar accediendo a Informes -> Crear nuevos informes.



El generador de informes se puede utilizar para crear informes personalizados utilizando un modo estándar o un modo avanzado. El modo estándar permite crear y definir el informe en 12 pasos que no se pueden omitir para garantizar que se apliquen todas las condiciones.



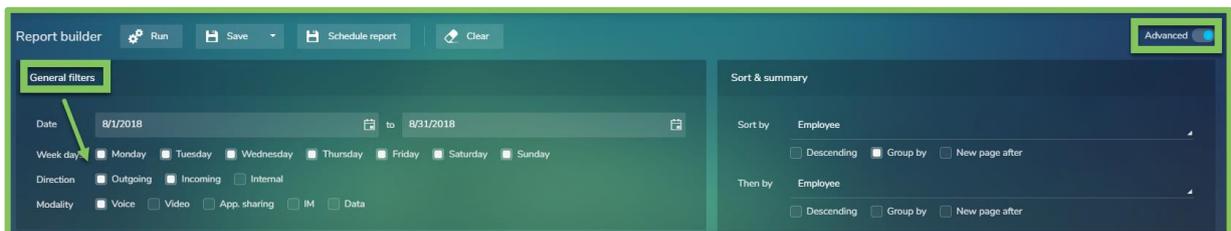
El modo avanzado permite omitir esos 12 pasos y brinda la posibilidad de ahorrar tiempo a los usuarios experimentados.

## Filtros

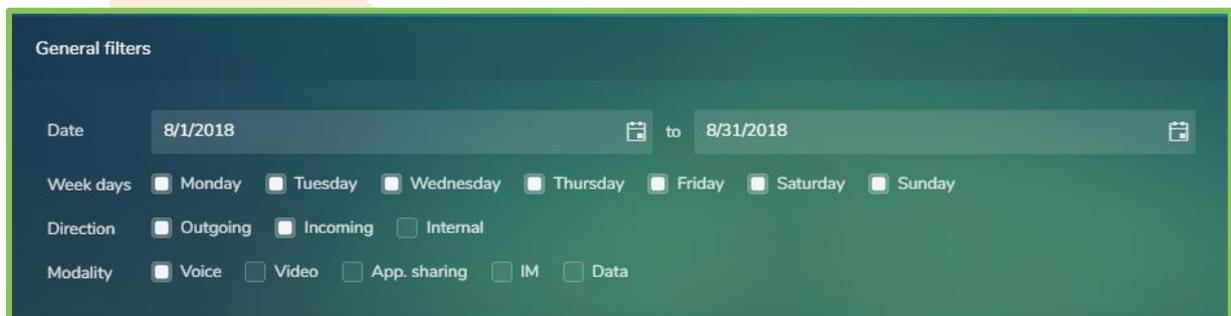
Durante los 13 pasos de filtrado, el usuario recorrerá todas las secciones de filtrado como General, Estructura de la organización, Grupo de respuesta, Destino, Puerta de enlace, Campos IP, Dispositivos y Versiones.

## General

Es posible especificar el rango de fechas para el informe, esto se puede seleccionar en el calendario.



se abre haciendo clic en la flecha hacia abajo o es posible utilizar teclas de método abreviado para definir fechas relativas. Estos están representados por "D" (día), "W" (semana), "M" (mes), "Q" (trimestre) e "Y" (año). Los números también se pueden utilizar con las teclas de método abreviado, por lo que "-3m" serían los 3 meses anteriores. La dirección de la llamada (salida, entrada, interna) y la modalidad (audio, vídeo, uso compartido de aplicaciones, mensajería instantánea y datos) se seleccionan utilizando las casillas de verificación que permiten elegir una o varias.



## Tiempo y costo

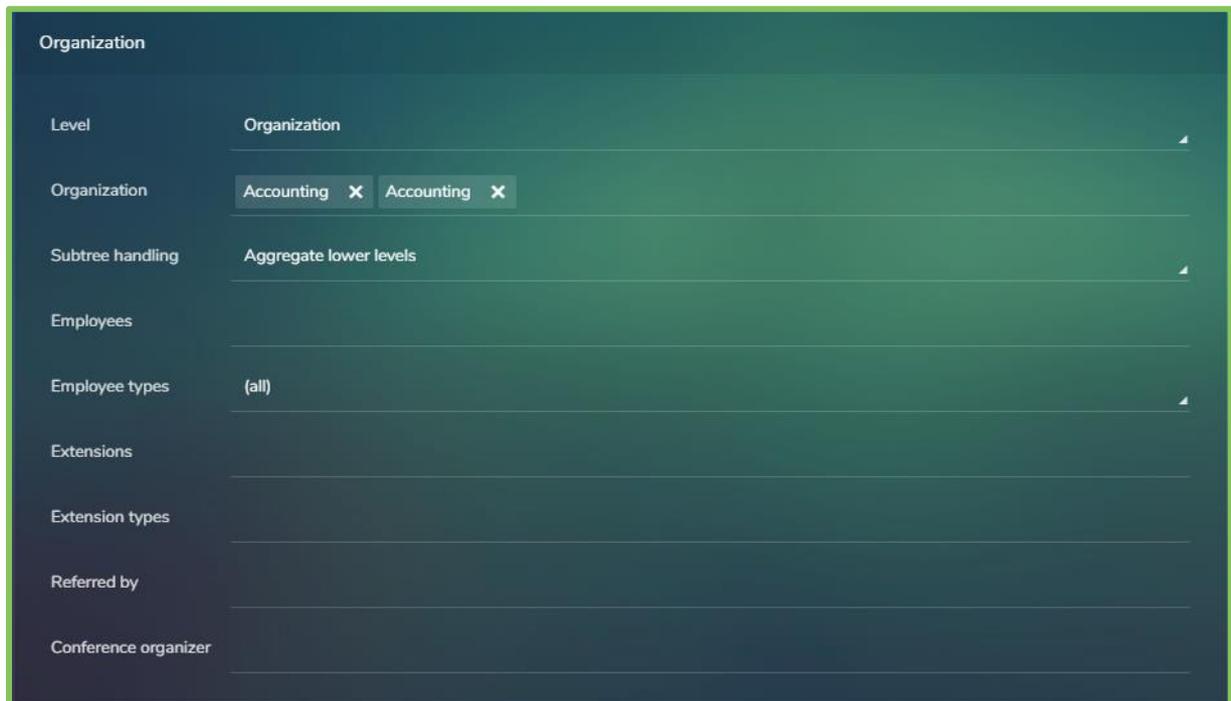
The screenshot shows a dark-themed interface for filtering call data. The title is "Time and cost". It contains several rows of filters:

- Time:** A date and time selector showing "10:00 AM". To its right is a checkbox labeled "Boundaries".
- Duration:** A field with the format "h:mm:ss" and a "Filter groups" checkbox.
- Ringtime:** A field with the format "h:mm:ss" and a "Filter groups" checkbox.
- Cost:** A field with a vertical scroll bar and a "Filter groups" checkbox.
- Currency:** A dropdown menu currently showing "GBP".
- Carriers:** A text input field.

Se puede especificar un intervalo de tiempo que es útil para localizar llamadas específicas o informar sobre llamadas fuera del horario de oficina. La duración de la llamada, el tiempo de llamada y los rangos de costo se pueden aplicar para filtrar aún más el informe.

**NOTA:** Es posible cambiar el formato de fecha, hora y duración desde el menú emergente Administración > Sitios. El formato seleccionado se utilizará en UC Analytics.

## Estructura de organización



The screenshot shows a configuration menu titled "Organization" with the following options and their current values:

- Level: Organization
- Organization: Accounting X Accounting X
- Subtree handling: Aggregate lower levels
- Employees: (empty)
- Employee types: (all)
- Extensions: (empty)
- Extension types: (empty)
- Referred by: (empty)
- Conference organizer: (empty)

La estructura de la organización permite filtrar en una o varias áreas de la organización. Las extensiones se pueden seleccionar de la lista en el cuadro emergente que se abre al hacer clic en la flecha desplegable. Se pueden elegir tipos de extensión específicos, como celular o IP. Empleados y otros niveles jerárquicos Se pueden seleccionar niveles organizativos.

Es posible utilizar comodines en las selecciones de filtros. "~" (Tilda) excluirá y "\*" (comodín) permite cualquier cosa después de su uso. Por ejemplo, si desea excluir empleados indefinidos del informe, esto se logra de la siguiente manera.



**NOTA:** La configuración de la estructura de la organización, incluidos los tipos de extensión, los niveles de jerarquía de la organización y los grupos de respuesta, se definen en el menú emergente de la organización.

## Grupo de respuesta - Cola de llamadas - Huntgroup

Se pueden seleccionar tanto el grupo de respuesta como el nombre de la cola.

## Destino

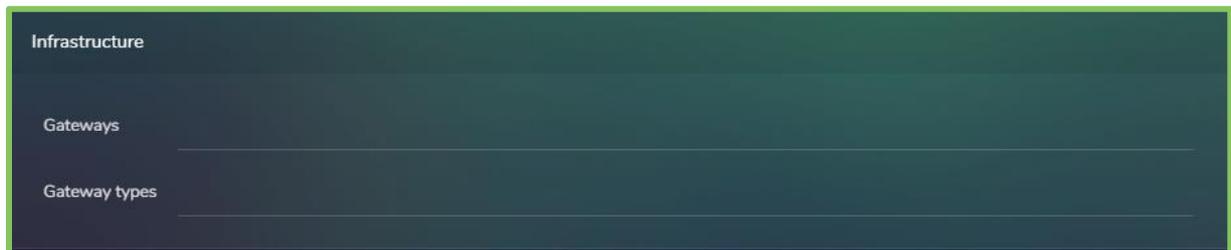
El destino permite filtrar por parámetros de llamada específicos. El número marcado / CLID (identificación de la línea de llamada) permite ingresar números específicos tanto para los números salientes (número marcado) como para los entrantes (CLID) cuando se presenten. El uso de comodines puede ser de mayor ayuda aquí, por ejemplo, 001 \* filtrará todas las llamadas a EE. UU.

Los destinos se toman de las tablas de ubicaciones internacionales precargadas y la ventana emergente permite seleccionar una o varias ubicaciones. Existe el número que se puede utilizar como comodín para indicar se puede identificar cualquier número en ese campo y también se puede ver una descripción en el nombre.

Los grupos de directorio permiten el filtrado en grupos de números predefinidos. El directorio grupos se puede configurar en Administración -> Teléfonos -> Grupos de directorio telefónico. Una vez que se ha creado un grupo de teléfonos, puede asignarle números en Administración -> Teléfonos -> Directorio telefónico. Esto es útil si desea crear un grupo de directorio para un cliente e informar sobre la actividad con él.

Los tipos de destino también los define el usuario en Tarifa -> Destino.

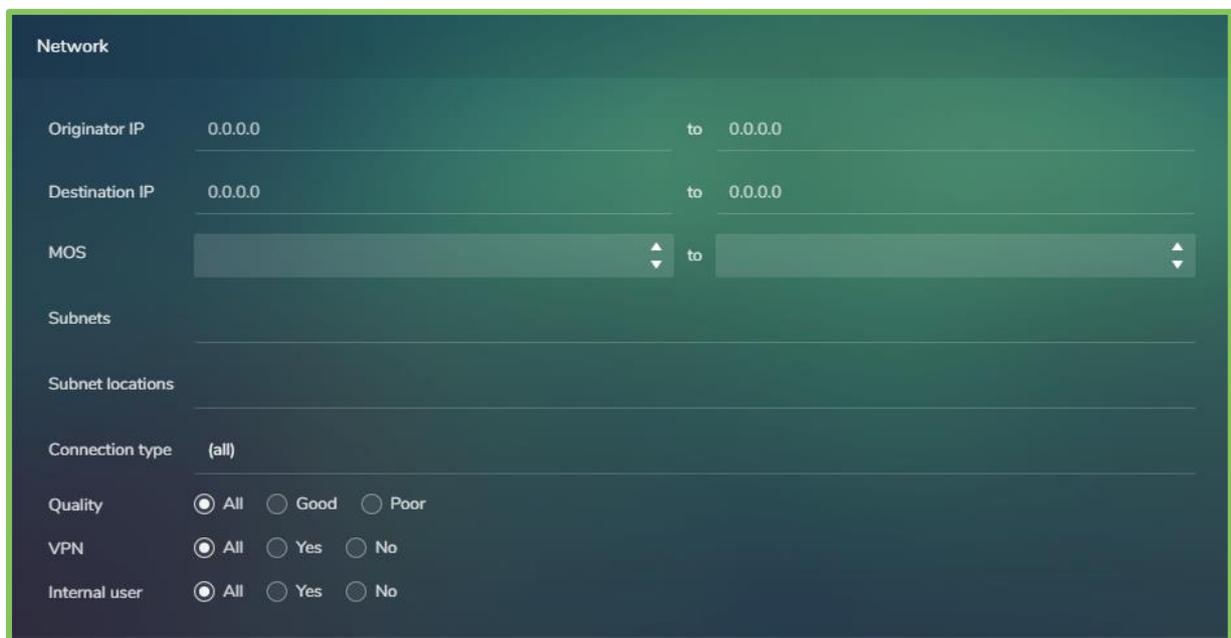
## Infraestructura



The screenshot shows a dark-themed configuration panel titled 'Infrastructure'. It contains two input fields: 'Gateways' and 'Gateway types', both with empty text boxes and horizontal lines below them.

Los tipos de puerta de enlace y puerta de enlace se pueden seleccionar como filtros. Estos filtros se aplican normalmente a los informes de tráfico y costes.

## La red



The screenshot shows a dark-themed configuration panel titled 'Network'. It includes several filter options:

- Originator IP:** 0.0.0.0 to 0.0.0.0
- Destination IP:** 0.0.0.0 to 0.0.0.0
- MOS:** Two dropdown menus with up and down arrows.
- Subnets:** An empty text box.
- Subnet locations:** An empty text box.
- Connection type:** (all)
- Quality:** Radio buttons for All (selected), Good, and Poor.
- VPN:** Radio buttons for All (selected), Yes, and No.
- Internal user:** Radio buttons for All (selected), Yes, and No.

El filtrado de red permite especificar ubicaciones de subred y IP específicas. Por lo general, se utilizan para informar sobre dispositivos y ubicaciones. Los rangos de MOS (puntaje de opinión media) y de calidad también se pueden definir, lo que permite resaltar las llamadas de mala calidad para la resolución de problemas y el análisis de la causa raíz.

## Dispositivos y versiones

**Devices and versions**

Capture devices

Render devices

Client types

Client aliases

Los dispositivos de captura y procesamiento son detalles específicos para los informes de auriculares y micrófonos. El tipo de cliente se filtrará en dispositivos específicos que se utilizan, como Lync / Skype for Business Client, OC Phone, iPhone, iPad, Windows Phone y más, esto permitirá el análisis de dispositivos aprobados. El alias de cliente es la versión que se usa actualmente, las opciones para esto son; OCS 2007, OCS 2007 R2, Lync 2010, Lync 2013 y S4B 2015.

## Tipos de llamadas

**Call types**

Include  Or  And

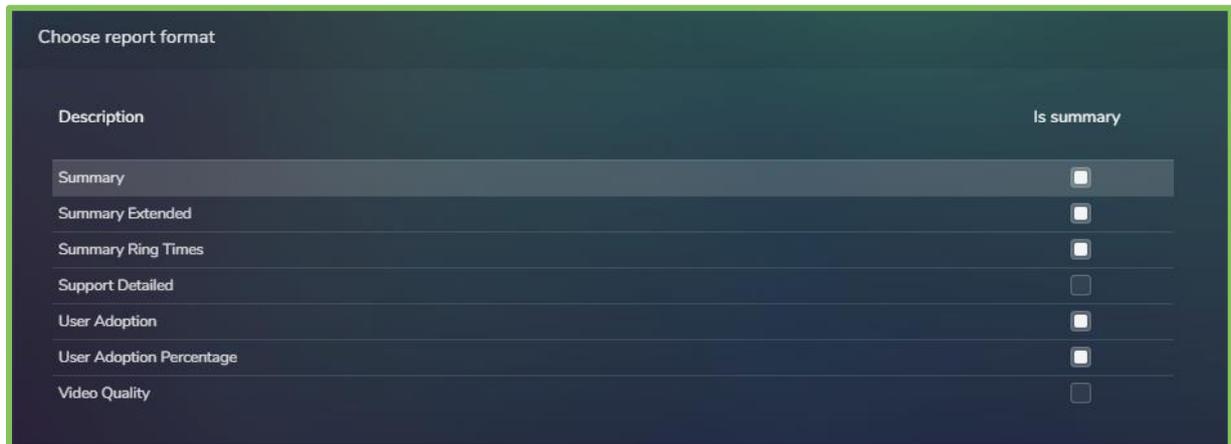
Exclude  Or  And

Abandoned	Include None Exclude	Busy	Include None Exclude
Conference	Include None Exclude	End	Include None Exclude
Error	Include None Exclude	Federated	Include None Exclude
File transfer	Include None Exclude	Forward	Include None Exclude
Park	Include None Exclude	Personal	Include None Exclude
Pickup	Include None Exclude	Presented	Include None Exclude
Queues	Include None Exclude	Scheduled conference	Include None Exclude
Start	Include None Exclude	Tandem	Include None Exclude
Transfer	Include None Exclude	Transfer out	Include None Exclude
Voice mail	Include None Exclude		

Se pueden especificar tipos de llamada específicos haciendo clic en el botón Tipos de llamada para abrir un nuevo cuadro de selección. Desde aquí, seleccione el tipo de llamada y especifique si debe ser = (igual a) o ≠ (no igual a).

Se pueden seleccionar llamadas específicas de Skype; Transferencia de archivos, programada, federada. El tipo de filtro: "O" significa que se debe cumplir uno de los criterios seleccionados. "Y" significa que todos los criterios seleccionados deben cumplirse.

### Opciones de formato



The screenshot shows a 'Choose report format' dialog box with a table of options. The 'Summary' option is selected.

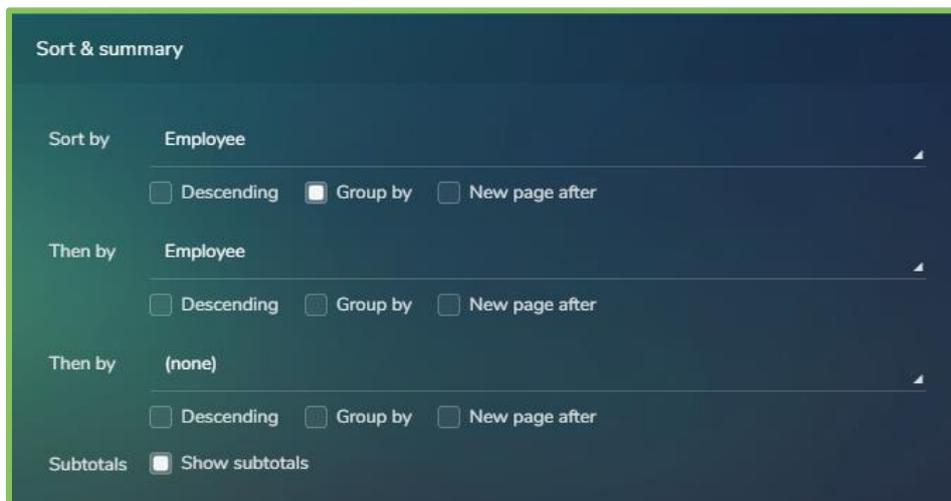
Description	Is summary
Summary	<input checked="" type="checkbox"/>
Summary Extended	<input type="checkbox"/>
Summary Ring Times	<input type="checkbox"/>
Support Detailed	<input type="checkbox"/>
User Adoption	<input type="checkbox"/>
User Adoption Percentage	<input type="checkbox"/>
Video Quality	<input type="checkbox"/>

Se seleccionará un formato de informe resumido o detallado en función de los requisitos.

### Ordenar y resumen

La sección Ordenar y resumen se puede encontrar a la izquierda del generador de informes. Aquí es posible organizar la visualización de la clasificación y agrupación de datos en hasta 3 niveles. Si no se selecciona ninguna clasificación, el informe se muestra en orden cronológico de forma predeterminada.

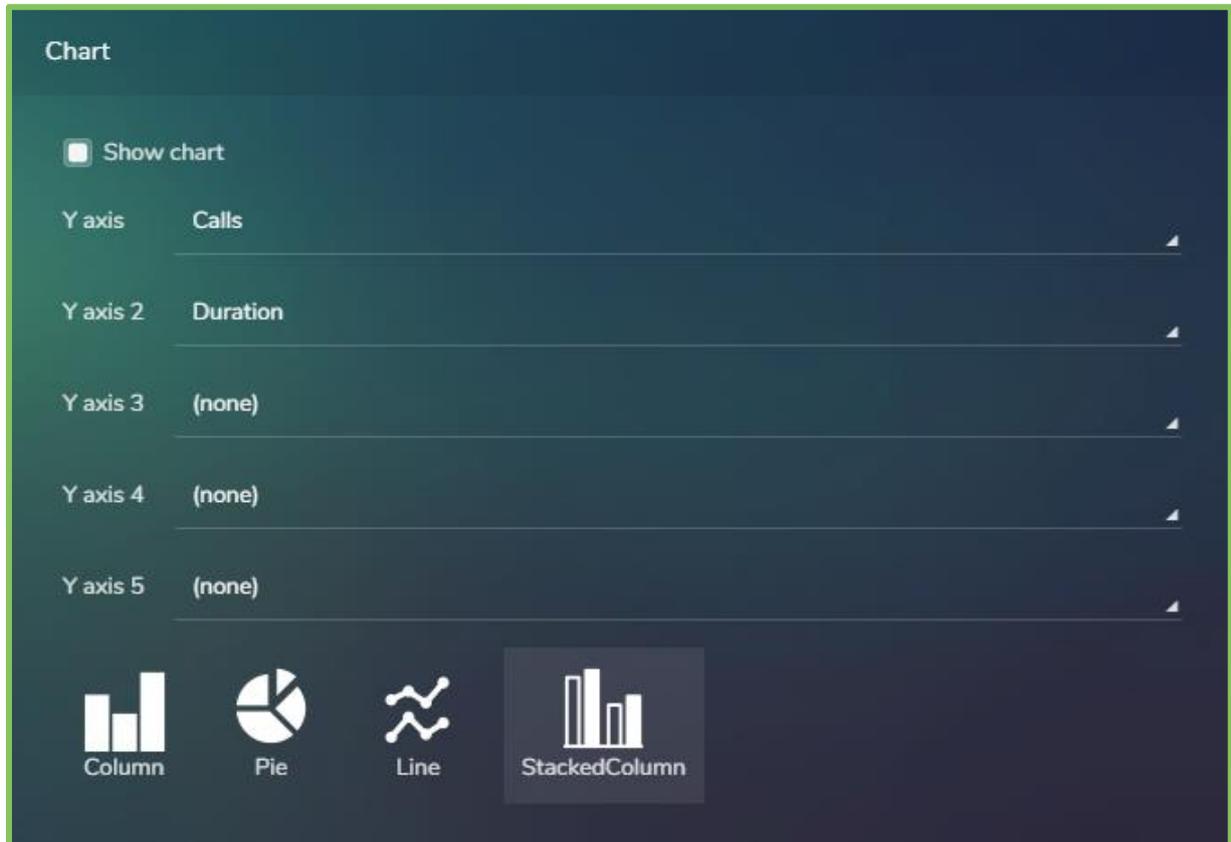
A continuación, se muestra un ejemplo de clasificación y resumen.



The screenshot shows a 'Sort & summary' dialog box with the following settings:

- Sort by: Employee (dropdown menu)
- Descending  Group by  New page after
- Then by: Employee (dropdown menu)
- Descending  Group by  New page after
- Then by: (none) (dropdown menu)
- Descending  Group by  New page after
- Subtotals  Show subtotals

## Gráfico



El último paso muestra las opciones del gráfico.

## Resumen del informe

Después de seguir todos esos 13 pasos, en el lado derecho se muestra un resumen del informe para tener un resumen con todos los filtros aplicados.





## Quienes somos

Formado en 2000, MAF InfoCom™ es un proveedor líder de tecnología innovadora con dos décadas de experiencia en la entrega de soluciones para Comunicaciones Unificadas y Colaboración que incluyen Monitoreo, Análisis, Informes, Grabación, Administración de Auriculares y Dispositivos y Administración de DID.

Servimos a decenas de miles de clientes en todo el mundo, en una gran variedad de sucursales. Contamos con instalaciones en más de 50 países que van desde pymes hasta empresas globales multinacionales. En Europa, MAF InfoCom™ es el mayor proveedor de soluciones de informes de comunicaciones unificadas.

Con la tendencia del mercado hacia las comunicaciones unificadas y la colaboración, ampliamos rápidamente nuestras ventas en todo el mundo. Nuestras soluciones funcionan con todas las tecnologías importantes de UC&C.

Nuestras soluciones se ofrecen desde la nube, en las instalaciones y alojadas por socios para permitir que nuestros clientes y socios elijan el mejor modelo para sus necesidades.

## MAF ICIMS™

Análisis e informes de supervisión de UC&C

## MAF ICIMS CC™

Tableros en vivo, estado del agente en tiempo real

## MAF NMS™

Sistema de gestión de números, gestión de rango DID

## MAF UCR™

Grabadora de voz UC

## MAF DMS™

Gestión de inventario para auriculares y dispositivos

[www.mafinfo.com](http://www.mafinfo.com) [info@mafinfo.com](mailto:info@mafinfo.com)