

# intertel<sup>®</sup> 18

## Portal Reportes

---

## Manual de usuario

Interfases y Sistemas Electrónicos, S.A.P.I. de C.V. (Intersel), ha preparado este documento para uso del personal, licenciarios y clientes de Intersel. La información aquí contenida es propiedad de Intersel y no deberá ser fotocopiada, traducida o convertida a ninguna forma legible por máquinas o equipo electrónico, ya sea en partes o completo, sin el permiso por escrito de Intersel.

Intersel se reserva el derecho, sin aviso previo, de modificar o revisar la totalidad o parte de este documento, o cambiar las características o especificaciones del producto, sin ningún tipo de responsabilidad por cualquier tipo de pérdidas, costos, o daños, incluyendo daños por consecuencias, causados por la utilización de estos materiales.

Este producto y su documentación están inscritos en el Registro Público del Derecho de Autor.

Todos los derechos reservados. © 2024 por Interfases y Sistemas Electrónicos, S.A.P.I. de C.V. Microsoft, Windows, MS-DOS son marcas registradas de Microsoft Corp.

Todas las otras marcas y nombres de productos son marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Fecha de revisión de este manual: enero 2024.

## Prefacio

Agradecemos su preferencia al haber adquirido nuestro producto. Esperamos que satisfaga plenamente sus necesidades y adicionalmente supere sus expectativas.

Es nuestra intención que este manual le permita operar su Portal de Reportes; sin embargo, en caso de que usted no encuentre respuesta a algún tema, no dude en llamar a su distribuidor autorizado con quien adquirió este paquete, o bien, directamente con su ejecutivo de cuenta de Intersel. Nos dará mucho gusto poder atenderle.

Agradeceremos nos haga saber sus comentarios, sugerencias o críticas acerca de nuestros productos, servicios, documentación, soporte técnico, servicio y atención de nuestros distribuidores, y en general cualquier aspecto relacionado.

Intersel  
Interfases y Sistemas Electrónicos S.A.P.I. de C.V.  
Oficina Corporativa  
Local 2 Planta Baja Edificio N2  
Blvd. Antonio Quiroga No. 21  
Col.El Llano, C.P. 83210  
Hermosillo, Sonora, México  
Teléfono:  
+52 (662) 210-60-80  
Email: [info@intersel.com.mx](mailto:info@intersel.com.mx)  
Búsquenos en Internet:  
<http://intertel.mx/>

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

# Tabla de contenido

Prefacio .....	2
Capítulo 1. Conociendo el Portal de Reportes.....	7
Introducción.....	7
Interfaz gráfica del Portal de Reportes.....	7
Acceso al Portal de Reportes.....	7
Acceso al portal con autenticación anónima.....	8
Acceso al portal con autenticación básica.....	9
Elementos del Portal de Reportes .....	9
Panel de resultados.....	11
Menú de opciones.....	11
Logotipo .....	11
Idioma .....	11
Sitio activo .....	11
Gestión de reportes .....	11
Cuenta de usuario .....	12
Cuenta de usuario.....	12
Perfil.....	12
Información personal .....	12
Foto de perfil .....	13
Cambio de contraseña.....	14
Acciones .....	14
Manual de ayuda del Portal de Reportes .....	15
¿Qué hay de nuevo en la versión?.....	15
Salir del Portal.....	15
Personal a cargo.....	15
Directorio telefónico.....	17
Compartir archivos .....	18
Carga de archivos.....	18
Descarga de archivos.....	19
Capítulo 2. Dashboard .....	20
Tableros de mando (Dashboards).....	20
¿Qué es un tablero de mando o dashboard? .....	20
Mis elementos.....	21
Dashboard .....	23
Desempeño .....	25
Mayores consumos.....	28
Totales.....	30
Plantillas (Layout) .....	33
Cambiar plantilla.....	33
Indicadores (widget) .....	33
¿Qué es un Indicador o widget? .....	33

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Agregar un indicador .....	34
Quitar un indicador.....	34
Mover un indicador.....	34
Descripción del indicador.....	34
Imprimir un indicador .....	34
Aplicar configuración de indicadores (widgets) para todos los sitios .....	35
Restaurar configuración de indicadores (widgets).....	35
<b>Capítulo 3. Reportes .....</b>	<b>36</b>
<b>Conociendo los elementos que forman a la interfaz de Reportes.....</b>	<b>36</b>
Búsqueda.....	36
Favoritos.....	36
Reportes.....	37
Categorías.....	37
Propiedades de un reporte.....	38
Reportes “Favoritos” .....	38
Hacer un reporte como uno de mis favoritos .....	38
Quitar un reporte de mis favoritos .....	38
Vista previa de un reporte .....	39
Generación de reportes con un máximo de información de un año. ....	39
Generación de reportes con un máximo de 50,000 registros.....	39
Histórico de reportes.....	40
Filtros.....	41
Título del reporte.....	43
Descripción.....	43
<b>Elementos de un reporte ejecutado.....</b>	<b>43</b>
Barra de herramientas.....	44
Título del reporte .....	45
Filtros.....	45
Gráfica.....	46
Logotipo.....	46
Nombre de la empresa.....	46
Panel de información.....	46
Página actual.....	47
Periodo/Rango de fechas.....	47
Sitio activo.....	47
Ruta de navegación.....	47
Usuario y fecha de generación.....	47
Drill-down.....	47
Ordenamiento .....	48
<b>Clasificación de reportes.....</b>	<b>48</b>
Análisis de facturación .....	49
Análisis de llamadas.....	50
Análisis de productividad y tráfico .....	53
Consolidados .....	55
Declaración de llamadas.....	57
Especiales.....	59
Facturas Fijas.....	59

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Hoteles y Hospitales.....	60
Mapas.....	63
Llamadas de interés.....	64
Llamadas no deseadas.....	65
Planes tarifarios.....	67
Sistema.....	68
Telefonía Fija.....	69
Telefonía Móvil.....	73
Tráfico Erlang.....	74
<b>Envío automático de reportes.....</b>	<b>76</b>
Envío de reporte por correo al momento.....	76
Programar periodicidad de envío.....	77
Frecuencia por día.....	79
Frecuencia por semana.....	79
Frecuencia por mes.....	80
Mis reportes programados.....	81
Editar mis reportes programados.....	82
Consultar mis reportes programados.....	82
Borrar mis reportes programados.....	82
Administrar reportes de otros usuarios.....	82
Búsqueda de Reportes.....	83
<b>Capítulo 4. Declaración de Llamadas.....</b>	<b>84</b>
<b>Capítulo 5. Gestión de Reportes.....</b>	<b>86</b>
Reportes Especiales.....	86
Gestión de reportes.....	87
<b>Capítulo 6. Sección Hotelera.....</b>	<b>89</b>
Introducción.....	89
Tablero con indicadores de cargo al PMS.....	89
Tablero con indicadores de llamadas de habitaciones y servicios.....	91
Interfaz gráfica de Sección Hotelera.....	93
Panel de habitaciones.....	94
Menú de opciones.....	94
Impresión.....	94
Búsquedas por huésped o habitación.....	95
Check in / Check out.....	95
Barra de navegación.....	95
Registro de entrada y salida de un huésped.....	95
Registro de entrada (Check In).....	95
Registro de salida (Check out) / Consulta e Impresión de Llamadas.....	96
<b>Capítulo 7. Llamadas telefónicas por amenazas, fraudes y extorsiones.....</b>	<b>97</b>
Introducción.....	97

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Solicitud de bloqueo y desbloqueo de llamadas.....	98
Motivos disponibles para bloquear o desbloquear llamadas. ....	98
Procedimiento para bloquear o desbloquear llamadas.....	98
Bloqueo y Desbloqueo de llamadas realizado por Supervisor.....	100
Bloqueo y Desbloqueo de llamadas realizado por Administrador del PBX. ....	101
¡Necesitamos su opinión! .....	102

# Capítulo 1. Conociendo el Portal de Reportes

## Introducción

El Portal de Reportes es una herramienta de trabajo poderosa, diseñada para personas que requieren explotar la información generada en la operación del mismo. Por medio de los reportes de este portal, podrá estar enterado del consumo telefónico de su empresa, de sus empleados, y de las líneas telefónicas fijas y móviles que tiene contratadas.

Pensando en que la operación de este portal sea lo más sencilla posible, se han clasificado los reportes en categorías y cada reporte ha sido identificado con un nombre específico, para que, de manera sencilla y rápida, pueda tener conocimiento sobre los resultados de salida que serán producidos.

La salida de un reporte puede ser generada en varios formatos y está preparada para su impresión en hojas tamaño carta. Los formatos disponibles son: PDF, documento de Word, documento de Excel, entre otros.

Para empezar y simplificar el aprendizaje de operación de esta aplicación, nos familiarizaremos con los elementos que conforman al Portal de Reportes, los cuales se describen en los capítulos siguientes.

## Interfaz gráfica del Portal de Reportes

### Acceso al Portal de Reportes

Solamente necesita conectarse a Internet o a la Intranet de su empresa y visitar la página del Portal de Reportes. Asegúrese de tener a su alcance el nombre o clave de usuario y la contraseña, ya que serán necesarios para acceder a la aplicación web.

Para ingresar al Portal de Reportes, abra un \*navegador web y escriba el nombre del dominio o dirección IP donde fue instalada la aplicación. Generalmente la ruta para ingresar será parecida a la siguiente: <http://nombredeldominio/Int18/jpr>. Esta información puede ser proporcionada por el administrador del sistema Intertel®, así como el usuario y contraseña para ingresar.



(\*) Recomendamos usar el navegador Internet Explorer versión 11 o superior para tener acceso a todas las funcionalidades que se incluyen en la barra de herramientas, que aparece al momento de ejecutar algún reporte.

Dependiendo del tipo de autenticación (autenticación anónima o autenticación básica) que se haya configurado para los portales, dependerá el tipo de pantalla que se muestre para solicitar las credenciales de acceso. El tipo de autenticación configurada es el tipo de seguridad que estará utilizando el portal para validar el acceso. Esto es un proceso interno y para usted como usuario solo cambia el diseño de la pantalla que le solicita las credenciales.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

La autenticación anónima utiliza la seguridad propia del sistema Intertel®. La autenticación básica utiliza la seguridad de la red que puede ser la de Windows o de Active Directory, dependiendo de cómo se encuentre configurada la red de su empresa.



Para conocer más sobre el tipo de autenticación, consulte la Guía de instalación y configuración del sistema Intertel en la sección de **“Configurar tipo de autenticación a portales”** o el Manual de usuario del sistema Intertel, en la sección de **“Usuarios”**.

### Acceso al portal con autenticación anónima

Una vez que en su navegador ha proporcionado la ruta para el portal de reportes en la barra de direcciones y presionado Enter, el sistema le mostrará la pantalla de acceso del sistema Intertel® solicitándole las credenciales. Esta pantalla cuenta con los logos y diseño del sistema Intertel® tal como se muestra en la siguiente figura.

Proporcione el usuario (clave de usuario en Intertel®) y contraseña. Previamente este usuario y contraseña debieron haber sido creados y configurados con los permisos necesarios en Intertel® por el Administrador del sistema Intertel®.

Fig. 1.1 Pantalla para acceder al Portal de Reportes cuando se tiene configurada autenticación anónima.

Por último, de clic en el botón de “Acceder”, para que sea autenticado en el sistema y le muestre la pantalla principal del Portal de Reportes.

### Acceso al portal con autenticación básica

Una vez que ha ingresado desde su navegador a la dirección del portal de reportes, se abrirá una ventana de Windows solicitándole las credenciales de acceso, tal como se muestra en la siguiente figura.

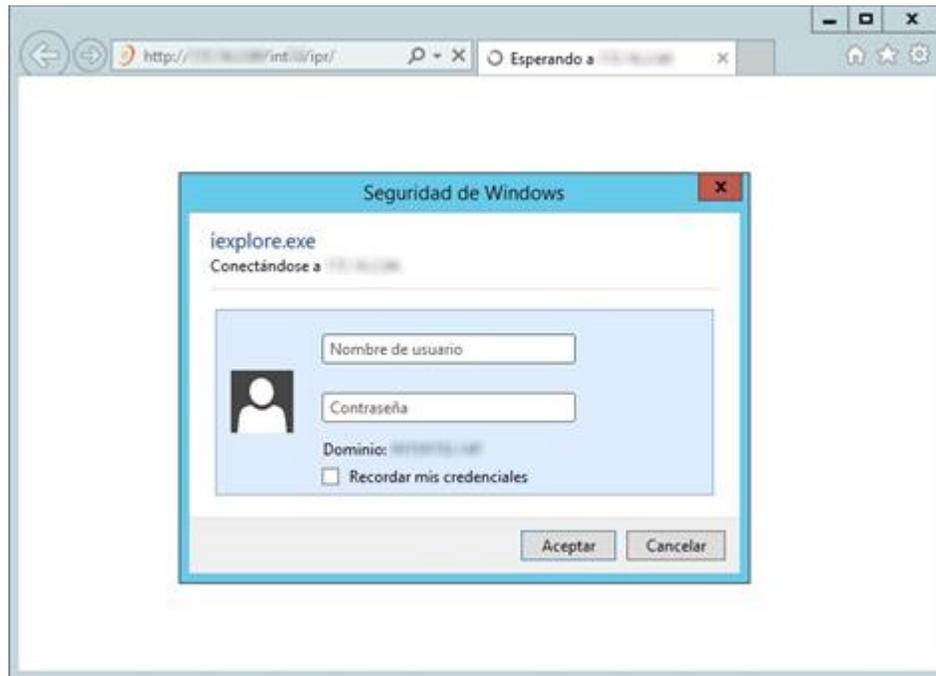


Fig. 1.2 Pantalla para acceder al Portal de Reportes cuando se tiene configurada autenticación básica

Proporcione el usuario (usuario de Windows) y contraseña para que el sistema le muestre la pantalla principal del Portal de Reportes. Previamente el usuario debió haber sido configurado en el sistema Intertel® por el Administrador del sistema Intertel® para asignarle los permisos necesarios de acceso.

### Elementos del Portal de Reportes

Una vez que el usuario es autenticado en el Portal de Reportes, se le mostrará la pantalla de inicio de la aplicación; la cual está formada de varias secciones. A través de estas secciones tendrá acceso a cada una de las funcionalidades que brinda este portal.

En la figura siguiente identificamos las secciones y opciones a las que tendrá acceso una vez autenticado.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

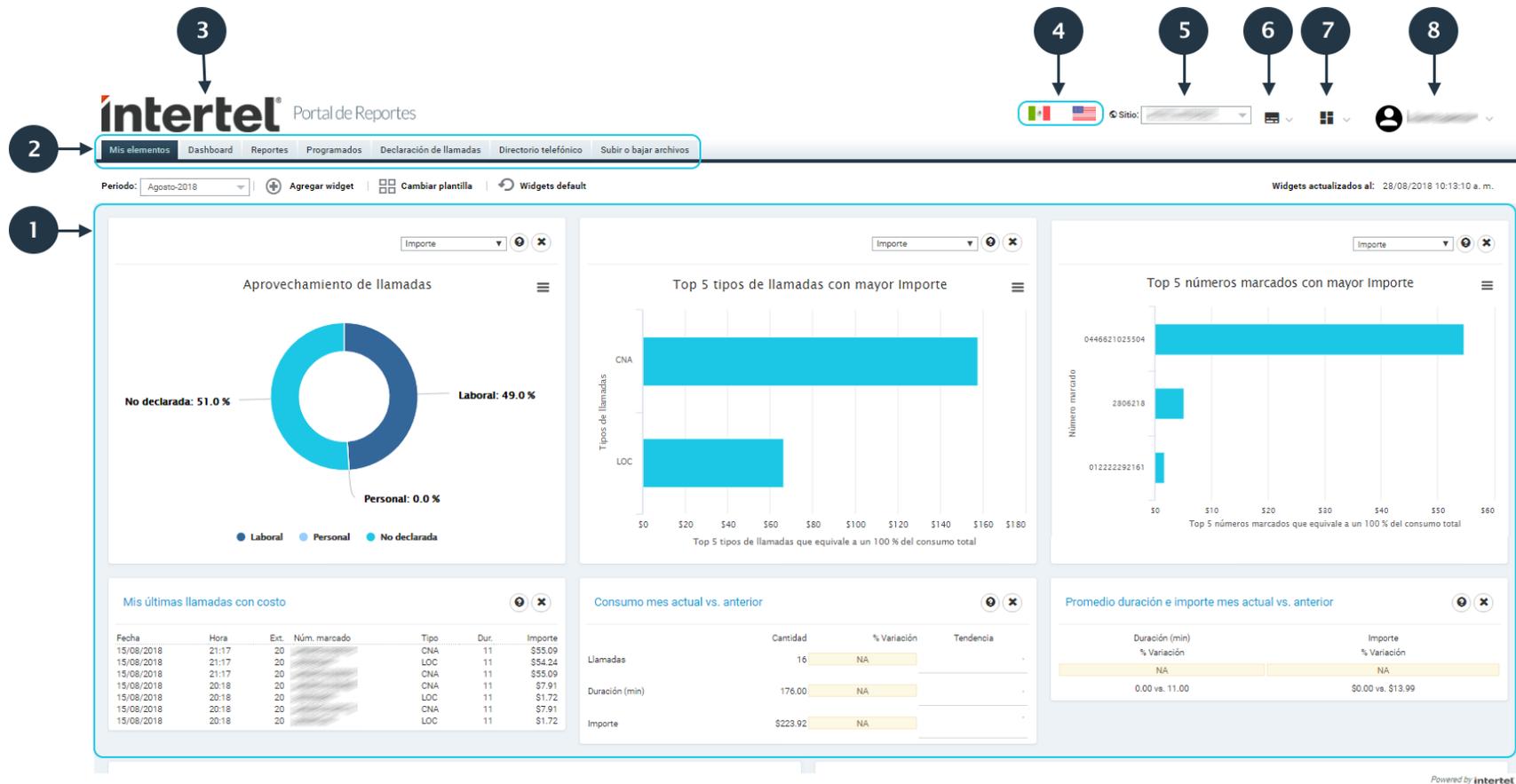


Fig. 1.3 Pantalla de inicio del Portal de Reportes

- |                         |                         |                          |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| 1. Panel de resultados. | 4. Idioma.              | 7. Indicadores dinámicos |
| 2. Menú de opciones.    | 5. Sitio activo.        | 8. Cuenta de usuario.    |
| 3. Logotipo.            | 6. Gestión de reportes. |                          |

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## **Panel de resultados**

Este panel concentra los resultados de las diferentes opciones que pueden ser consultadas del menú principal. La información que se muestra en este panel es diferente, desde indicadores con consumos de telefonía fija, filtros para generar reportes, números marcados para ser declarados como laborales o personales, etcétera, dependiendo de la opción seleccionada.

## **Menú de opciones**

En este menú se encuentran las opciones principales del Portal de Reportes. Desde aquí tendrá la facilidad de consultar su consumo telefónico por hacer llamadas con su código de autorización y/o extensión, por medio de indicadores o dashboards. También podrá ejecutar reportes y administrar aquellos que programó para que fueran enviados de manera periódica por correo electrónico. Además, podrá declarar el motivo de sus llamadas como laborales o personales. Y en caso de tener a su cargo a personal, podrá consultar el consumo de telefonía fija de cada uno de sus colaboradores, o si cuenta con los permisos necesarios, consultar los indicadores de consumo telefónico de telefonía fija de su empresa.

## **Logotipo**

En este apartado usted puede visualizar el logotipo institucional de su empresa. En caso de que no se tenga configurado el logotipo de su empresa, por default se mostrará el logotipo del Sistema Intertel®.

## **Idioma**

El Portal de Reportes está preparado para ser operado en idioma español (México) o inglés (Estados Unidos), simplemente debe dar clic en el icono de la bandera deseada para que el sistema muestre el idioma de su preferencia. Una vez que el usuario salga del Portal de Reportes y decida nuevamente ingresar, no tendrá que preocuparse por volver a especificar el idioma, siempre y cuando ingrese desde el mismo navegador web en el que realizó la configuración. En caso de que llegara a ingresar desde otro navegador web, entonces el Portal de Reportes tomará como idioma principal, el idioma español.

## **Sitio activo**

Indica el nombre del sitio que en ese momento se encuentra seleccionado y sobre el cual se consulta la información que se muestra en el panel de resultados. Este nombre se actualiza una vez que selecciona de la lista desplegable, el nombre de otro sitio.

## **Gestión de reportes**

Esta opción solo está disponible para usuarios del sistema Intertel® con permisos de administrador de sitio o administrador global. Desde aquí el administrador decide cuáles reportes deberán aparecer en cada sitio; o hacer que aparezcan en el portal aquellos reportes que el propio cliente ha creado. También desde esta opción es posible consultar cuales son los reportes que ha generado o tratado de generar cierto usuario. Para obtener mayor información sobre cada una de las funcionalidades a las cuales puede tener acceso desde esta opción, consulte el capítulo 5 "Gestión de reportes" de este manual.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

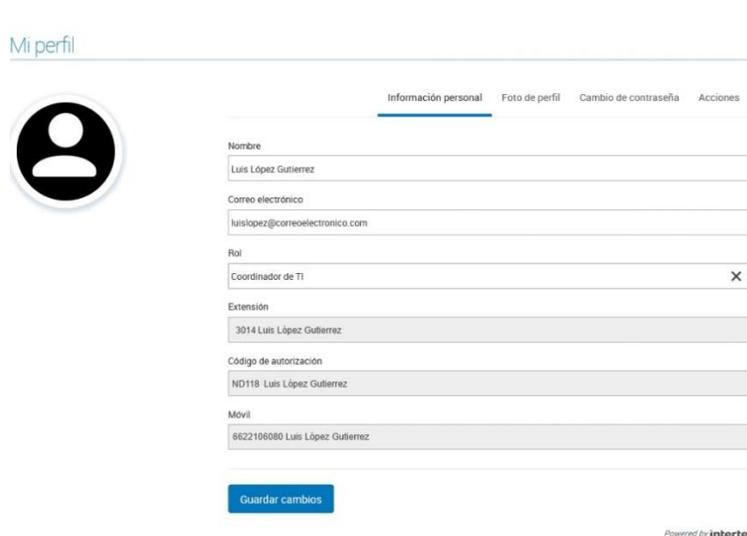
## Cuenta de usuario

Indica el nombre del usuario que en ese momento se encuentra autenticado en el Portal de Reportes. Desde aquí también el usuario puede cambiar su información personal, así como su foto de perfil, o renovar su código de autorización, inclusive modificar su contraseña para ingresar al portal. Así mismo tendrá la facilidad de consultar el listado de los reportes que últimamente ha generado.

## Cuenta de usuario

Desde este apartado el usuario que se encuentra en sesión puede consultar el grupo de características laborales que lo definen o lo identifican como colaborador de la empresa. Por ejemplo, información personal, así como información de los elementos que le fueron asignados, como son extensiones, códigos de autorización y/o dispositivos móviles, como es el celular. También tiene la facilidad de cambiar su contraseña con la que ingresa a los Portales Web de Intertel® a los que tenga acceso, inclusive podrá renovar su código de autorización. En las secciones siguientes explicaremos detalladamente las características a las cuales tendrá acceso desde este apartado.

## Perfil



The screenshot shows a web interface titled "Mi perfil" with a navigation menu containing "Información personal", "Foto de perfil", "Cambio de contraseña", and "Acciones". The "Información personal" tab is active. On the left is a circular profile picture placeholder. The main content area displays the following fields:

Nombre	Luis López Gutierrez
Correo electrónico	luislopez@correoelectronico.com
Rol	Coordinador de TI
Extensión	3014 Luis López Gutierrez
Código de autorización	ND118 Luis López Gutierrez
Móvil	6622106080 Luis López Gutierrez

At the bottom of the form is a blue button labeled "Guardar cambios". A small "Powered by intertel" logo is visible in the bottom right corner of the interface.

Fig. 1.4 Mi perfil – información personal

## Información personal

Los datos que se muestran en esta sección son con los que el administrador del sistema Intertel® identificó al usuario que usted utiliza para ingresar a los Portales Web, en este caso al Portal de Reportes. Los datos son los siguientes:

- **Nombre:** Muestra el nombre con el cual fue identificado a su usuario en el sistema Intertel®. Generalmente este dato hace referencia a su nombre personal. Este dato puede ser cambiado

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

por usted mismo y los cambios se verán reflejados en el sistema, sin tener necesidad de que sean validados por el administrador del sistema Intertel®.

- **Correo electrónico:** Muestra el correo electrónico que le fue configurado a su usuario en el sistema Intertel®. Este dato puede ser actualizado por usted mismo y los cambios se verán reflejados en el sistema, sin tener necesidad de que sean validados por el administrador del sistema Intertel®.

Si desea especificar más de un correo electrónico, simplemente separe cada cuenta de correo usando el símbolo de punto y coma (;).

- **Rol:** Escriba el nombre del puesto que desempeña este usuario en su empresa.
- **Extensión:** Este dato es informativo y sirve para que usted pueda consultar las extensiones que le han sido asignadas. Por cada extensión se muestra el número de extensión y la descripción con la cual fue identificada en el sistema Intertel®.
- **Código de autorización:** Este dato es informativo y sirve para que usted pueda consultar los códigos de autorización que le han sido asignados. Por cada código se mostrará la clave de referencia y la descripción con el que fue identificado dicho código en el sistema Intertel®.
- **Móvil:** Este dato es informativo y sirve para que usted pueda consultar los dispositivos móviles o celulares que le han sido asignados. Por cada dispositivo móvil se muestra el número del celular y la descripción con el que fue identificado dicho dispositivo móvil en el sistema Intertel®.

### Foto de perfil

Con el objetivo de personalizar su cuenta de usuario, podrá subir alguna foto de su preferencia para que esta sea mostrada en el Portal de Reportes. Simplemente seleccione la foto y guarde los cambios.

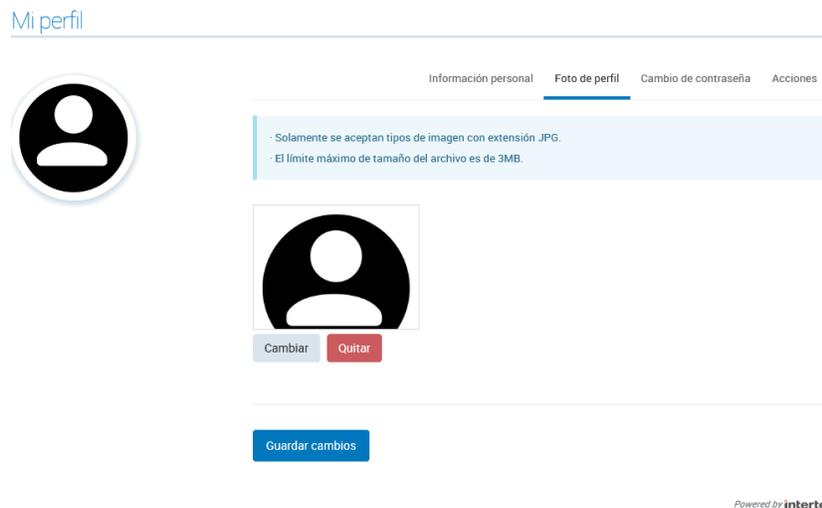


Fig. 1.5 Mi perfil – cambiar foto

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Cambio de contraseña.

En esta opción usted podrá cambiar la contraseña con la cual ingresa a sus Portales Web, en este caso el Portal de Reportes. Primero deberá escribir la contraseña actual y enseguida escribir la nueva contraseña. Esta contraseña deberá tener una longitud máxima de 20 caracteres y estar formada por dígitos y/o caracteres.



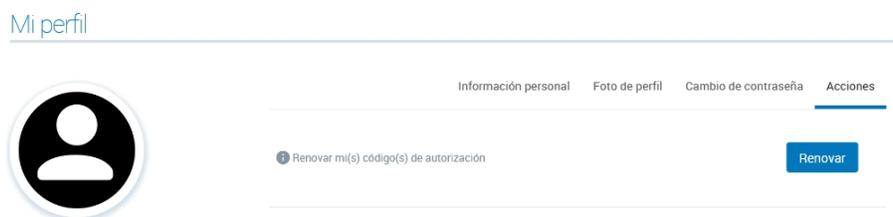
The screenshot shows the 'Mi perfil' (My profile) page with a navigation menu at the top containing 'Información personal', 'Foto de perfil', 'Cambio de contraseña', and 'Acciones'. The 'Cambio de contraseña' tab is selected. On the left is a profile picture icon. The main content area contains three input fields: 'Contraseña actual (presione TAB para verificar)', 'Nueva contraseña', and 'Confirme nueva contraseña'. Below these fields is a blue button labeled 'Guardar cambios'. At the bottom right, there is a small text 'Powered by Intertel'.

Fig. 1.6 Mi perfil – cambio de contraseña

## Acciones

Desde esta opción usted puede renovar hasta 2 veces al día todos los códigos de autorización que le hayan sido asignados. Simplemente debe dar clic en el botón de "Renovar" para realizar esta acción. Una vez hecho lo anterior el sistema Intertel® se encarga de enviar una notificación a su correo electrónico, así como al correo electrónico del supervisor del nivel jerárquico al que pertenece el código que se va a renovar, indicándoles el código renovado, así como el nuevo código asignado; pero para que pueda recibir este correo en su bandeja de entrada, será necesario que el administrador del sistema Intertel® realice las configuraciones necesarias. Por lo tanto, en caso de no recibir esta notificación comuníquese con el administrador del sistema Intertel® para que realice estas configuraciones.

Usted podrá hacer uso de este servicio dos veces al día, una vez que exceda la cantidad de intentos permitidos, la aplicación le notificará que será imposible renovar nuevamente su código de autorización, por lo cual deberá esperar hasta el día siguiente para intentarlo nuevamente.



The screenshot shows the 'Mi perfil' (My profile) page with a navigation menu at the top containing 'Información personal', 'Foto de perfil', 'Cambio de contraseña', and 'Acciones'. The 'Acciones' tab is selected. On the left is a profile picture icon. The main content area contains a radio button labeled 'Renovar mi(s) código(s) de autorización' and a blue button labeled 'Renovar'.

Fig. 1.7 Renovación de código de autorización.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.



**IMPORTANTE:** Para que esta opción le sea mostrada, su licencia del sistema Intertel® debe contar con el módulo de Smart manager activado, y que el administrador del sistema Intertel® haya habilitado la opción de “renovación de códigos” en la opción de “Opciones de operación” del sistema Intertel®. Si alguna de las dos condiciones anteriores no se cumple, entonces esta opción no aparecerá en la lista de servicios a consultar.

### Manual de ayuda del Portal de Reportes

Al desplegar las opciones que se encuentran en la cuenta de usuario, usted podrá encontrar la guía de ayuda para aprender a usar el Portal de Reportes. Al presionar la opción Ayuda, en una ventana emergente, se mostrará el manual de usuario de la aplicación en formato PDF; por ese motivo será necesario que tenga instalado Adobe Reader para su consulta.

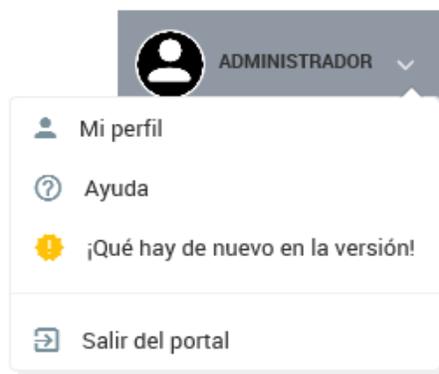


Fig. 1.8 Cuenta de usuario

### ¿Qué hay de nuevo en la versión?

Si desea conocer que es lo nuevo que incluye el Portal de Reportes en la versión que acaba de adquirir, puede consultar la opción: “¿Qué hay de nuevo en la versión?” que se encuentra en el menú de “cuenta de usuario”. Al dar clic sobre la opción anterior, se abrirá un listado donde podrá consultar las nuevas funcionalidades incluidas en el Portal de Reportes.

### Salir del Portal

Esta opción se encuentra localizada dentro de la Cuenta de usuario. Al presionarla, da por terminada la sesión, permitiendo cerrar todas las conexiones al sistema de forma segura y adecuada.

## Personal a cargo

Dentro de esta opción se muestra el total generado en importe por todas las llamadas realizadas por usuarios asignados al nivel jerárquico del cuál, él es responsable.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

En caso de que alguno de los usuarios haya excedido el límite de consumo, de alguno de sus elementos, entonces, el importe total del nivel jerárquico se sombrará de color rojo indicando que se sobre pasó este límite.

Debajo del total global, se listan los usuarios asignados al elemento jerárquico del cual el usuario supervisor está a cargo.

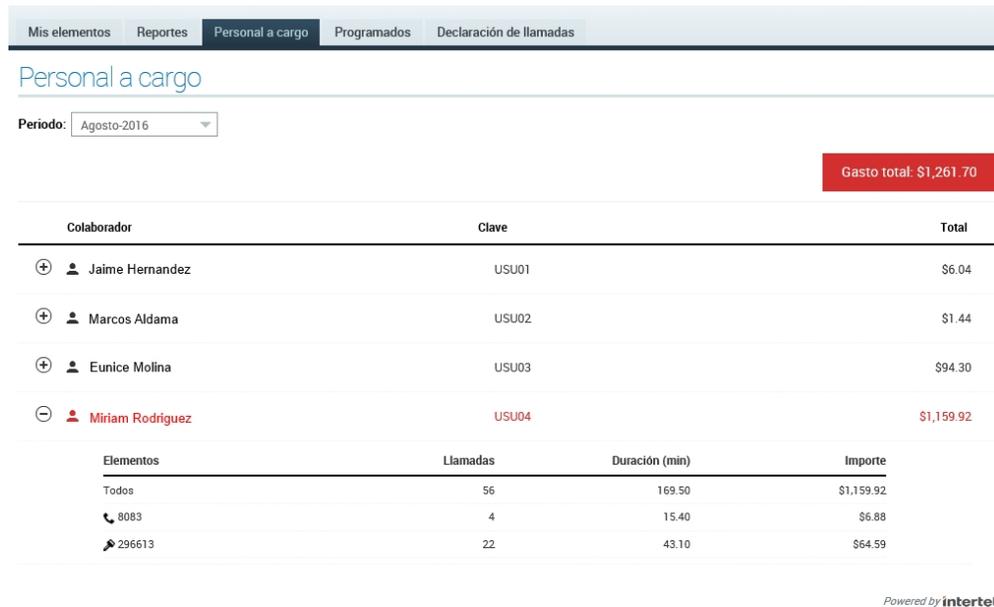


Fig. 1.9 Tablero de indicadores de telefonía fija – Mis elementos

En este listado, el usuario supervisor puede visualizar a cuánto asciende el importe de llamadas, que ha realizado cada uno de los usuarios a su cargo, en el periodo seleccionado.

Al igual que con el total global, en caso de que algún usuario haya excedido el límite de consumo asignado para al menos uno de sus elementos, el registro se mostrará en color rojo.

El usuario supervisor también cuenta con la opción de ver el resumen de lo consumido por cada código o extensión que tenga asignada el usuario al presionar el icono con el símbolo de "más", que se encuentra localizado a la izquierda de cada colaborador de la lista.

En dicho resumen se muestra la clave el número de extensión o bien la clave de referencia del código de autorización, se muestra también, el total de llamadas realizadas en el periodo, el total de minutos consumidos entre todas las llamadas realizadas a través de ese elemento y, por último, el importe total generado.

Para quitar de la pantalla el resumen de cada elemento del usuario, solo bastará con presionar de nueva cuenta el ícono que ahora tiene el signo de menos.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.



**IMPORTANTE:** La pestaña de Personal a cargo se activa al momento de que un usuario es asignado como supervisor de un elemento jerárquico ya sea desde el catálogo de jerarquías del sistema Intertel o desde el catálogo de jerarquías de la administración. Adicionalmente, deben cumplirse los siguientes puntos:

- Dentro del elemento jerárquico deben existir usuarios con elementos asignados a su cargo como una extensión o un código de autorización.
- Deben existir llamadas realizadas por el usuario.
- Debe haberse activado y ejecutado la opción de "Comportamiento de consumo" del menú Configuración/Operación/Opciones de Operación/Portales web, del sistema Intertel.

También es importante tomar en cuenta que la información del personal a cargo es actualizada cada cierto tiempo, según la configuración que se tenga en la opción de "Comportamiento de consumo".

## Directorio telefónico

Desde el Portal de Reportes usted tendrá acceso al listado telefónico de su empresa, siempre y cuando el administrador del sistema Intertel®, haya realizado la configuración necesaria para que esté disponible para todos los usuarios. Usted contará con la facilidad de imprimir todo el directorio, o bien exportarlo a PDF o CSV para mayor comodidad.

Para consultar alguna extensión o algún número celular, simplemente debe dar clic a la pestaña "Directorio Telefónico", para que se muestre un listado con todas las extensiones y/o móviles dados de alta en el sitio que se encuentra activo en ese momento en el Portal de Reportes.

En caso de no saber el número de extensión o móvil de alguna persona, o bien, si conoce el nombre de la persona con la que desea hablar, contará con la facilidad de realizar búsquedas específicas, ya sea por el número de la extensión, del móvil, o bien por el nombre o descripción con el que hayan sido identificados estos dispositivos. Simplemente escriba en el cuadro de búsqueda algunos dígitos para realizar búsquedas por extensión o móvil; o escriba algunas letras con las que considera haya sido identificada la extensión o el móvil, para que se muestre el listado de coincidencias.

Elemento	Usuario asignado	Correo electrónico	Nivel asignado
30 - Jesús Antonio Cabrera	Jesús Antonio Cabrera	jesus.cabrera@email.com	Recursos Humanos
29 - María Jesús Gutiérrez	María Jesús Gutiérrez	maria.gutierrez@email.com	Recursos Humanos
28 - Adolfo de la Huerta	Adolfo de la Huerta	adolfo.huerta@email.com	Sistemas
27 - Consuelo Iñiguez	Consuelo Iñiguez	consuelo.iniguez@email.com	Contabilidad
26 - Leonardo Quintero	Leonardo Quintero	leonardo.quintero@email.com	Sistemas
25 - Gilberto Velazquez	Gilberto Velazquez	gilberto.velazquez@email.com	Dirección
24 - Recepción Fijo	-	-	Administración
23 - Recepción Inalámbrico	-	-	Contabilidad
22 - Miguel Rosas	Miguel Rosas	miguel.rosas@email.com	Administración
21 - Armando Soto Mayor	Armando Soto Mayor	armando.mayor.email.com	Administración

Fig. 1.10 Directorio telefónico de la empresa

## Compartir archivos

El Portal de Reportes te brinda la facilidad de compartir archivos usando las opciones de carga y descarga que vienen en la pestaña de "Compartir archivos". Si tu usuario dado de alta en el sistema Intertel tiene privilegios de consulta de tipo administrador de sitio o administrador global, entonces podrás contar con la facilidad de usar esta característica.

Podrás acceder a los archivos independientemente del sitio en el que te encuentres activo, es decir, este repositorio es común para todos los sitios mostrados en el Portal de Reportes. Enseguida conocerás la manera en la que podrás compartir archivos:

### Carga de archivos

Podrás compartir archivos con una capacidad máxima de hasta 100 Megabytes, simplemente selecciona la carpeta a donde el archivo deba pertenecer, y después arrastre y suelte el archivo en el recuadro sombreado con líneas grises. Por último, de clic en el botón de "Cargar" para que inicie el proceso de almacenamiento.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

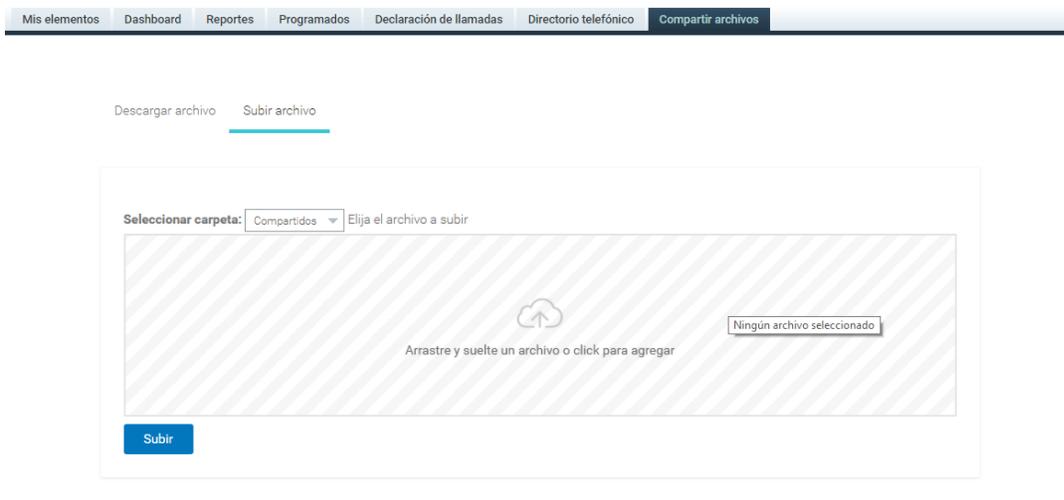


Fig. 1.11 Opción para subir archivos.

### Descarga de archivos

Al seleccionar esta opción aparecerán dos listados, el primer listado corresponde a las carpetas donde fueron almacenados los archivos por compartir, y de lado derecho el listado de los archivos disponibles a descargar.

Para iniciar una descarga seleccione primero la carpeta donde se encuentra el archivo; enseguida de lado derecho aparecerá el conjunto de archivos disponibles, por último, de clic sobre el archivo para que de manera automática inicie la descarga desde su navegador. Recuerde ir a la carpeta de "Descargas" de su equipo, ya que ahí será guardado este archivo.

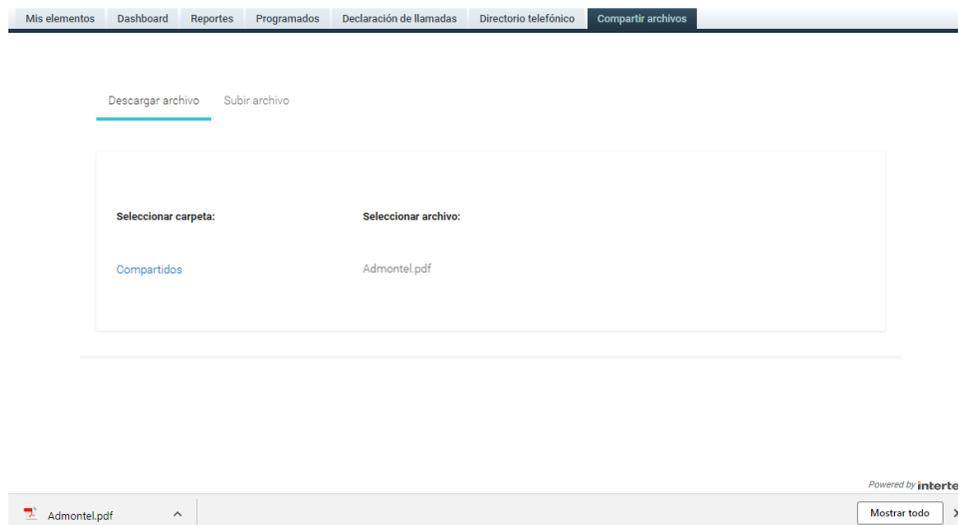


Fig. 1.12 Opción para descargar archivos.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Capítulo 2. Dashboard

En la actualidad existen una extensa variedad de herramientas tecnológicas que proveen el acceso a grandes volúmenes de información. Gracias a estas herramientas tenemos a nuestro alcance grandes cúmulos de información, que creemos será sencillo analizarla para obtener resultados que sean útiles y en base a estos, tomar decisiones para gestionar nuestros negocios.

El problema con el que podemos llegar a encontrar es que esta información es tan extensa que terminamos invirtiendo la mayor parte de nuestro tiempo en su análisis, lo cual ocasiona que dejemos de realizar el resto de nuestras actividades diarias, y cuando llegamos a obtener los resultados esperados, nos damos cuenta de que las acciones preventivas que deberíamos haber aplicado fueron detectadas muy tarde, de tal manera que la información que obtuvimos deja de sernos útil.

Una solución al problema anterior son los famosos tableros de mando, o comúnmente conocidos con el nombre de dashboards. Se han hecho populares por ser herramientas eficaces para lograr comunicar una gran cantidad de información, en pequeños espacios del monitor de su computadora o dispositivos móviles. Esta información es precisa y expresa lo que necesitamos conocer en el tiempo indicado, y va acompañado de un diseño visual enriquecido, el cual ofrece a los usuarios, procesar grandes trozos de información, con rapidez por medio de la percepción visual.

### Tableros de mando (Dashboards)

#### ¿Qué es un tablero de mando o dashboard?

Un dashboard o tablero de mando muestra un conjunto de indicadores, que en algunas ocasiones dependiendo de la naturaleza de la información contenida en el tablero, permite al usuario su personalización, seleccionando aquellos indicadores que considera valiosos para satisfacer algunas de sus necesidades específicas.

Estos indicadores proveen información relacionada con el consumo telefónico que proviene del conmutador (PBX) de su empresa, y pueden ser consultados por usuarios finales, así como por aquellos usuarios que tienen privilegios de consulta de tipo "Administrador de sitio" o "Administrador global en el sistema Intertel®".



**IMPORTANTE:** Si desea personalizar el diseño de su tablero podrá hacerlo cambiando el tipo de plantilla o añadiendo o quitando los indicadores que no sean importantes para usted, para hacerlo consulte los temas de "Indicadores (widget)" y "Plantillas (Layout)" de esta sección.

El Portal de Reportes ofrece 5 tableros de mando: "Mis elementos", "Dashboard", "Desempeño", "Mayores consumos" y "Totales". En los primeros dos tableros, es posible que el usuario personalice el diseño visual a partir de un conjunto de plantillas (layouts) e indicadores (widgets) que están disponibles en la aplicación.

La información que se muestra en cada indicador de los tableros: "Mis elementos" y "Dashboard" se actualiza mediante un proceso que es ejecutado a media noche, de tal forma, que los datos que son mostrados a través de estos indicadores hacen referencia a información del día anterior, aunque, el administrador del sistema tiene la posibilidad de configurar las horas del día, en las que se tenga que estar actualizando dicha información. Los datos a los cuales tiene acceso el usuario desde estos indicadores dependen de los privilegios de consulta que le hayan sido otorgados desde el sistema Intertel®.

A diferencia de los tableros anteriores, los tableros de: "Desempeño", "Mayores consumos", y "Totales" muestran un conjunto de indicadores que se encuentran fijos, y no son personalizables por el usuario, es decir, que no pueden ser ocultados y no pueden moverse de lugar a otro dentro del tablero. Sin embargo, algunos indicadores de estos tres tableros cuentan con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas, simplemente debe dar clic sobre el indicador que tenga un efecto de agrandamiento.

Los datos contenidos en cada uno de los tableros de "Desempeño", "Mayores consumos", y "Totales", son actualizados con información: diaria, semanal o mensual, y el periodo de actualización es de 5 minutos o hasta de 60 minutos, los cuales pueden ser configurables por el administrador del sistema Intertel.

### Mis elementos

En el tablero "Mis elementos" cualquier usuario que tenga acceso al Portal de Reportes podrá consultar información correspondiente a los elementos que le fueron asignados, como pueden ser extensiones y/o códigos de autorización. Los indicadores disponibles en esta sección se listan en la siguiente tabla:

Indicador (widget)	Descripción
Aprovechamiento de llamadas	Muestra el porcentaje de llamadas que han sido declaradas como personales o laborales durante un periodo de tiempo, incluso aquellas llamadas que aún se encuentran pendientes por declarar.
Consumo mes actual vs. anterior	Presenta un resumen con la cantidad total, total de duración y total de importe de las llamadas que realizó el usuario, en el mes o periodo seleccionado. Así mismo, indica el porcentaje de variación que hay entre, el mes seleccionado y el mes anterior. Además, contiene una pequeña gráfica para interpretar la tendencia.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Mis últimas llamadas	Muestra, como máximo, las últimas siete llamadas realizadas por el usuario en sesión en lo que va del mes actual o en el mes seleccionado y que hayan generado un costo mayor a cero. Estas llamadas son las que realizó con alguno de los elementos de tipo código de autorización o de tipo extensión libre (extensión que no requiere código para marcar), que están o estuvieron asignados a él, al momento de realizar la llamada.
Promedio importe y duración mes actual vs. Anterior	Muestra un resumen con el promedio y porcentaje de variación de importe y de duración, generados por las llamadas que realizó el usuario en el mes seleccionado, presentado contra el promedio y porcentaje de variación, de las llamadas generadas por el mismo usuario en el mes anterior al seleccionado.
Promedio por llamada	Indica el promedio en duración y el promedio en importe, generados por las llamadas que ha realizado el usuario en el mes en curso o en el mes seleccionado.
Resumen de telecomunicaciones	Muestra el listado y el acumulado en importe, duración y cantidad de llamadas, de cada uno de los elementos de telefonía fija (códigos de autorización y/o extensiones) asignados al usuario en sesión.
Top 5 tipos de llamadas con mayor importe	Presenta una gráfica con los 5 tipos de llamadas que más importe ha acumulado el usuario en sesión, en el mes actual o el mes seleccionado.
Top 5 números marcados con mayor importe	Presenta una gráfica con los 5 números marcados por el usuario en sesión, que hayan acumulado mayor importe para este usuario, en lo que va del mes en curso o en el mes que se haya seleccionado.
Top 5 lugares con mayor importe	Muestra una gráfica con las 5 localidades o lugares marcados por el usuario, que hayan acumulado mayor importe en lo que va del mes o en el mes seleccionado.

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el Tabí de “Mis elementos”.

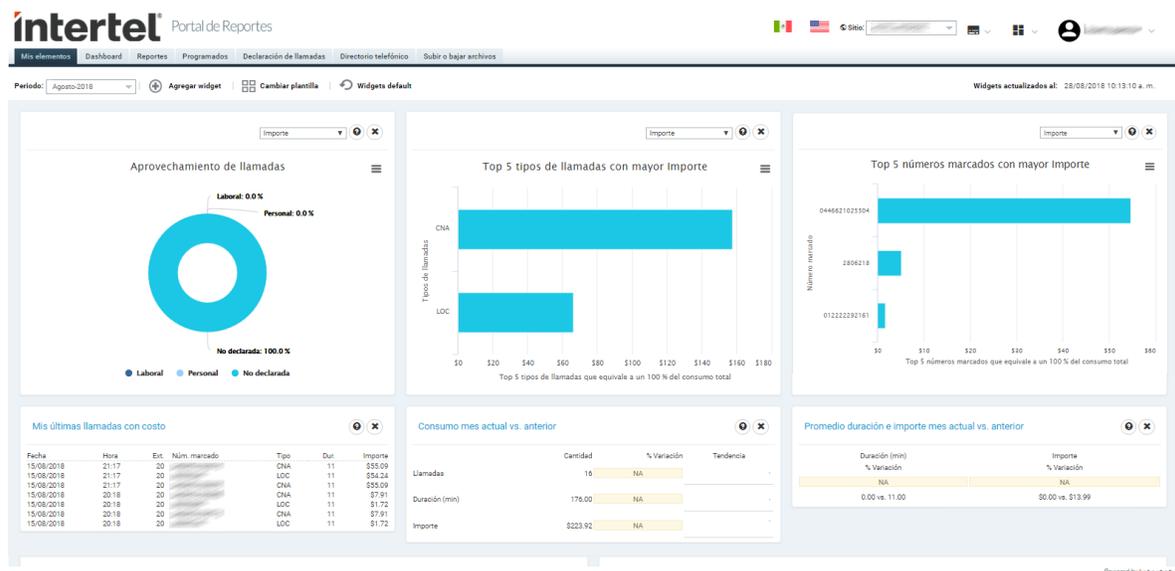


Fig. 2.1 Tablero de indicadores de telefonía fija – Mis elementos

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.



**IMPORTANTE:** Consulte al administrador del sistema Intertel en caso de que el selector de periodo muestre un mes y/o año diferente al actual. Es común que el selector pueda mostrar un mes y/o año diferente al actual, ya que este dato se obtiene del último mes que fue procesado por el "proceso de llamadas del sistema Intertel".

## Dashboard

Este tablero solo está disponible para usuarios con permisos de tipo administrador de sitio o administrador global del sistema, y por medio de los indicadores que se encuentran en esta sección el usuario podrá consultar información perteneciente a toda la empresa. Los indicadores disponibles en esta sección se listan en la siguiente tabla:

Indicador (widget)	Descripción
Aprovechamiento de llamadas por cantidad de llamadas, duración o importe.	Muestra el porcentaje de llamadas que han sido declaradas en su empresa como personales o laborales durante un periodo de tiempo, incluso aquellas llamadas que aún se encuentran pendientes por declarar.
Consumo acumulado	Provee el consumo telefónico de un periodo o mes específico, que es obtenido por todos los códigos de autorización y extensiones dados de alta en el sistema Intertel®. Los rubros que se pueden consultar son el total de llamadas realizadas, la duración total de estas llamadas, así como su importe.
Comparativo top 5 tipos de llamadas con mayor importe	Presenta un comparativo de los 5 tipos de llamadas que han generado mayor importe en el sistema en lo que va del mes actual. Así mismo presenta el importe actual generado, la variación contra el mes anterior y el porcentaje que representa cada uno de esos 5 tipos de llamadas con respecto al importe total generado por todas las llamadas.
Consumo mes actual vs. Anterior	Provee la variación porcentual entre la cantidad de llamadas, duración e importe de las llamadas realizadas, entre el mes seleccionado contra las cantidades de estos mismos rubros del mes anterior. Así mismo ofrece un histórico con las tendencias consumidas en un periodo de 13 meses, partiendo del mes seleccionado.
Consumo "No Asignado"	Provee el consumo telefónico de un periodo o mes específico, que es obtenido por los códigos de autorización y extensiones que no están asociados a un nivel jerárquico. Los rubros que se pueden consultar son el total de llamadas realizadas, la duración total de estas llamadas, así como su importe.
Clasificación de llamadas	Muestra el porcentaje de la cantidad de llamadas que pertenecen a cada clasificación, las cuales pueden ser: Llamadas de interés, Llamadas no deseadas, Números bloqueados y Llamadas sin clasificar. Cada clasificación cuenta con un color representativo dentro del dashboard.
"no asignado" mes actual vs. anterior	Provee la variación porcentual entre la cantidad de llamadas, duración e importe de las llamadas realizadas, entre el mes seleccionado contra las cantidades de estos mismos rubros del mes anterior. Así mismo ofrece un histórico con las tendencias consumidas en un periodo de 13 meses, partiendo del mes

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	seleccionado. La información proporcionada en este indicador corresponde a los códigos de autorización y extensiones que no pertenecen a un nivel jerárquico del sistema Intertel®.
Promedio importe y duración mes anterior vs. mes actual	Provee un comparativo entre la duración promedio e importe promedio del mes anterior, contra la duración promedio e importe promedio del mes seleccionado, y sus equivalencias de porcentaje de variación.
Promedio por llamada	Muestra el número de llamadas promedio que se han realizado en el periodo o mes específico y su equivalente en duración.
Top 5 áreas con mayor importe, duración o cantidad de llamadas	Muestra los 5 niveles jerárquicos 3 (Áreas) que obtuvieron mayor consumo telefónico (importe), en el periodo o mes seleccionado.
Top 5 centros de costo con mayor importe, duración o cantidad de llamadas	Muestra los 5 niveles jerárquicos 4 (Centros de costo) que obtuvieron mayor consumo telefónico (importe), en el periodo o mes seleccionado.
Top 5 compañías con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 niveles jerárquicos 1 (Compañías) que obtuvieron mayor consumo telefónico (importe), en el periodo o mes seleccionado.
Top 5 departamentos con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 niveles jerárquicos 5 (Departamentos) que obtuvieron mayor consumo telefónico (importe), en el periodo o mes seleccionado.
Top 5 divisiones con mayor importe, duración o cantidad de llamadas	Muestra los 5 niveles jerárquicos 2 (Divisiones) que obtuvieron mayor consumo telefónico (importe) en el periodo o mes seleccionado.
Top 5 códigos con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 códigos de autorización, que obtuvieron mayor consumo durante el periodo o mes seleccionado.
Top 5 lugares con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 lugares que obtuvieron mayor consumo telefónico, durante el periodo o mes seleccionado.
Top 5 números marcados con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 números que fueron marcados y que obtuvieron mayor importe, durante el periodo o mes seleccionado.
Top 5 tipos de llamada con mayor importe	Muestra los 5 tipos de llamadas que obtuvieron mayor consumo durante el mes seleccionado, y su porcentaje de variación contra el periodo anterior. Así como el porcentaje equivalente del consumo total.
Top 5 usuarios con mayor importe, duración o cantidad de llamadas.	Muestra los 5 usuarios que obtuvieron mayor consumo telefónico en el mes seleccionado.
Últimas llamadas	Muestra las últimas 5 llamadas procesadas por el sistema Intertel®.

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el Tab de "Dashboard".

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

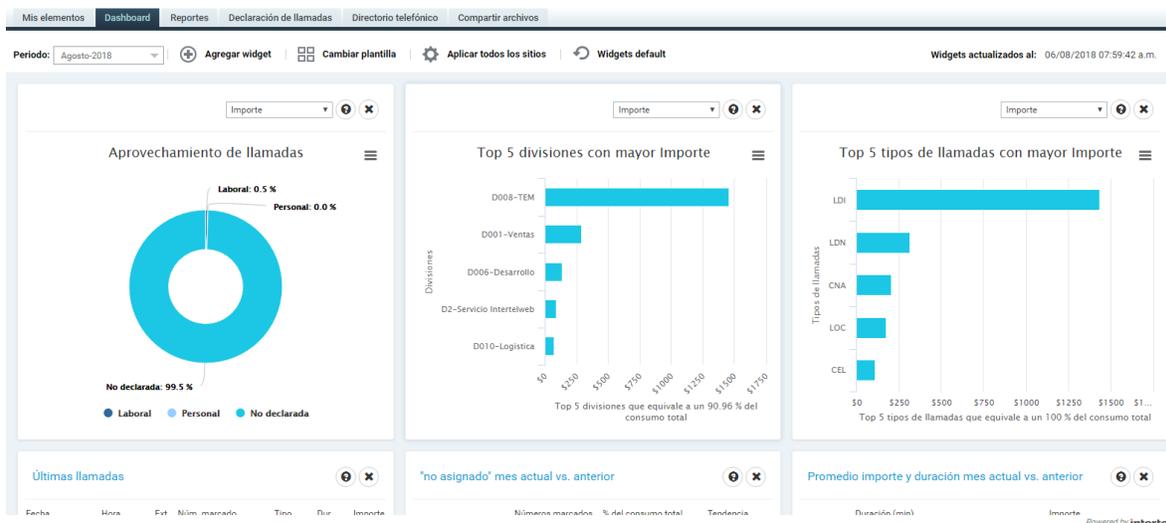


Fig. 2.2 Tablero de indicadores de telefonía fija – Dashboard

Algunas de las propiedades que tienen los indicadores que se encuentran en los tableros “Mis elementos” y “Dashboard”, es que pueden ser ocultados, agregados o ser reubicados dentro de una plantilla, para que aparezcan en el orden que usted considere más importante. O también pueden ser impresos o exportados en formato PDF, JPEG, PNG, SVG. Enseguida se explica cómo podrá realizarlo.

- Para ocultar un indicador en el tablero, de clic en el icono
- Para agregar un indicador en el tablero, de clic en el icono **Agregar widget**
- Para imprimir o exportar el indicador que se encuentra en el tablero, a formato PDF, JPEG, PNG, SVG, de clic en el icono



**IMPORTANTE:** Consulte al administrador del sistema Intertel en caso de que el selector de periodo muestre un mes y/o año diferente al actual. Es común que el selector pueda mostrar un mes y/o año diferente al actual, ya que este dato se obtiene del último mes que fue procesado por el “proceso de llamadas del sistema Intertel”.

## Desempeño

Este tablero está disponible para usuarios del sistema Intertel con permisos de consulta de tipo administrador de sitio o administrador global. Por medio de los indicadores que se encuentran en esta sección, el usuario podrá consultar información proporcionada por el conmutador, perteneciente a un sitio en particular de la empresa. Los datos registrados en este tablero son actualizados cada determinado minuto, los cuales son configurables por el administrador desde el sistema Intertel; de esta forma usted tiene conocimiento que la información mostrada a través de estos tableros muestra

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

las últimas actualizaciones que han sido registradas por el tarifador. Los indicadores disponibles en esta sección se listan en la siguiente tabla:

Indicador (widget)	Descripción
Total entrantes contestadas	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada por el conjunto de llamadas entrantes que fueron contestadas por usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Total salientes contestadas y perdidas	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada, por el conjunto de llamadas realizadas (salientes) por usuarios de su empresa; estas llamadas pudieron o no haber sido contestadas. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Total perdidas entrantes y salientes	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada por el conjunto de llamadas realizadas (salientes) o recibidas (entrantes) que no fueron atendidas por los usuarios. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Mayor entrante duración	Se trata de aquella llamada entrante que fue contestada por un usuario, y que obtuvo a diferencia del resto, el mayor tiempo de duración. Así mismo da a conocer el número de extensión donde fue atendida la llamada. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador
Mayor saliente duración	Se trata de aquella llamada realizada(saliente) por un usuario, y que obtuvo a diferencia del resto, el mayor tiempo de duración. Así mismo da a conocer el número de extensión por donde fue realizada la llamada. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Llamada con mayor importe saliente	Se trata de aquella llamada realizada (saliente) por un usuario, y que obtuvo a diferencia del resto fue la más costosa. Así mismo da a conocer el número de extensión por donde fue realizada la llamada.
Tabla de posición	Muestra las 50 posiciones de aquellos lugares, tipos de llamada, códigos de autorización, extensiones o usuarios, que obtuvieron mayor cantidad de llamadas; con opción a consultar de este total de llamadas obtenidas, la duración total, así como la duración promedio.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Los datos que se muestran en esta tabla son mostrados cada 15 segundos, de tal forma que usted puede consultar los 50 diferentes elementos (extensiones, códigos de autorización, lugares, tipos de llamada o usuarios) que aparecen en el listado.

Las llamadas que son contabilizadas varían de acuerdo con el selector del elemento seleccionado, por ejemplo:

1. Para extensiones: Se contabilizan aquellas llamadas que fueron recibidas (entrantes) en la extensión, o aquellas que fueron realizadas (salientes) desde una extensión libre, es decir, que no pide código de autorización para hacer la llamada.
2. Para códigos de autorización: Se contabilizan aquellas llamadas realizadas (salientes) con el código de autorización.
3. Para lugares o tipos de llamadas: Se contabilizan de manera independiente, las llamadas entrantes de las salientes hacia un mismo lugar, de tal forma que pueden existir dos registros en el listado, con el mismo nombre del lugar, solo que un registro hará referencia a las llamadas entrantes y el segundo a las llamadas salientes. Las llamadas contabilizadas provienen de llamadas que hayan sido recibidas o realizadas, usando códigos de autorización y/o extensiones libres, es decir, aquellas extensiones que no ocupan de un código de autorización para poder realizar la llamada.
4. Para usuarios: Se contabilizan tanto las llamadas recibidas (entrantes) y realizadas (salientes) por el usuario, usando su código de autorización y/o extensión.

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el tablero de "Desempeño".

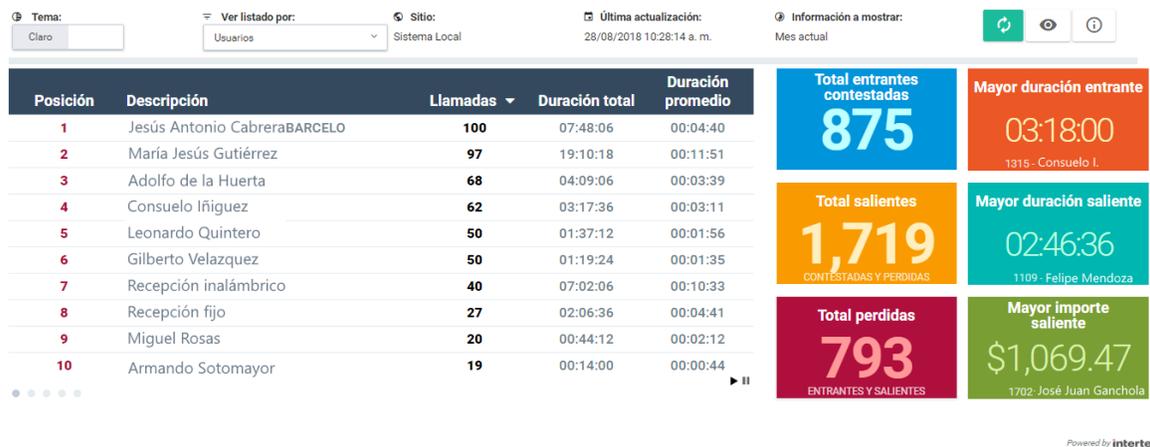


Fig. 2.3 Indicadores de desempeño

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Mayores consumos

Este tablero está disponible para usuarios del sistema Intertel con permisos de consulta de tipo administrador de sitio o administrador global. Por medio de los indicadores que se encuentran en esta sección, el usuario podrá consultar información perteneciente a un sitio en particular de la empresa. Los datos registrados en este tablero son actualizados cada determinado minuto, los cuales son configurables por el administrador del sistema Intertel; de esta forma usted tiene conocimiento que la información mostrada a través de estos tableros, muestra las últimas actualizaciones que han sido registradas por el tarifador. Los indicadores disponibles en esta sección se listan en la siguiente tabla:

Indicador (widget)	Descripción
Total entrantes contestadas	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada por el conjunto de llamadas entrantes que fueron contestadas por usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Promedio contestadas	Representa el porcentaje de llamadas que fueron contestadas y recibidas (entrantes) por los usuarios. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Max contestadas	Representa la cantidad máxima de llamadas que ha contestado una extensión en particular de su empresa. Así mismo da a conocer el número el número de la extensión. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Llamada con mayor importe saliente	Se trata de aquella llamada realizada (saliente) por un usuario, y que obtuvo a diferencia del resto fue la más costosa. Así mismo da a conocer el número de extensión por donde fue realizada la llamada.
Mayor duración entrante	Se trata de aquella llamada entrante que fue contestada por un usuario, y que obtuvo a diferencia del resto, el mayor tiempo de duración. Así mismo da a conocer el número de extensión donde fue atendida la llamada. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Max extensiones en uso.	Da a conocer el número de extensiones que han registrado llamadas, estas llamadas pueden ser entrantes o salientes. Las llamadas contabilizadas en este indicador pudieron o no haber sido contestadas. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Tabla de posición	<p>Muestra las 50 posiciones de aquellos lugares, tipos de llamadas, códigos de autorización, extensiones o usuarios, que obtuvieron mayor cantidad de llamadas; con opción a consultar de este total de llamadas obtenidas, la duración total, duración promedio, así como la cantidad de llamadas entrantes, salientes o perdidas.</p> <p>Los datos que se muestran en esta tabla son actualizados automáticamente cada 15 segundos, de tal forma que usted puede consultar los 50 diferentes elementos (extensiones, códigos de autorización, lugares o usuarios) que aparecen en el listado.</p> <p>Las llamadas que son contabilizadas varían de acuerdo con el selector del elemento seleccionado, por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para extensiones: Se contabilizan aquellas llamadas que fueron recibidas (entrantes) en la extensión, o aquellas que fueron realizadas (salientes) desde una extensión libre, es decir, que no pide código de autorización para hacer la llamada.</li> <li>2. Para códigos de autorización: Se contabilizan aquellas llamadas realizadas (salientes) con el código de autorización.</li> <li>3. Para lugares o tipos de llamadas: Se contabilizan de manera independiente, las llamadas entrantes de las salientes hacia un mismo lugar, de tal forma que pueden existir dos registros en el listado, con el mismo nombre del lugar, solo que un registro hará referencia a las llamadas entrantes y el segundo a las llamadas salientes. Las llamadas contabilizadas provienen de llamadas que hayan sido recibidas o realizadas, usando códigos de autorización y/o extensiones libres, es decir, aquellas extensiones que no ocupan de un código de autorización para poder realizar la llamada.</li> <li>4. Para usuarios: Se contabilizan tanto las llamadas recibidas (entrantes) y realizadas (salientes) por el usuario, usando su código de autorización y/o extensión.</li> </ol>
-------------------	---

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el tablero de "Mayores consumos":

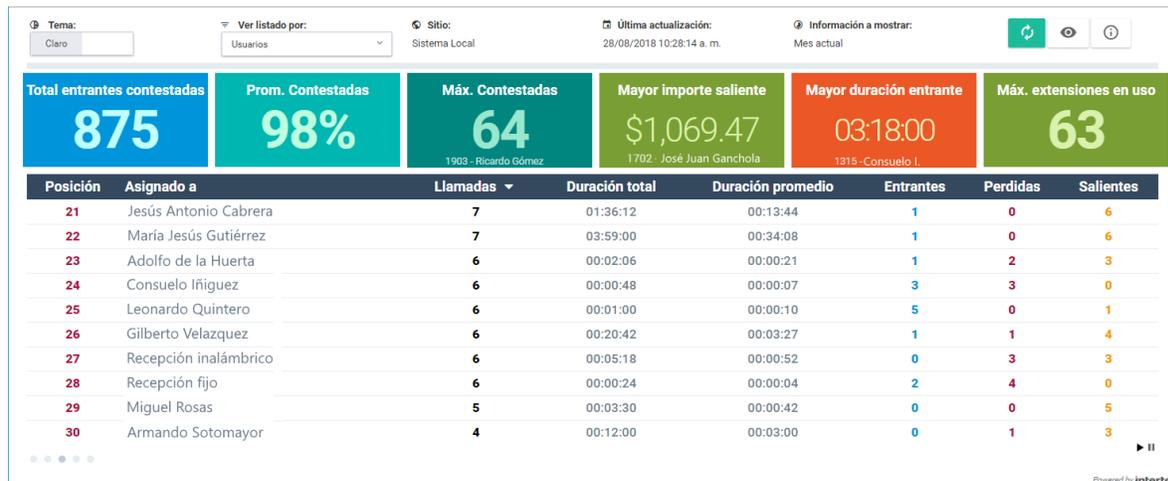


Fig. 2.4 Indicadores de mayores consumos.

### Totales

Este tablero está disponible para usuarios del sistema Intertel con permisos de consulta de tipo administrador de sitio o administrador global. Por medio de los indicadores que se encuentran en esta sección, el usuario podrá consultar información perteneciente a un sitio en particular de la empresa. Los datos registrados en este tablero son actualizados cada determinado minuto, los cuales son configurables por el administrador del sistema Intertel; de esta forma usted tiene conocimiento que la información mostrada a través de estos tableros, muestra las últimas actualizaciones que han sido registradas por el tarifador. Los indicadores disponibles en esta sección se listan en la siguiente tabla:

Indicador (widget)	Descripción
Entrantes perdidas.	Representada por el conjunto de llamadas recibidas (entrantes) que no fueron atendidas por los usuarios. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Salientes perdidas	Representada por el conjunto de llamadas realizadas (salientes) que no fueron atendidas por los usuarios. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Entrantes contestadas	Representa el total de llamadas recibidas (entrantes), que fueron contestadas por usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Salientes contestadas	Representa el total de llamadas realizadas (salientes), que fueron contestadas por el destinatario. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Total salientes	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada, por el conjunto de llamadas realizadas (salientes) por usuarios de su empresa; estas llamadas pudieron o no haber sido contestadas. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Duración promedio	Muestra la duración promedio del conjunto de llamadas realizadas (salientes) y recibidas (entrantes) que fueron atendidas por los usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Total entrantes	La cantidad representada en este indicador se encuentra formada por el conjunto de llamadas entrantes que fueron contestadas por usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Max extensiones en uso.	Da a conocer el número de extensiones que han registrado llamadas, estas llamadas pueden ser entrantes o salientes. Las llamadas contabilizadas en este indicador pudieron o no haber sido contestadas. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Tiempo promedio de respuesta	Representa el tiempo promedio en segundos que han tardado en ser atendidas aquellas llamadas que han sido recibidas (entrantes), por los usuarios de su empresa. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Llamada con mayor duración.	Se trata de aquella llamada realizada (saliente) o recibida (entrante) que fue atendida por el usuario y obtuvo a diferencia del resto, el mayor tiempo de duración. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Tabla de información	Muestra los 50 lugares, Tipos de llamada, extensiones, códigos de autorización o usuarios, que obtuvieron mayor cantidad de llamadas; con opción a consultar de este total de llamadas obtenidas, la cantidad de

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	<p>llamadas contestadas, perdidas y salientes, así como la duración promedio de las llamadas que han sido contestadas, y duración promedio de las llamadas realizadas o salientes.</p> <p>Los datos que se muestran en esta tabla son actualizados automáticamente cada 15 segundos, de tal forma que usted puede consultar los 50 diferentes elementos (extensiones, códigos de autorización, lugares o usuarios) que aparecen en el listado.</p> <p>Las llamadas que son contabilizadas varían de acuerdo con el selector del elemento seleccionado, por ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para extensiones: Se contabilizan aquellas llamadas que fueron recibidas (entrantes) en la extensión, o aquellas que fueron realizadas (salientes) desde una extensión libre, es decir, que no pide código de autorización para hacer la llamada.</li> <li>2. Para códigos de autorización: Se contabilizan aquellas llamadas realizadas (salientes) con el código de autorización.</li> <li>3. Para lugares o tipos de llamada: Se contabilizan de manera independiente, las llamadas entrantes de las salientes hacia un mismo lugar, de tal forma que pueden existir dos registros en el listado, con el mismo nombre del lugar, solo que un registro hará referencia a las llamadas entrantes y el segundo a las llamadas salientes. Las llamadas contabilizadas provienen de llamadas que hayan sido recibidas o realizadas, usando códigos de autorización y/o extensiones libres, es decir, aquellas extensiones que no ocupan de un código de autorización para poder realizar la llamada.</li> <li>4. Para usuarios: Se contabilizan tanto las llamadas recibidas (entrantes) y realizadas (salientes) por el usuario, usando su código de autorización y/o extensión.</li> </ol>
--	--

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el tablero de "Totales".

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.



Fig. 2.5 Indicadores de Totales.

## Plantillas (Layout)

### Cambiar plantilla

Existe un set de plantillas que puede usar para cambiar el aspecto visual en el que se muestran los indicadores del Portal de Reportes. Si desea seleccionar una plantilla diferente, deberá acceder a la opción de **“Cambiar plantilla”** que se encuentra enseguida de la opción **“Agregar indicador”**. Al hacer lo anterior se desplegará un listado con las plantillas existentes en la aplicación.

Basta con dar un clic sobre la plantilla deseada y posteriormente cerrar el listado para que los cambios sean aplicados. Generalmente las plantillas están formadas de uno o varios contenedores; estos pueden ser identificados por el número de cuadros que aparecen en la imagen. Un contenedor es una pequeña área en pantalla donde se aloja un indicador.

Cada vez que realiza un cambio de plantilla, los indicadores que tenía seleccionados previamente son reubicados en cada uno de los contenedores que se encuentran localizados al lado izquierdo de la plantilla seleccionada. Por ello será necesario que coloque cada indicador en el orden que usted considere conveniente. Para hacerlo consulte el tema de **“Mover un indicador”**, del siguiente tema.

## Indicadores (widget)

### ¿Qué es un Indicador o widget?

Un indicador es la parte esencial de un tablero de mando, ya que en él se muestra información relevante, precisa, necesaria y disponible para ser usada de manera oportuna. Los indicadores del Portal de Reportes cuentan con la característica de poder ocultarlos, agregarlos, y en algunos de ellos exportarlos en formato imagen o PDF, incluso el poder imprimirlos.

Los indicadores o widgets contienen información solamente del sitio seleccionado, es decir, que los indicadores que aparezcan en el Tab de “Mis elementos”, solo contendrán información generada de los elementos que tengan asignados en el sitio donde se encuentra el usuario en sesión y los

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

indicadores para Administradores, contendrán información relacionada con el sitio que tengan seleccionado únicamente.

### **Agregar un indicador**

Para agregar un indicador a un tablero de mando, es necesario dar clic en la opción **“Agregar widget”** que se encuentra enseguida del selector de **“Periodo”**; al hacer lo anterior aparecerá en una ventana modal con un listado de los indicadores que aún no han sido incluidos en el tablero.

Basta con agregar uno o más indicadores a la vez para que estos desaparezcan del listado.

### **Quitar un indicador**

Desde la vista del tablero de mando (pestaña de Dashboard), cada indicador tiene una opción para ser cerrado, es decir, dejar de mostrarlo en el tablero; simplemente de clic en la marca con forma de flecha hacia abajo, ubicada en la parte superior izquierda de cada indicador y seleccione la opción **“Eliminar”**. Cabe mencionar que, si usted cierra o elimina un indicador del tablero, podrá volverlo a agregar en el momento que desee dando clic en **“Agregar widget”**.

Una vez que el indicador es cerrado, el resto de los indicadores son reubicados de manera automática en la plantilla, y el indicador que recién acaba de cerrar, vuelve a aparecer en el listado de indicadores disponibles.

### **Mover un indicador**

Siempre que realice un cambio de plantilla o cuando se quita un indicador, la aplicación reubica de manera automática todos los indicadores que se encuentran en el tablero de mando. Lo anterior es un comportamiento natural. En el caso de que la reubicación no sea la esperada, usted podrá mover los indicadores en el orden que considere conveniente, para hacerlo posicione el puntero del ratón encima del indicador, de clic en él y sin soltar el botón del ratón deslice el indicador a su nueva ubicación (haga un drag and drop); por último, suelte el botón del ratón en el nuevo contenedor donde desea ubicar al indicador.

### **Descripción del indicador**

Cada indicador al momento de ser agregado en el tablero presentará un icono en forma de signo de interrogación  que, al posicionarse sobre él, desplegará la descripción del dashboard. La descripción le permitirá al usuario conocer lo que incluye del indicador y con ello determinar cuál de ellos se adecua a sus necesidades.

### **Imprimir un indicador**

Los widgets que incluyen gráficas contarán con una opción para ser impresos en caso de que el usuario lo desee. La opción de impresión  se localiza en la esquina superior derecha del widget. Una vez presionado este ícono, aparecerá la pantalla para configurar la impresión.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

### Aplicar configuración de indicadores (widgets) para todos los sitios

Una vez que ha seleccionado las plantillas y los indicadores que desea ver, así como el orden para mostrarlos en la pantalla, usted puede aplicar este diseño o configuración para todos los sitios que tenga a su cargo presionando la opción **“Aplicar todos los sitios”** que se localiza en la parte superior derecha de la pantalla de Dashboard. De esta manera, usted no tendrá que configurar uno por uno los mismos indicadores en cada sitio.



Fig. 2.6 Tablero de indicadores de telefonía fija

La configuración que aplica a todos los sitios, la puede realizar desde cualquier sitio que se encuentre seleccionado (combo localizado en la parte superior del Portal de Reportes).

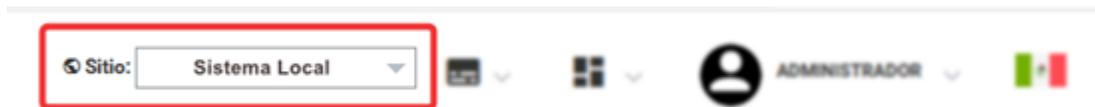


Fig. 2.7 Tablero de indicadores de telefonía fija

En caso de que haya aplicado la configuración para todos los sitios y desee que un solo sitio en particular tenga un indicador diferente, puede hacer el cambio ingresando directamente en el sitio. El sistema respetará la configuración que hizo para todos los demás sitios y para el que quedó diferente.

### Restaurar configuración de indicadores (widgets)

Al presionar clic sobre la opción **“Widgets default”**, el sistema regresará la configuración original o default que tenían los indicadores. Esto es que, si el usuario en sesión seleccionó una plantilla, quitó y agregó widgets, los reorganizó, pero después requiere disponer de los widgets y configuración de plantilla que originalmente el sistema le había propuesto, con esta opción lo podrá realizar.

La restauración de los widgets y plantilla originales solo aplica para el sitio que está activo o seleccionado en ese momento. En caso de que requerir aplicarlo para todos los sitios, puede realizarlo con la opción: **“Aplicar todos los sitios”**.

La restauración a la configuración original se debe realizar de manera independiente para la sección (tab) de **“Mis elementos”** y para la sección (tab) de **“Dashboard”**; cada sección cuenta con su propia opción de **“Widgets default”**.



Fig. 2.8 Tablero de indicadores de telefonía fija

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Capítulo 3. Reportes

### Conociendo los elementos que forman a la interfaz de Reportes

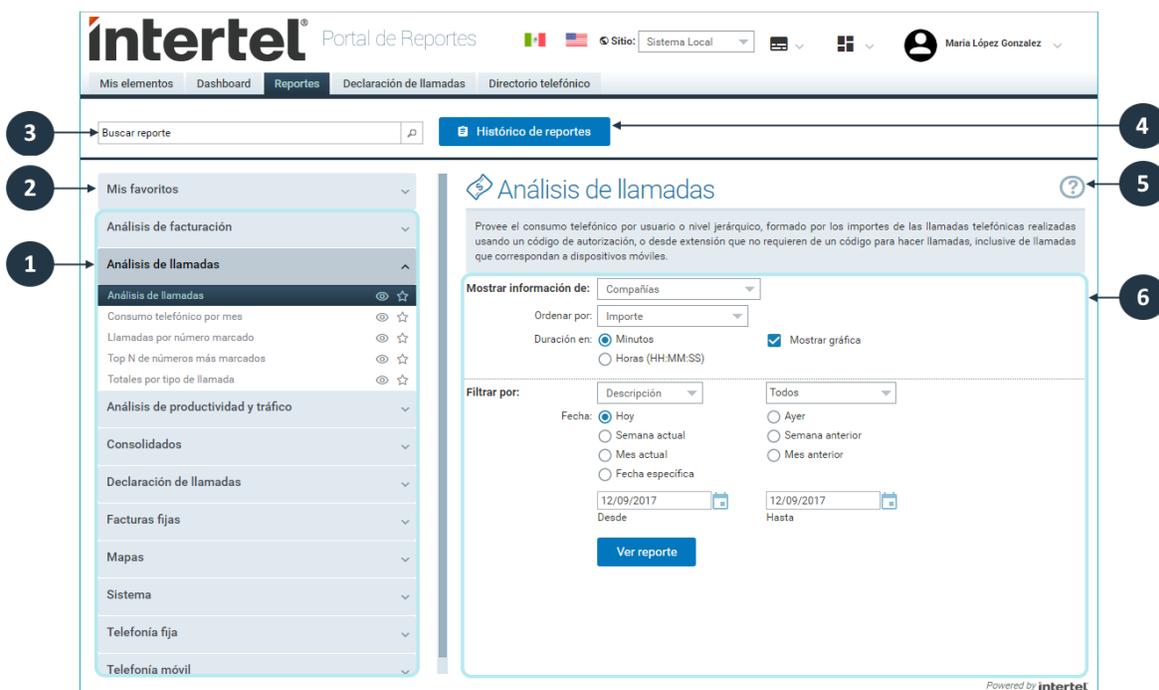


Fig. 3.1 Interfaz de reportes

1. Menú de categorías y reportes.
2. Mis reportes favoritos.
3. Búsqueda de reportes.
4. Histórico de reportes.
5. Descripción del reporte.
6. Filtros.

#### Búsqueda.

Brinda la facilidad de buscar algún reporte. Simplemente escriba una frase que recuerde, o alguna palabra relacionada con el reporte, y la aplicación le mostrará un listado con los reportes que coincidan con la frase escrita. Recuerde utilizar signos de puntuación como es el acento, ya que algunos reportes lo usan, y en caso de no escribirlos correctamente, la búsqueda no le dará los resultados esperados.

#### Favoritos.

Aparecerá un listado de aquellos reportes que son considerados importantes para usted, y a los cuales puede acceder de manera rápida. Usted es quien decide que reportes aparecerán en esta sección. Para mayor información consulte el tema **“Mis favoritos”** de este manual.

Información confidencial de Intertel. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Reportes.

En esta sección encontrarás el set básico de reportes disponibles del producto Portal de Reportes, cada reporte cuenta con un par de propiedades, como son el de ver como luce a través de una vista previa o bien hacerlo como un reporte favorito. Cada reporte se encuentra clasificado en una categoría de acuerdo al tipo de información que contiene. A continuación, explicaremos a mayor detalle las categorías disponibles en el producto, así como las propiedades que forman a cada reporte.

## Categorías

Cada reporte ha sido clasificado en alguna de las siguientes categorías: **Análisis de facturación, Análisis de llamadas, Consolidados, Declaración de llamadas, Especiales, Facturas fijas, Hoteles y Hospitales, Mapas, Planes tarifarios, Sistema, Telefonía fija, Telefonía móvil, y Tráfico Erlang,**

Si usted desea consultar datos que provienen de un conmutador (PBX), es conveniente que seleccione algún reporte de la categoría de Telefonía fija; o bien, si desea consultar información de la factura de sus dispositivos móviles, seleccione la categoría de Telefonía móvil. Ahora bien, si desea obtener datos donde vengan juntos los conceptos del conmutador y de la facturación de telefonía móvil, podrá hacerlo desde la categoría de Análisis de Llamadas.

En caso de necesitar consultar cargos de servicios y de llamadas contenidos en la facturación de telefonía fija, deberá hacerlo desde algún reporte de la categoría de Facturación fija; o bien si desea conocer el aprovechamiento de uso telefónico de sus empleados dirigirse a la sección de Declaración de Llamadas

Las clasificaciones anteriores estarán disponibles siempre y cuando su cuenta de usuario tenga los permisos de consulta necesarios. Estos permisos de consulta pueden variar entre cada sitio al cual usted tiene acceso.

Por ejemplo: si su cuenta de usuario tiene permisos para consultar información del dispositivo móvil que le dio la empresa en el sitio "Guadalajara", entonces podrá consultar los reportes de las categorías de Telefonía móvil y de Análisis de Llamadas. Si su usuario tiene permisos para consultar información relacionada con su extensión y/o código de autorización en el sitio de "México", entonces tendrá acceso a los reportes que se encuentren en las clasificaciones de Telefonía fija y de Análisis de Llamadas. Ahora bien, si su usuario tiene permisos para consultar información a partir de un nivel jerárquico en el sitio "Monterrey", entonces usted tendrá acceso a los reportes de la categoría de Telefonía fija, Telefonía móvil y Análisis de Llamadas.

La categoría de Facturación fija y Sistema, únicamente estarán disponibles para usuarios que tengan permisos del tipo "Administrador Global". La categoría de Consolidados, estará disponible para Administradores; mientras que la categoría de Declaración de Llamadas estará disponible siempre y cuando desde el sistema Intertel® tenga habilitada la opción para Declarar Llamadas. En el caso de la

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

categoría de “Planes tarifarios” le aparecerá solo si tiene configurado y activada la opción para el manejo de planes tarifarios.

### **Propiedades de un reporte**

#### **Reportes “Favoritos”**

El Portal de Reportes tiene una sección donde aparece un listado de los reportes que son considerados importantes para usted, tal vez porque son reportes que usa frecuentemente o simplemente porque le proporcionan información relevante y de apoyo para la toma de decisiones.

Usted es quien decide cuales son los reportes que irán en esta sección. Cada usuario tiene sus propios reportes favoritos. Para incluir algún reporte como favorito, siga las instrucciones que se mencionan a continuación:

#### **Hacer un reporte como uno de mis favoritos**

- \* Busque el reporte que desea hacerlo uno de sus favoritos.
- \* Al lado derecho del nombre del reporte aparece una estrella. Posicione el ratón en ella para que cambie de color.
- \* Presione clic sobre la estrella para que tome un color sólido. Al hacer lo anterior se agregará el reporte a la sección de “Mis favoritos”, creando un acceso directo.

Cada vez que un reporte es agregado a “Mis favoritos”, la aplicación abrirá dicha sección y seleccionará el reporte que fue agregado.

Si usted desea remover o quitar algún reporte de esta sección, siga las instrucciones que se describen a continuación:

#### **Quitar un reporte de mis favoritos**

Existen dos formas en las que usted puede remover un reporte; puede hacerse directamente desde la sección de “Mis favoritos” o desde la clasificación original a donde pertenece el reporte.

A continuación, se explican los pasos que tendrá que seguir para remover un reporte marcado como favorito:

#### **Desde la sección “Mis favoritos”:**

- \* Busque el reporte que desea remover.
- \* Al lado derecho del nombre del reporte aparece una bandeja de reciclaje. Posicione el ratón en ella para que cambie de color.
- \* Presione clic sobre la bandeja de reciclaje para que el reporte sea removido de la sección.

#### **Desde la clasificación a donde pertenece el reporte:**

- \* Busque el reporte que desea remover en alguna de las clasificaciones siguientes: Telefonía fija, Telefonía móvil, Telefonía fija y móvil, o Facturación fija (esta última categoría solo puede

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

ser vista por usuarios que tienen permisos de administradores globales). Puede identificar de manera rápida los reportes marcados como favoritos, ya que la estrella que se encuentra a lado derecho del reporte, aparecerá iluminada de color amarillo sólido.

- \* Posicione el ratón en la estrella amarilla y de clic en ella para remover dicho reporte de la sección de favoritos. Al hacer lo anterior la estrella nuevamente cambiará de color, volviendo a su color original.

### Vista previa de un reporte

Si necesita saber cómo lucirá el reporte que se encuentra por generar, de clic en el icono en forma de ojo (👁) que aparece al final del nombre de cada reporte. Al hacer lo anterior, aparecerá una pequeña imagen por medio de la cual podrá consultar como es que luce el reporte. Esta propiedad es útil para que tenga conocimiento de la información que podrá consultar a través de cada reporte, sin tener necesidad de generarlo.

Fecha	Hora	Troncal	Est.	Usuario	Nivel jerárquico	Código	Número marcado	Lugar a donde llamó	Duración	Importe
10/02/2017	13:19:30	7	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	3	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	7	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	3	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	7	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	3	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	7	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	3	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	7	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	3	16	No Asignado	Administrativo	No definido	000	OPERADORA INTERNACIONAL	10.0	\$ 1.72
10/02/2017	13:19:30	2	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	6	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	2	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	6	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	2	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	6	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65
10/02/2017	13:19:30	2	17	No Asignado	Administrativo	No definido	0001210000003	HOLANDA	14.0	\$ 241.65

Fig. 3.2 Vista previa de un reporte

### Generación de reportes con un máximo de información de un año.

Los reportes del portal que cuentan con filtros por rangos de fechas (fecha inicial y fecha final), permiten mostrar información de máximo un año. Es decir, suponiendo que la fecha actual sea el 20 de agosto, del 2015, usted puede generar el reporte con un rango del 20 de agosto del 2014 al 20 de agosto del 2015 o bien, puede generar el reporte con un rango del 15 de septiembre del 2010 al 15 de septiembre del 2011. El rango que usted seleccione, siempre y cuando el rango no exceda de un año.

### Generación de reportes con un máximo de 50,000 registros.

Por cuestiones de rendimiento, los reportes generados por el portal de Reportes han sido limitados para presentar hasta 50,000 registros, tanto para mostrarse en pantalla a través del paginado, como al momento de exportarse a cualquiera de los formatos. En caso de que la información que deba

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

presentar el reporte exceda este número de registros, aparecerá una leyenda indicando al usuario este suceso. Para estos casos le sugerimos realizar búsquedas más precisas y/o generar los reportes con rangos de fechas más cortos.

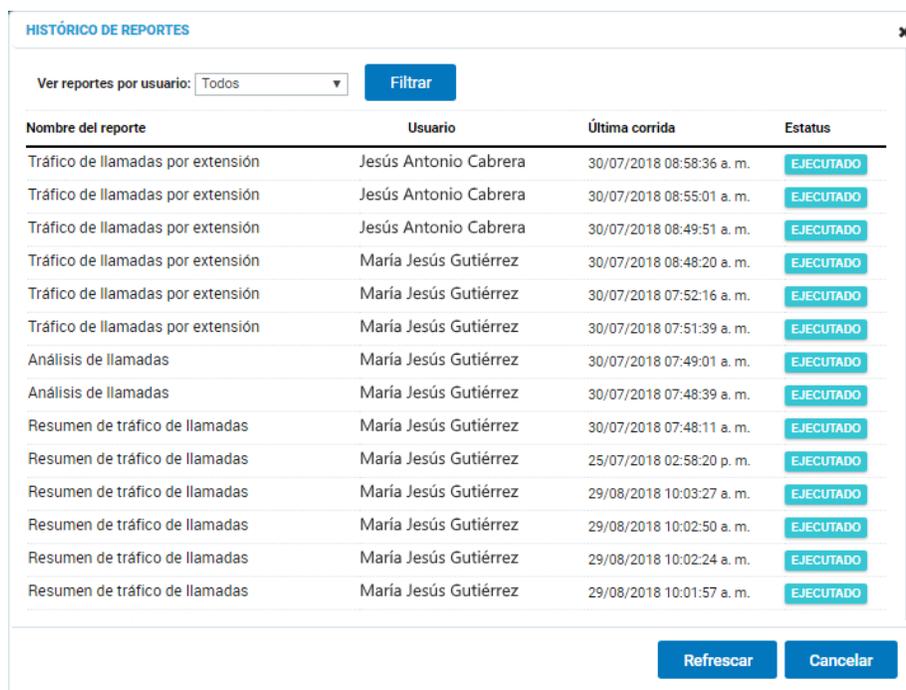
### Histórico de reportes

Todo usuario con acceso al Portal de Reportes tiene disponible esta opción, por medio de la cual, puede consultar el conjunto de reportes que ha ido generando cada vez que ha usado el portal. El primer reporte a mostrar, será el último que el usuario haya generado.

Para el caso de usuarios con privilegios de consulta de tipo administrador, además de ver sus reportes generados, también tendrá la facilidad de consultar, los reportes que fueron generados por un usuario en particular. Simplemente deberá seleccionar el nombre del usuario y dar clic en el botón de filtrar para que muestre el listado de reportes generados por el usuario

Por cada reporte se podrá consultar la siguiente información:

- Nombre del reporte: Mostrará el nombre del reporte que el usuario decidió consultar.
- Usuario: Nombre del usuario que generó el reporte.
- Última corrida: Hora en la que se generó el reporte.
- Status: Presentando el estatus "ejecutado" cuando el reporte haya sido generado de manera satisfactoria, y "abortado" cuando el reporte sufrió alguna dificultad al momento de mostrar información.



The screenshot shows a window titled "HISTÓRICO DE REPORTES" with a search filter set to "Todos" and a "Filtrar" button. Below is a table with columns: Nombre del reporte, Usuario, Última corrida, and Estatus. The table lists 15 reports, all with an "EJECUTADO" status. The reports include call traffic summaries and call analysis reports for various users, primarily María Jesús Gutiérrez and Jesús Antonio Cabrera, with dates ranging from July 25, 2018, to August 29, 2018. At the bottom of the window are "Refrescar" and "Cancelar" buttons.

Nombre del reporte	Usuario	Última corrida	Estatus
Tráfico de llamadas por extensión	Jesús Antonio Cabrera	30/07/2018 08:58:36 a. m.	EJECUTADO
Tráfico de llamadas por extensión	Jesús Antonio Cabrera	30/07/2018 08:55:01 a. m.	EJECUTADO
Tráfico de llamadas por extensión	Jesús Antonio Cabrera	30/07/2018 08:49:51 a. m.	EJECUTADO
Tráfico de llamadas por extensión	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 08:48:20 a. m.	EJECUTADO
Tráfico de llamadas por extensión	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 07:52:16 a. m.	EJECUTADO
Tráfico de llamadas por extensión	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 07:51:39 a. m.	EJECUTADO
Análisis de llamadas	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 07:49:01 a. m.	EJECUTADO
Análisis de llamadas	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 07:48:39 a. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	30/07/2018 07:48:11 a. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	25/07/2018 02:58:20 p. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	29/08/2018 10:03:27 a. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	29/08/2018 10:02:50 a. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	29/08/2018 10:02:24 a. m.	EJECUTADO
Resumen de tráfico de llamadas	María Jesús Gutiérrez	29/08/2018 10:01:57 a. m.	EJECUTADO

Fig. 3.3 Listado de reportes generados por usuario

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Filtros.

En esta sección se encuentran los filtros que necesitan ser especificados para que el reporte muestre la información esperada. Existen filtros que son comunes entre reportes, y otros que son específicos, esto debido al tipo de información que despliega cada reporte.

Enseguida se describen brevemente los filtros que son comunes entre los reportes, y cuál será el resultado que obtendremos al haberlos seleccionado.

### \* **Mostrar información de:**

A través de este filtro el Portal de Reportes interpreta que la primera información que se mostrará en el reporte, corresponderá a niveles jerárquicos (compañías, divisiones, áreas, centros de costo, departamentos, niveles 6-10), a usuarios, extensiones, códigos de autorización, dispositivos móviles, o incluso cuentas.

Los elementos descritos anteriormente se encontrarán disponibles dependiendo del tipo de reporte que se desea obtener, o de los privilegios que tenga asignados el usuario que se encuentra en sesión para consultar información.

Este filtro va acompañado de una opción de búsqueda: **"Filtrar por:"**. Con este filtro usted podrá:

- \* **Realizar búsquedas específicas:** Útil si la información que desea mostrar en el reporte, se trata de un elemento en particular, ya sea un nivel jerárquico, un usuario, un código de autorización, una extensión o un dispositivo móvil. Las búsquedas específicas pueden hacerse ya sea por la clave o descripción del **elemento que desea buscar**.

Si la cantidad de coincidencias es mayor a la que se pueda mostrar en el selector, este buscador le brinda controles de navegación y un registro con el total de coincidencias, para su mayor comodidad.

- \* **Mostrar todos los elementos:** Se desplegará en el reporte ejecutado, todos los elementos de un mismo tipo, este tipo es definido por el filtro de **"Mostrar información de:"**, es decir pueden ser todas las compañías, las divisiones, las áreas, etc., o todos los usuarios, extensiones, códigos de autorización o todos los dispositivos móviles.



La información que se despliega en los filtros anteriores **"Mostrar información de:"** y de **"Filtrar por:"**, será a la que tenga permiso de consultar el usuario que se encuentre activo en el Portal de Reportes. Si desea tener acceso a toda la información de su empresa, es decir a todos los usuarios, extensiones, códigos, y dispositivos móviles deberá tener permisos de Administrador global o Administrador de sitio.

\* **Información ordenada por:**

Los datos que se muestran en los reportes pueden ser ordenados de mayor a menor por alguno de los siguientes rubros: por importe, por cantidad de llamadas, por duración o por fecha. Estas opciones deben seleccionarse antes de ejecutar un reporte.

\* **Fechas:**

Útil para consultar información de un día en específico, de un rango de fechas, o de un periodo de tiempo en particular. Existen diversas opciones de fechas, las cuales cambian de un reporte a otro, debido a la naturaleza de cada reporte.

Enseguida se explican todas las opciones de fechas que brinda el Portal de Reportes; algunas de estas pueden usarse al momento de programar reportes, para que sean enviados de manera automática por correo electrónico.

Las opciones compatibles con el envío automático de reportes por correo electrónico se muestran a continuación:

- \* **Hoy:** Muestra información del día actual.
- \* **Ayer:** Muestra información del día anterior a hoy.
- \* **Semana actual:** Muestra información de la semana actual, iniciando con el día domingo y terminando en el día sábado.
- \* **Semana anterior:** Muestra información de la semana anterior a la actual.
- \* **Mes actual:** Muestra información del mes actual, iniciando con el primer día del mes y terminando con el día de hoy.
- \* **Mes anterior:** Muestra información del mes anterior al actual.
- \* **Último periodo de facturación:** Muestra información de la última factura cargada.

Existen dos opciones más de fechas, pero estas no son compatibles con el envío automático de reportes por correo electrónico. Estas opciones son:

- \* **Fecha específica:** Muestra información correspondiente a un rango de fechas, del tipo "Desde"- "Hasta". Los valores permitidos que podrá especificar en este filtro deberán estar comprendidos por los últimos 365 días, contando el día actual.
- \* **Periodo de facturación:** Muestra información correspondiente a un periodo de facturación en específico. Al seleccionar esta opción podrá seleccionar uno de los 12 últimos periodos de facturación que hayan sido cargados en el sistema Intertel®.



Las opciones de fecha que se explicaron anteriormente toman como base la fecha y hora del servidor en donde está instalado el Portal de Reportes. Por ese motivo es muy importante que, al momento de desplegar la información en el reporte, verifique que la fecha seleccionada corresponda con la fecha del día en el que realmente se encuentra, de no ser así, comuníquese con el encargado de administrar el sistema Intertel® para que tome las medidas correspondientes.

\* **Botón Ver Reporte:**

Al presionar este botón, se ejecuta el reporte y se muestra en una nueva ventana del navegador web.

**Título del reporte.**

Indica el nombre del reporte que se ha seleccionado del menú lateral.

**Descripción.**

Ofrece una explicación breve sobre el funcionamiento del reporte.

**Elementos de un reporte ejecutado**

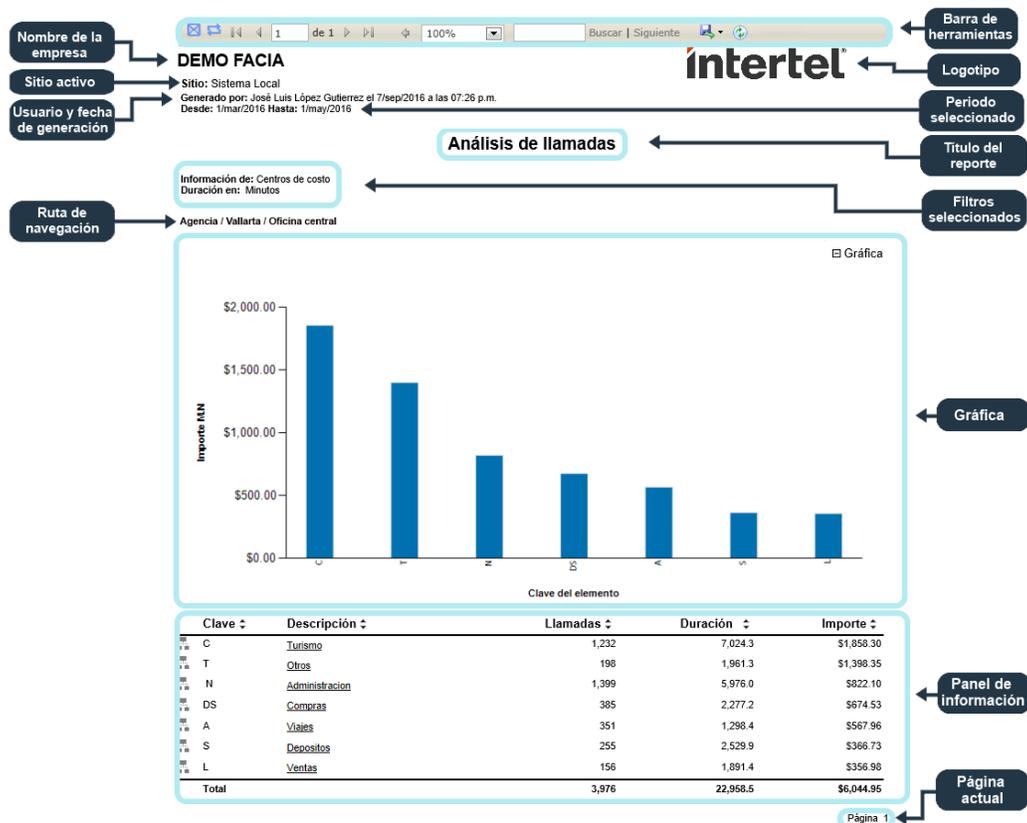


Fig. 3.4 Elementos de un reporte ejecutado.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

### Barra de herramientas.

Localizada en la parte superior del reporte una vez que este es ejecutado. Contiene las opciones necesarias para navegar entre las páginas del reporte, o para buscar algún dato en su contenido, así como de otras facilidades, como pueden ser: su impresión, o exportación a diferentes recursos, como son documentos de Excel, Word, PDF, MHTML, XML y TIFF, o para programarlo y enviarlo automáticamente por correo electrónico.

En la figura siguiente se muestran las funcionalidades a las que tendrá acceso desde esta barra de herramientas:



Fig. 3.5 Funciones incluidas en la barra de herramientas de un reporte

#### \* **Acercar.**

Útil para cuando la información contenida en el reporte aparece con letra pequeña.



La característica de **"Acercar"** solo puede ser accedida si está utilizando Internet Explorer 9 o superior; si usted está usando otro navegador web, mantenga presionadas al mismo tiempo, las teclas **CTRL** y la tecla del símbolo **+**, para obtener el mismo resultado. Por último, para volver la pantalla a su estado original, presione al mismo tiempo las teclas **CTRL** y la tecla **0**.

#### \* **Buscar.**

Escriba aquí la palabra, número o serie de letras que necesite identificar de manera rápida en la información contenida en el cuerpo del reporte. Posteriormente presione Enter o de clic en la opción de "Find/Buscar", para que se muestren en el detalle del reporte, las coincidencias en otro color. En caso de que existan más de una coincidencia de clic en la opción de "Next/Siguiente" que se encuentran en la misma barra de herramientas.

#### \* **Exportar.**

Al seleccionar esta opción, toda la información que haya sido desplegada en el reporte, es decir el detalle de las llamadas y la gráfica, será exportada a Word, PDF, Excel, archivo XML, formato MHTML y TIFF. Seleccione la opción que se adecue a sus necesidades.



Si desea imprimir el reporte deberá exportarlo a Word, Excel o PDF, y después realizar la impresión, o bien puede utilizar la opción de impresión propia del navegador.

Además, para la exportación a Excel, considere que solo se incluirán el número de registros que acepte Excel, aun cuando el reporte en pantalla haya presentado mayor número de registros.

\* **Navegar.**

Útil para navegar o cambiarse entre las páginas del reporte en caso de que los resultados del reporte sobrepasen el límite de registros mostrados en una página.

\* **Programar envío.**

Brinda al usuario la programación de reportes para que sean enviados de manera automática y periódica (diaria, semanal, mensual) a un grupo de personas, usando sus correos electrónicos. Consulte el tema de **“Envío automático de reportes”** de este manual para obtener mayor información.

\* **Enviar por correo**

Permite enviar en ese momento el reporte que se está mostrando en pantalla a una cuenta de correo electrónico. Podrá seleccionar el formato del reporte (PDF, Excel, Word) con el cual desea que se envíe.



Las características de “Programar periodicidad” y de “Enviar por correo al momento”, están disponible si usted cuenta con una instalación de SQL Server 2022/2019/2016 Estándar o superior, SQL Server 2014 estándar o superior, SQL Server 2012 estándar o superior o bien, SQL Server 2008 R2 estándar o superior.

\* **Volver a cargar.**

Refresca o actualiza la información contenida en la página.

\* **Regresar.**

Le brinda la facilidad de regresar a la página anterior del reporte, una vez que utiliza la funcionalidad de drill-down.

**Título del reporte.**

Indica el nombre del reporte generado.

**Filtros.**

Sección donde se muestran los filtros que fueron especificados previamente por el usuario antes de ejecutar el reporte.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

### **Gráfica.**

En este panel se despliegan diferentes tipos de gráficas: de barras, de líneas o de pastel, dependiendo del tipo de reporte que haya seleccionado.

Comúnmente la gráfica de barras es utilizada para mostrar información relacionada con las Llamadas telefónicas de su empresa; esta información puede ser el importe, duración o las veces en que habló a un número telefónico. La gráfica de pastel, es utilizada para mostrar el porcentaje de llamadas identificadas como personales, laborales o incluso aquellas que aún se encuentran sin declarar; el porcentaje de cada tipo de llamada, se hace en base a 3 rubros, estos son: por importe, por duración o por cantidad de llamadas. La gráfica de líneas es usada para representar las estadísticas de consumo telefónico anual de su empresa.

La gráfica puede ocultarse, dando clic en el símbolo de menos (-) que aparece a lado izquierdo de la palabra **“Gráfica”** en la esquina superior derecha de la gráfica; al hacer lo anterior este símbolo cambiará por el de más (+). El símbolo de menos (-) nos indica que la gráfica está lista para ser ocultada, y, en caso de quererla mostrar nuevamente, será necesario dar clic en el símbolo de más (+).

### **Logotipo.**

Sección donde se muestra el logo de su empresa.

### **Nombre de la empresa.**

Indica el nombre con la que fue programada la llave de activación del sistema Intertel®. Generalmente este nombre, es el de su empresa.

### **Panel de información.**

En esta sección se despliegan los resultados del reporte ejecutado. Los datos mostrados en este panel, varían de acuerdo al tipo de reporte y a los parámetros que seleccionó desde la sección de filtros.

El contenido de los reportes generalmente inicia con el identificador o clave del elemento que seleccionó en el filtro de **“Mostrar información de:”**, es decir, por niveles jerárquicos (compañías, divisiones, áreas, centros de costo, departamentos, niveles 6-10), por usuarios, por códigos de autorización, por extensiones o por dispositivos móviles; enseguida aparecerá la descripción del dicho elemento.

Posteriormente se presenta información relacionada con el detalle de las llamadas, por ejemplo: el número de veces que llamó a un mismo número telefónico, la duración que corresponde al total de llamadas realizadas, así como, su importe total. El contenido de cada reporte varía dependiendo del

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

tipo de reporte a ejecutar; consulte el tema de **“Clasificación de reportes”** para conocer las diferencias.

**Página actual.**

Indica el número de página mostrada en pantalla, útil especialmente cuando el reporte generado contiene muchos registros.

**Periodo/Rango de fechas.**

Al tratarse de datos que provienen del conmutador, indica el rango de fechas “Desde - Hasta” que corresponde con la información mostrada en el Reporte. O bien si se trata de reportes donde se muestra información de telefonía móvil, o datos de facturación de telefonía fija, indica periodos de facturación.

**Sitio activo.**

Sitio en el que se encuentra consultando información.

**Ruta de navegación.**

Indica la trayectoria de los niveles jerárquicos que han sido consultados al momento de dar drill-down.

**Usuario y fecha de generación.**

Indica el nombre de la persona que generó el reporte, así como la fecha y hora en el que fue ejecutado.

Ahora que conocemos los elementos y funcionalidades que brinda el portal, exploraremos la variedad de reportes a los que tendremos acceso desde esta herramienta de trabajo.

**Drill-down.**

Algunos reportes cuentan con la opción de “Desglose” o “Drill-down”, la cual está activa cuando en el detalle o cuerpo del reporte, los elementos del sistema Intertel® como son los niveles jerárquicos, usuarios, extensiones, códigos de autorización o dispositivos móviles aparecen subrayados o con un hipervínculo. Al dar un clic sobre la descripción del elemento o sobre una de las barras contenidas en la gráfica, se despliega información relacionada con dicho elemento, partiendo de lo general a lo particular.

Por ejemplo, si genera un reporte donde la información que desea consultar es por una división en especial, al dar drill-down, se presentará el reporte de las áreas incluidas en dicha división, y al dar clic sobre alguna área, se presentarán los centros de costo incluidos en dicha área. Recuerde que la

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

información desplegada al momento de dar drill-down depende de los permisos de seguridad que le hayan sido configurados a su usuario, dentro del sistema Intertel®.

### **Ordenamiento.**

Para facilitar el análisis de la información que le presentan los reportes del módulo IPR, se cuenta con opciones de ordenamiento dentro de cada reporte. Es decir, una vez que se ha generado el reporte, usted puede ordenarlo por el dato de su interés, ya sea de forma ascendente o descendente.

Para activar esta funcionalidad, solo presione clic sobre icono  que se encuentra al lado del título de la columna que desea ordenar. Al realizar esta acción todos los registros que le muestra el reporte se ordenarán por la columna seleccionada de manera ascendente. De tratarse de un dato numérico, el orden quedaría del 1 al 10 por ejemplo. En caso de ser un dato de tipo texto, se ordenarán de la A la Z. Presione clic de nuevo sobre la columna y los registros se ordenarán de forma descendente, es decir, del 10 al 1 por ejemplo, o de la Z a la A, según sea el caso.

Recuerde que por cuestiones de rendimiento los reportes están limitados a solo mostrar 50,000 registros, por lo que el ordenamiento solo se aplica a los primeros 50,000 registros que se encuentren en la base de datos.

Solo es posible activar el ordenamiento por una columna a la vez y solo aplicará para aquellas columnas que cuenten con el icono "Flecha arriba/Flecha abajo".

Al momento de exportar el reporte a cualquiera de los formatos disponibles en el módulo, éste conservará el ordenamiento que se haya seleccionado. Lo mismo aplicará al momento de la impresión.

Dependiendo de la cantidad de información, es posible que, al activar el ordenamiento de cualquiera de las columnas, el reporte tome unos momentos en mostrarse en pantalla, ya que, para el sistema, el ordenamiento representa el volver a generarlo.

Una vez explicados los elementos de la interfaz gráfica del Portal de Reportes y las características disponibles para cada reporte, describiremos en el siguiente tema, la información que obtendrá por cada reporte en sus resultados de salida.

## **Clasificación de reportes**

Para que la operación del Portal de Reportes fuera lo más sencilla posible, los reportes han sido clasificados por categorías. Esta clasificación se hace en base al tipo de información que muestra cada reporte al ser generado.

Además de estas clasificaciones, cada reporte ha sido identificado con un nombre lo más descriptivo posible, para que usted interprete de manera sencilla, el tipo de datos que podrá consultar a través del mismo.

Las clasificaciones de reportes son las siguientes: **Análisis de facturación, Análisis de llamadas, Consolidados, Declaración de llamadas, Especiales, Facturas fijas, Hoteles y Hospitales,**

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Llamadas de interés, Llamadas no deseadas, Mapas, Planes tarifarios, Sistema, Telefonía fija, Telefonía fija, Telefonía móvil y Tráfico Erlang,

A continuación, se listan los reportes de cada una de las clasificaciones y se describe el tipo de información que muestra cada clasificación y cada reporte.

### Análisis de facturación

En esta clasificación se podrán consultar los resultados de la conciliación de las llamadas que reportan las facturas de los proveedores de telefonía fija contra las llamadas que reporta el conmutador. Esta categoría solo estará disponible para los usuarios de tipo Administrador global, es decir, para los usuarios con permiso para administrar todos los sitios de Intertel®.

Los reportes que se presentan en esta categoría se describen a continuación, solo recuerde que para que pueda ver información en ellos, es necesario que la factura del proveedor de telefonía fija sea cargada al sistema Intertel® y adicionalmente se haya ejecutado el proceso de Análisis de cuenta maestra. Para mayor información sobre cómo hacer este proceso, consulte el manual de usuario de Intertel® en el capítulo de "Análisis de facturación".

Reporte	Descripción
Análisis del resultado por tipo de llamada	Muestra un resumen a nivel comparativo de los totales de importe, duración y cantidad de llamadas por cada tipo de llamada que se encontraron en el recibo contra los que se registraron en el sistema. Este reporte permitirá al Administrador del sistema analizar y detectar los posibles ajustes de configuración de tarifas a realizar en el sistema, así como posibles ajustes en la detección de los tipos de llamadas, prefijos de marcación, entre otros. El reporte solo estará disponible para usuarios de tipo Administrador global.
Detallado de resultados del análisis de facturación	El reporte presenta el resultado del proceso de comparación de las llamadas provenientes del conmutador y procesadas por Intertel® contra las llamadas que se listan en la factura del proveedor de telefonía fija, en el periodo de facturación seleccionado. Entre los datos de los resultados se muestran las llamadas que se registraron en Intertel® y no se encontraron en la factura, las llamadas que se encuentran en la factura, pero no en Intertel®, las llamadas que coinciden en ambas partes y las llamadas que coinciden en ambas partes pero que tienen diferencias en el rango de duración o importe.
Gráfico del resumen de análisis de facturación	Presenta un comparativo de las llamadas provenientes del conmutador y procesadas por el sistema Intertel®, contra las llamadas detectadas en la facturación del periodo y carrier seleccionado. Además, indica las diferencias en totales y en porcentaje entre lo reportado por el conmutador y lo reportado por el proveedor de telefonía fija. Este comparativo es el resultado del "Análisis de facturación" que realizó Intertel®.
Llamadas del recibo no encontradas en el sistema	Muestra el listado de llamadas que se encuentran en la factura, pero no se encontraron procesadas en el sistema Intertel®, aun utilizando los rangos de (+/-) configurados para aceptar las diferencias de duración y de importe.
Llamadas del sistema no encontradas en el recibo	Muestra el listado de llamadas que se encuentran en el sistema, pero no se encontraron en la factura de telefonía fija, aun utilizando los rangos de (+/-) configurados para aceptar las diferencias de duración y de importe.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Porcentajes de precisión por tipo de llamadas	<p>Presenta los porcentajes de precisión o de acercamiento en importe, duración y cantidad de los principales tipos de llamada contenidos en el recibo telefónico, contra los tipos de llamadas registrados en el sistema.</p> <p>Con esta información, el Administrador del sistema podrá identificar en donde se encuentran las diferencias, para así determinar si requerirá realizar algún otro ajuste en las configuraciones de Intertel® (tarifas, prefijos de marcación, porcentajes de precisión en el análisis de facturación, clasificación de tipos de llamadas, entre otros).</p> <p>El reporte solo está disponible para usuarios de tipo Administrador global.</p>
Resumen de resultados del análisis de facturación	Muestra el resumen de las llamadas y del servicio medido incluyendo las diferencias entre lo que el sistema procesó y lo que la factura reportó.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes de la categoría "Análisis de facturación":

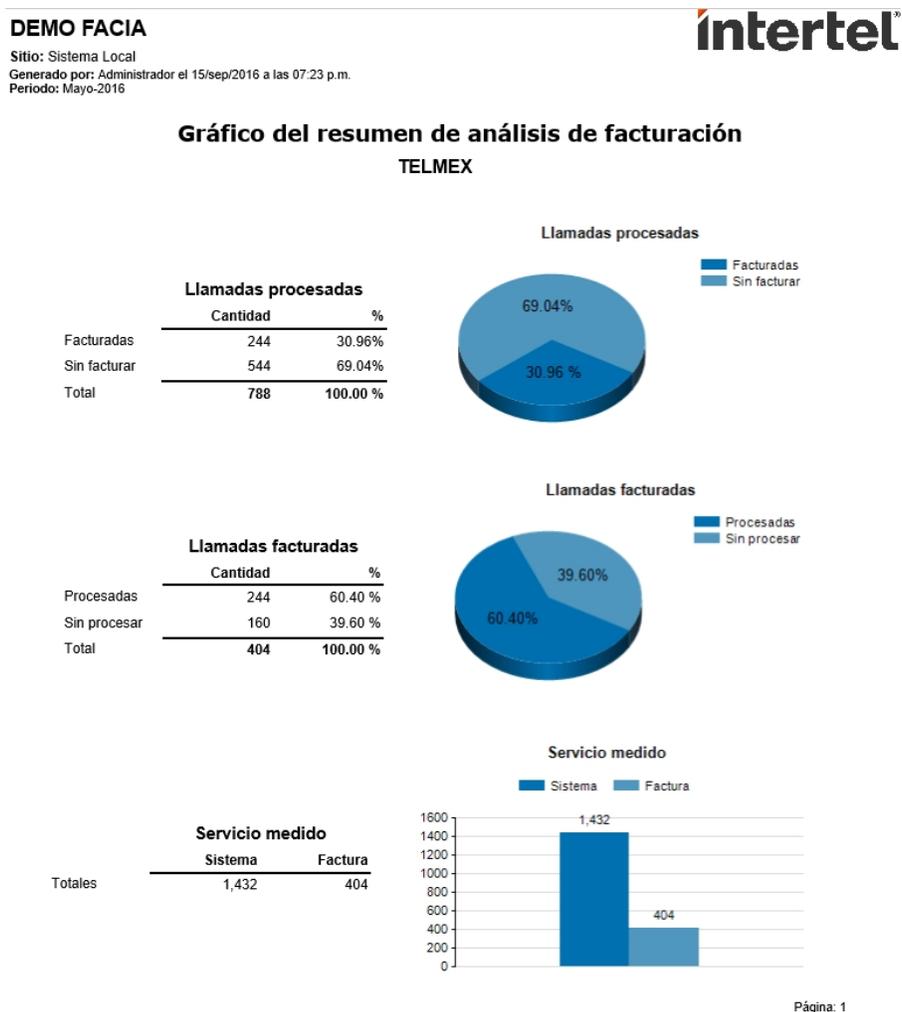


Fig. 3.6 Análisis de Facturación – Reporte Grafico del resumen del análisis de facturación

#### Análisis de llamadas

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Los reportes que se encuentran bajo esta clasificación consideran como importe total, la suma de los montos que provienen de llamadas hechas desde una extensión y/o código de autorización, y de los importes obtenidos por algún dispositivo móvil.

En la mayoría de ellos, permite drilldown, comenzando desde el resumen, hasta llegar al detallado de llamadas.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección.

Reporte	Descripción
Análisis de llamadas	Provee el consumo total telefónico por usuario o nivel jerárquico, formado por los importes obtenidos de llamadas telefónicas hechas desde una extensión abierta (extensiones que no piden un código de autorización para hacer una llamada) y/o código de autorización; así como de llamadas hechas desde un dispositivo móvil.
Consumo telefónico por mes	Muestra las tendencias de consumo telefónico durante un año, con opción a consultar un rango de meses, iniciando con el mes de enero, hasta llegar al mes seleccionado. Los consumos que se muestran corresponden a los diferentes tipos de llamadas de telefonía fija y móvil, que se hayan realizado desde una extensión y/o código de autorización, y a las *llamadas contenidas en el detallado de llamadas de las facturas de telefonía móvil que fueron importadas en el sistema Intertel®.
Llamadas por número marcado	Útil para consultar la cantidad de llamadas, duración e importe que tiene un número que fue marcado, así como el lugar a donde llamó y el detallado de llamadas que corresponden a ese número.
Top N de números más marcados.	Contiene un listado de los números telefónicos fijos y/o móviles que fueron más marcados.
Totales por tipo de llamada	Presenta los totales de llamadas registrados en el sistema, agrupados por tipos de llamadas y mostrando los totales por importe, por duración o por cantidad. Así mismo, indica los totales por la hora en la que se realizaron las llamadas, por el día de la semana o por la fecha. Con este reporte el usuario podrá identificar por ejemplo las horas o los días pico, es decir, podrá identificar los momentos en donde hay más tráfico de llamadas.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes de la categoría de Análisis de llamadas. Este reporte lleva el mismo nombre que su categoría:

# DEMO FACIA



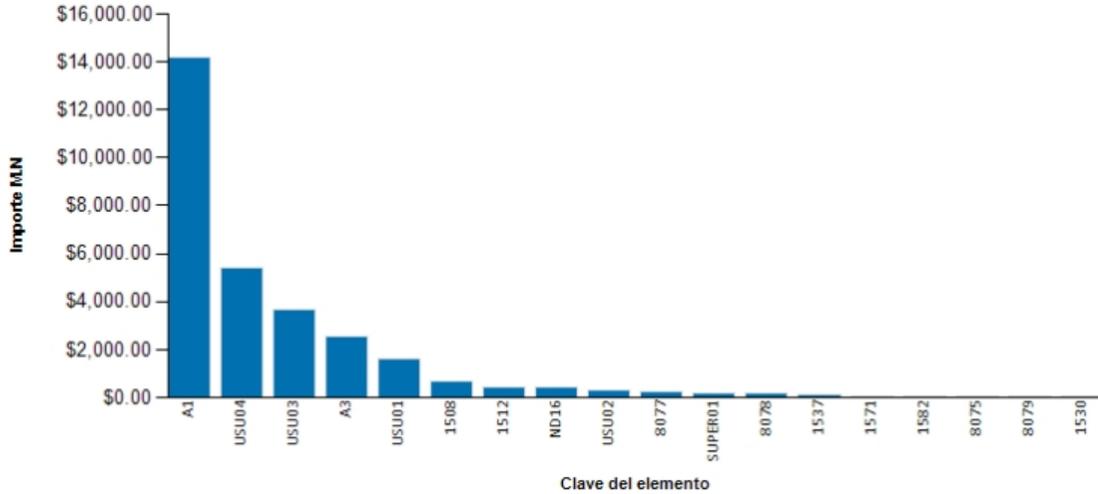
Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Administrador el 19/sep/2016 a las 12:11 p.m.  
 Desde: 1/abr/2016 Hasta: 30/abr/2016

## Análisis de llamadas

Información de: Compañías  
 Duración en: Minutos

COMPANIA UNO / DIVISION UNO

Gráfica



Clave	Descripción	Llamadas	Duración	Importe
A1		3,193	10,050.4	\$14,184.11
USU04		256	953.4	\$5,442.06
USU03		480	1,234.0	\$3,660.68
A3		793	1,686.3	\$2,531.03
USU01		70	423.2	\$1,619.73
1508		51	453.6	\$704.85
1512		49	223.3	\$417.46
ND16		256	450.6	\$405.92
USU02		38	58.8	\$317.74
8077		157	430.9	\$231.40
SUPER01		116	345.4	\$194.92
8078		76	391.4	\$176.06
1537		61	310.7	\$104.92
1571		32	132.9	\$53.32
1582		37	175.8	\$49.88
8075		28	49.1	\$44.72
8079		20	58.2	\$17.20
1530		5	8.5	\$6.88
<b>Total</b>		<b>5,718</b>	<b>17,436.5</b>	<b>\$30,162.88</b>

Página 1

Fig. 3.7 Análisis de llamadas

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Análisis de productividad y tráfico

Los reportes que se encuentran bajo esta clasificación consideran todas las llamadas que fueron registradas por el conmutador, las cuales han sido clasificadas bajo tres tipos:

- **Entrantes:** Aquellas llamadas que provienen desde la red telefónica pública.
- **Salientes:** Aquellas llamadas que se hacen desde la empresa hacia un número telefónico que hace uso de la red telefónica pública.
- **Interextensión:** Aquellas llamadas que son realizadas entre las diferentes extensiones de la empresa.

El set de reportes contenido en esta clasificación permite navegar entre los diferentes elementos (drilldown), como son: niveles jerárquicos, usuarios, extensiones y/o códigos de autorización, hasta consultar el detalle de llamadas.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección.

Reporte	Descripción
Análisis de llamadas entrantes no directas	Los datos contenidos en este reporte provienen de aquellas llamadas que participaron en diferentes eventos: ya sea de tipo transferencias, conferencias, desvíos, o aquellas que fueron atendidas por algún buzón de voz. Las llamadas se identifican en base a dos clasificaciones principales: llamadas atendidas (contestadas) y llamadas no atendidas (perdidas); y por cada tipo de evento es posible consultar la cantidad total de llamadas, el porcentaje equivalente en base al total de llamadas, así como su importe y duración.
Análisis de llamadas entrantes y salientes	Brinda la facilidad de consultar la cantidad total de llamadas que fueron recibidas (entrantes) así como la cantidad total de llamadas que realizaron (salientes) los usuarios de su empresa, y del total de llamadas de ambos tipos (entrantes y salientes), identificar cuantas llamadas fueron contestadas y cuantas fueron perdidas.
Análisis de llamadas entrantes y salientes por hora	Por medio de este reporte puede consultar por cada hora del día, el total de llamadas que han sido atendidas, así como las que no lo fueron. Estas llamadas son agrupadas de acuerdo si el tipo de llamada fue entrante o saliente. Adicional a la información anterior, es posible consultar el tiempo máximo que tardó en atenderse una llamada, así como su tiempo de espera promedio.
Análisis de llamadas entrantes y salientes por horarios	A través de este reporte tendrá conocimiento de la cantidad de llamadas que se hacen (salientes) o se reciben (entrantes) en su empresa durante cada hora del día (24 hrs.). Las llamadas son clasificadas de acuerdo a uno de los siguientes tipos: interextensión, entrantes y salientes. Así mismo tendrá conocimiento del total de llamadas que no han sido contestadas (perdidas). El valor contabilizado como llamada perdida, comprende las llamadas entrantes, salientes e interextensiones que no fueron atendidas.
Desempeño de llamadas entrantes	Útil para monitorear por cada hora del día, el tiempo promedio de espera, en la que los usuarios de su empresa tardan en contestar llamadas. Del total de llamadas contestadas se crean subconjuntos de llamadas, las cuales son agrupadas

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	<p>dependiendo del tiempo que esperaron en ser atendidas. Los rangos son: 0-10 seg., 11-30 seg., 31-60 seg., o mayores a 60 seg. Así mismo provee un comparativo a manera de porcentaje, del total de llamadas entrantes, cuantas fueron contestadas, contra el porcentaje de llamadas perdidas.</p>
Horas Pico	<p>Utilice este reporte para identificar el día y hora en que su empresa obtuvo mayor tráfico de llamadas; con opción a consultar a mayor detalle, los tipos de llamadas que se realizaron en ese día y a esa hora, así como la cantidad de llamadas que provienen de la red pública telefónica (PSTN), o de aquellas llamadas que se hicieron a través de la misma infraestructura de su empresa (Llamadas en RED).</p>
Llamadas entrantes directas y no directas	<p>Provee el total de llamadas hechas hacia los DID's (Llamadas directas) contratados en su empresa, así como el total de llamadas que fueron redireccionadas por algún evento de tipo transferencia, desvío, etc. (Llamadas no directas). Por ambas clasificaciones de llamadas tendrá también conocimiento de consultar la cantidad total de llamadas, porcentaje de llamadas respecto al total, importe promedio y tiempo promedio de espera, de aquellas llamadas que fueron contestadas (atendidas) o perdidas (no atendidas).</p>
Llamadas entrantes perdidas	<p>Por medio de este reporte se puede tener conocimiento del total de llamadas que fueron recibidas (entrantes) en su empresa, pero, que por algún motivo estas se perdieron. Mientras se va navegando entre los niveles jerárquicos o usuarios hasta llegar a una extensión, es posible consultar el registro de cada llamada que iba dirigida a dicha extensión y cuál fue la causa por la cual la llamada se perdió.</p> <p>El conjunto de llamadas perdidas que se contabilizan en este reporte son categorizadas de acuerdo a uno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abandonada:</b> Conjunto de llamadas que fueron redireccionadas o atendidas por un sistema de menú configurables o IVR, las cuales no fueron contestadas.</li> <li>• <b>Bloqueada:</b> Conjunto de llamadas hechas por el emisor las cuales no fueron contestadas por que en la extensión participante se activó el bloqueo de llamadas entrantes, lo cual ocasiona que el emisor escuche tono de ocupado.</li> <li>• <b>Buzón:</b> Cuando el receptor por alguna razón no puede contestar la llamada y el buzón de voz atiende la llamada del emisor.</li> <li>• <b>Error:</b> Conjunto de llamadas hechas por el emisor, que por diversos motivos no pudieron ser atendidas por el receptor.</li> <li>• <b>No contestada:</b> El emisor hace una llamada y expira el tiempo en el que el receptor atiende a la llamada. El emisor hace una llamada y cuelga antes de que el receptor pueda contestarla.</li> <li>• <b>Ocupado:</b> Cuando el receptor se encuentra en llamada y no atiende a la llamada.</li> <li>• <b>Rechazada:</b> Conjunto de llamadas hechas por el emisor las cuales no fueron contestadas, porque la extensión participante, activó la opción de rechazar una llamada entrante.</li> </ul>
Llamadas finalizadas por origen o destino	<p>Provee el total de llamadas que fueron terminadas por la fuente que origino la llamada (emisor), o bien por la fuente que recibió la llamada (destinatario). Las llamadas anteriores son clasificadas en tres categorías: llamadas entrantes, salientes o internas.</p>
Resumen de tráfico de llamadas	<p>Por medio de este reporte es posible tener conocimiento de la cantidad de llamadas entrantes o salientes, que fueron contestadas y perdidas. Así mismo provee por ambos tipos (entrantes y salientes), el tiempo promedio de respuesta en la que el usuario tarda en atender una llamada, así como el tiempo promedio</p>

	de respuesta en la que el receptor tarda en contestarla, así como la duración promedio de las llamadas que fueron atendidas.
Tracking de llamadas redireccionadas por extensión	Provee el registro de llamadas de tipo transferencias y conferencias que fueron procesadas por el sistema Intertel, con opción a consultar las extensiones participantes, así como la serie de eventos que fueron registrados por el conmutador.
Tráfico por extensión con estatus	Provee el registro de todas las llamadas que ha sido recibidas o realizadas desde una extensión. Las llamadas registradas pueden haber sido realizadas usando códigos de autorización. El detalle que provee este reporte arroja si el tipo de llamada fue saliente, entrante, si fue o no contestada, así como el tiempo de espera transcurrido, una vez que la llamada fue o no atendida.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes de la categoría de Análisis de llamadas. Este reporte lleva el mismo nombre que su categoría:



Sitio: Sistema Local  
 Generado por: María López Gonzalez el 13/sep/2017 a las 10:41 a.m.  
 Desde: 1/ago/2017 Hasta: 31/ago/2017

### Desempeño de llamadas entrantes

Información de: Compañías  
 Compañías: Todos  
 Duración en: Minutos

Hora	Total de llamadas	Contestadas	Duración promedio	Prom. resp.(s)	Máx. resp.(s)	0-10 s	11-30 s	31-60 s	> 60 s	Porcentaje	Perdidas	Prom. resp.
00:00:00 - 00:59:59	1	1	0.2	0.0	0	1 (100%)	-	-	-	100%	-	-
01:00:00 - 01:59:59	1	1	0.1	0.0	0	1 (100%)	-	-	-	100%	-	-
02:00:00 - 02:59:59	3	3	0.2	0.3	1	3 (100%)	-	-	-	100%	-	-
03:00:00 - 03:59:59	2	2	0.2	0.0	0	2 (100%)	-	-	-	100%	-	-
04:00:00 - 04:59:59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
05:00:00 - 05:59:59	2	2	0.3	0.0	0	2 (100%)	-	-	-	100%	-	-
06:00:00 - 06:59:59	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
07:00:00 - 07:59:59	3	2	0.3	0.0	0	2 (100%)	-	-	-	67%	33%	1 12.0
08:00:00 - 08:59:59	21	17	0.2	0.1	1	17 (100%)	-	-	-	81%	19%	4 39.8
09:00:00 - 09:59:59	78	57	2.4	1.2	11	56 (98%)	1 (2%)	-	-	73%	27%	21 11.5
10:00:00 - 10:59:59	104	87	3.4	1.7	14	84 (97%)	3 (3%)	-	-	84%	16%	17 5.6
11:00:00 - 11:59:59	151	112	5.5	3.0	52	108 (95%)	5 (4%)	1 (1%)	-	74%	26%	39 10.8
12:00:00 - 12:59:59	144	107	4.8	2.4	26	103 (98%)	4 (4%)	-	-	74%	26%	37 12.3
13:00:00 - 13:59:59	122	95	3.9	2.4	53	90 (95%)	4 (4%)	1 (1%)	-	78%	22%	27 10.1
14:00:00 - 14:59:59	78	56	4.5	1.2	12	55 (98%)	1 (2%)	-	-	72%	28%	22 10.0
15:00:00 - 15:59:59	60	46	5.7	2.6	12	42 (91%)	4 (9%)	-	-	77%	23%	14 12.1
16:00:00 - 16:59:59	101	79	4.7	1.7	15	78 (98%)	3 (4%)	-	-	78%	22%	22 14.9
17:00:00 - 17:59:59	100	71	4.8	2.9	24	69 (97%)	2 (3%)	-	-	71%	29%	29 12.1
18:00:00 - 18:59:59	63	48	2.9	1.9	12	47 (98%)	1 (2%)	-	-	76%	24%	15 10.5
19:00:00 - 19:59:59	52	39	3.5	2.0	15	38 (97%)	1 (3%)	-	-	75%	25%	13 8.3
20:00:00 - 20:59:59	17	9	1.3	3.2	13	8 (89%)	1 (11%)	-	-	53%	47%	8 13.6
21:00:00 - 21:59:59	8	8	0.3	1.1	5	8 (100%)	-	-	-	100%	-	-
22:00:00 - 22:59:59	6	5	0.4	4.0	20	4 (80%)	1 (20%)	-	-	83%	17%	1 24.0
23:00:00 - 23:59:59	2	2	0.2	0.0	0	2 (100%)	-	-	-	100%	-	-
<b>Total</b>	<b>1,119</b>	<b>849</b>				<b>816</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>-</b>		<b>270</b>	

Fig. 3.8 Análisis de productividad y tráfico

### Consolidados

Esta categoría presenta los reportes que concentran información de todos los sitios configurados en el sistema Intertel®, es decir, los reportes de esta categoría muestran información consolidada de todo el sistema con la opción de seleccionar uno, varios o todos los sitios, así como la opción de

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

seleccionar las columnas que se desea ver en el reporte. Por ejemplo, en esta categoría se podrán obtener resúmenes de llamadas de todo el sistema sin importar su ubicación o sitio en el que fueron registradas.

La categoría de consolidados solo estará disponible para usuarios de tipo administrador global (administrador de todos los sitios).

Reporte	Descripción
Consolidado por carriers	Muestra el consumo mensual consolidado de todos los sitios, de su proveedor de servicios telefónicos, así como el tráfico de llamadas entrantes y salientes, por los rubros de cantidad, duración e importe; con la facilidad de consultarlos por cada tipo de llamada, y por cada sitio.
Consolidado por códigos de autorización	El reporte lista los códigos de autorización registrados en todo el sistema, incluyendo los totales de llamadas generados por cada uno de ellos (importe, duración y cantidad de llamadas). Cuenta con la opción para seleccionar uno, varios o todos los sitios del sistema.
Consolidado por extensión	El reporte, lista todas de las extensiones registradas en el sistema, sin importar el conmutador en el que están asociadas. El reporte incluye los totales de llamadas generados por cada extensión (importe, duración y cantidad de llamadas). Cuenta con la opción para listar las extensiones de uno, varios o todos los sitios del sistema.
Consolidados por nivel	Presenta los totales de llamadas (importe, cantidad y duración) realizadas por cada nivel jerárquico (niveles y subniveles) registrados en el sistema y los agrupa por sitio. El reporte también agrupa los totales por tipo de llamadas e indica la ruta o ubicación completa de cada uno de los niveles jerárquicos.
Consolidado por sitio	Genera un listado de los sitios registrados en el sistema, indicando los totales de importe, duración y cantidad de llamadas, clasificados por tipo de llamada.
Consolidado por tipo de llamadas	Brinda una visión general del consumo telefónico de su empresa durante un periodo de 13 meses consecutivos. También tendrá conocimiento del consumo obtenido por cada tipo de llamada realizada en su empresa. Así mismo puede consultar el tráfico de las llamadas entrantes, salientes e internas de un periodo determinado.
Consolidado por usuarios	Muestra el listado de usuarios de todo el sistema, es decir, de cualquier sitio al que pertenezcan. Incluye los totales por cada tipo de llamada que realizó cada usuario (importe, duración y cantidad de llamadas), así como la ubicación jerárquica a la que está asignado el usuario.
Días sin llamadas procesadas	Indica la fecha y día de la semana en los que no se procesaron llamadas en el sistema, es decir, que no se tarificaron por cualquier razón. Con esta información el Administrador del sistema podrá vigilar que el sistema cuente con llamadas del día y en caso de que no, podrá tomar acciones como indagar si hubo algún fallo en el Proceso de Llamadas, en la recepción o buscar alguna otra causa del porque no se tienen llamadas para mostrar en los reportes de las fechas que indique el reporte de días sin procesar. Caso contrario también se podrá identificar si hubo llamadas en días que no deberían hacerse.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes de la categoría de Consolidados:

## DEMO FACIA

Generado por: Administrador el 19/sep/2016 a las 12:26 p.m.  
Desde: 1/abr/2016 Hasta: 30/abr/2016

### Consolidado por usuarios

Duración en: Minutos

Sitio	Clave usuario	Descripción usuario	Larga distancia						TOTALES		
			Llamadas nacionales			Llamadas internacionales			Cantidad	Duración	Importe
			Cantidad	Duración	Importe	Cantidad	Duración	Importe			
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	2	9.8	\$73.32	2	9.8	\$73.3
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	1	5.3	\$65.98	1	5.3	\$65.5
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	19	182.4	\$1,554.21	19	182.4	\$1,554.2
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	12	25.8	\$294.14	12	25.8	\$294.1
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	26	300.4	\$2,988.86	26	300.4	\$2,988.8
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	100	480.7	\$5,100.64	100	480.7	\$5,100.6
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sistema Local			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
<b>Sub total</b>			<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>160</b>	<b>1,004.4</b>	<b>\$10,077.15</b>	<b>160</b>	<b>1,004.4</b>	<b>\$10,077.1</b>
Sitio DOS			98	295.8	\$168.56	0	0.0	\$0.00	98	295.8	\$168.1
Sitio DOS			3	14.6	\$5.16	0	0.0	\$0.00	3	14.6	\$5.1
Sitio DOS			5	59.5	\$8.60	0	0.0	\$0.00	5	59.5	\$8.1
Sitio DOS			2	119.6	\$3.44	0	0.0	\$0.00	2	119.6	\$3.1
Sitio DOS			12	285.0	\$20.64	0	0.0	\$0.00	12	285.0	\$20.1
Sitio DOS			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sitio DOS			42	87.0	\$72.24	0	0.0	\$0.00	42	87.0	\$72.1
Sitio DOS			6	51.6	\$10.32	0	0.0	\$0.00	6	51.6	\$10.1
Sitio DOS			6	32.5	\$10.32	0	0.0	\$0.00	6	32.5	\$10.1
Sitio DOS			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sitio DOS			2	23.8	\$3.44	0	0.0	\$0.00	2	23.8	\$3.1
Sitio DOS			8	133.7	\$15.03	0	0.0	\$0.00	8	133.7	\$15.1
Sitio DOS			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sitio DOS			36	324.6	\$61.92	0	0.0	\$0.00	36	324.6	\$61.1
Sitio DOS			26	203.0	\$44.72	0	0.0	\$0.00	26	203.0	\$44.1
Sitio DOS			6	19.9	\$10.32	0	0.0	\$0.00	6	19.9	\$10.1
Sitio DOS			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sitio DOS			5	49.3	\$8.60	0	0.0	\$0.00	5	49.3	\$8.1
Sitio DOS			4	37.3	\$6.88	0	0.0	\$0.00	4	37.3	\$6.1
Sitio DOS			63	375.5	\$108.36	0	0.0	\$0.00	63	375.5	\$108.1
Sitio DOS			6	123.9	\$10.32	0	0.0	\$0.00	6	123.9	\$10.1
Sitio DOS			0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.0
Sitio DOS			2	1.3	\$3.44	0	0.0	\$0.00	2	1.3	\$3.1
<b>Sub total</b>			<b>332</b>	<b>2,237.9</b>	<b>\$572.31</b>	<b>0</b>	<b>0.0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>332</b>	<b>2,237.9</b>	<b>\$572.1</b>
<b>Total</b>			<b>332</b>	<b>2,237.9</b>	<b>\$572.31</b>	<b>160</b>	<b>1,004.4</b>	<b>\$10,077.15</b>	<b>492</b>	<b>3,242.3</b>	<b>\$10,645.1</b>

Fig. 3.9 Consolidados – Reporte de Consolidado por usuarios

### Declaración de llamadas

Los reportes que se encuentran bajo esta clasificación, estarán disponibles siempre y cuando desde el sistema Intertel® haya sido habilitada la opción para tener acceso al módulo de Declaración de llamadas. Por medio de estos reportes tendrá conocimiento sobre el aprovechamiento de uso telefónico que están haciendo cada uno de sus empleados, ya que podrá consultar por cada llamada realizada, si estas fueron de carácter personal o laboral.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección.

Reporte	Descripción
Aprovechamiento de Llamadas	Provee un indicador de medición para analizar la productividad de sus empleados, debido a que puede comparar la cantidad de llamadas, la duración o el importe de cada llamada que ha sido declarada como personal y laboral; así como de aquellas que aún se encuentran pendientes por declarar.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Inventario de cuentas	Provee un listado con la dirección, ubicación y números telefónicos que están asociados a las cuentas que han sido dadas de alta en el sistema Intertel®. Este reporte está disponible solo para Administradores de Sitio o Administradores globales del sistema Intertel®.
Llamadas declaradas [Telefonía fija]	Muestra un listado (máximo 50,000 registros) de llamadas declaradas entre laborales, personales o no declaradas, y que fueron realizadas desde extensiones abiertas (extensiones que no piden un código de autorización para hacer una llamada), o llamadas realizadas usando un código de autorización. <b>En caso de querer mostrar una cantidad mayor de registros en este reporte, consulte el apéndice D de la guía de instalación y configuración de nuestros productos.</b>
Llamadas declaradas [Telefonía móvil]	Muestra un listado de máximo 50,000 llamadas declaradas, ya sean llamadas laborales, personales o no declaradas, que fueron realizadas desde un dispositivo móvil. <b>En caso de querer mostrar una cantidad mayor de registros en este reporte, consulte el apéndice D de la guía de instalación y configuración de nuestros productos.</b>
Usuarios sin declarar llamadas	Muestra el listado de usuarios que tienen activado la declaración de llamadas y que no han realizado dicha declaración, o bien, que aún tienen números telefónicos pendientes por declarar en el periodo de fechas seleccionado al momento de generar el reporte. El reporte muestra la siguiente información: Clave de usuario, descripción del usuario (nombre), jerarquía a la que pertenece y cantidad de números telefónicos marcados por el usuario que se encuentran sin declarar. El reporte solo está disponible para usuarios de tipo administrador de sitio o administradores globales.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes de la categoría de Declaración de llamadas:

**DEMO FACIA**

Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Usuario 01 el 19/sep/2016 a las 10:26 a.m.  
 Desde: 1/sep/2016 Hasta: 30/sep/2016



**Aprovechamiento de Llamadas**

Información de: Usuario  
 Duración en: Minutos  
 Ordenar por: Importe

Gráfica



Clave	Descripción	No declaradas			Personales			Laborales		
		Llamadas	Duración	Importe	Llamadas	Duración	Importe	Llamadas	Duración	Importe
		228	6,384.0	\$30,650.52	0	0.0	\$0.00	0	0.0	\$0.00
		107	1,747.0	\$2,299.16	26	780.0	\$5,697.48	20	600.0	\$3,513.44
<b>Total</b>		<b>335</b>	<b>8,131.0</b>	<b>\$32,949.68</b>	<b>26</b>	<b>780.0</b>	<b>\$5,697.48</b>	<b>20</b>	<b>600.0</b>	<b>\$3,513.44</b>

Fig. 3.10 Declaración de llamadas – Reporte de Aprovechamiento de Llamadas

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Especiales

Esta categoría aparecerá siempre y cuando existan reportes hechos a la medida de sus necesidades, y hayan sido agregados en el Portal de Reportes. El listado de reportes que se encuentra en esta clasificación está ordenado alfabéticamente, lo anterior para facilitar su localización. Al igual que el resto de los reportes del Portal de Reportes, podrán ser programados de manera automática para enviarlos por correo electrónico, o bien colocarlos en la sección de reportes favoritos, activándolos a través del icono de favoritos (★), siempre y cuando su servidor de SQL cuente con esta facilidad.

La información que pueda consultar en estos reportes dependerá de los privilegios de consulta que le hayan sido asignados a su usuario. Estos privilegios son configurados por el administrador del sistema Intertel®. Si por alguna razón no puede consultar información una vez ejecutado el reporte, esto quiere decir que usted no cuenta con los privilegios correspondientes.

## Facturas Fijas

A través de los reportes que se encuentran en esta clasificación se obtienen datos que provienen de la factura que le proporciona su proveedor de servicios de telefonía fija, y que previamente fueron cargados al sistema Intertel®.

Los reportes que se incluyen en esta sección solo son visibles para un usuario que tenga permisos de administrador global, del sistema Intertel®. Adicionalmente, la información que presentan los reportes es a nivel global, es decir no importa cual sitio se encuentre seleccionado, los reportes siempre mostrarán información de toda la empresa.

La información que explotará con estos reportes toma como base, los cargos por servicio que son cobrados en la factura. A continuación, se describen brevemente cada uno de uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección:

Reporte	Descripción
Gasto histórico mensual por línea	Provee el gasto que ha tenido cada línea durante 12 periodos consecutivos de facturación. El gasto facturado comprende los importes que la línea obtuvo por los conceptos de servicio medido, rentas, largas distancias nacionales e internacionales, llamadas a celulares locales y nacionales, así como descuentos.
Gasto histórico mensual por servicio	Provee el gasto de cada servicio que ha sido facturado, durante los últimos 12 periodos consecutivos de facturación.
Inventario de servicios facturados por línea	Provee un listado de las líneas que aparecen como activas en la última factura que fue cargada en el sistema y los servicios asociados a estas líneas. Los servicios incluidos en este reporte son aquellos que generan un costo constante, entre cada periodo de facturación. Por ejemplo: servicios de tipo renta, enlaces etc. excluyendo los servicios de consumo de llamadas, como son las largas distancias o el servicio medido.
Llamadas entrantes "800" nacionales	Provee un listado del tráfico de llamadas entrantes de tipo 800 nacional por línea telefónica, y su equivalente en duración e importe.
Tendencias de gasto por carrier	Provee un histórico con el gasto facturado por cada proveedor de servicio telefónico, de los últimos 12 periodos consecutivos de facturación, con opción a consular el desglose del gasto por los conceptos de servicio medido, rentas, larga

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	distancia nacional e internacional, así como de llamadas a celulares locales y nacionales.
Top N de líneas con mayor gasto	Contiene un listado de las "N" líneas telefónicas, troncales y/o enlaces que obtuvieron mayor gasto, en un periodo de facturación.
Variación de servicios vs. periodo anterior	Muestra las variaciones por cantidad de servicios y su equivalencia en importe, como resultado de la comparación entre los servicios que generan un costo constante, de los últimos dos periodos consecutivos de facturación. Los servicios comparados son de tipo rentas, enlaces, etc. excluyendo los servicios de consumo de llamadas, como son las largas distancias o el servicio medido.

## DEMO FACIA

Generado por: Usuario 01 el 19/sep/2016 a las 11:23 a.m.  
Periodo: Abril-2016

### Inventario de servicios facturados por línea

Carrier: Telmex Total de líneas: 3				
<b>Factura: 0F08191</b>				<b>Total de líneas: 3</b>
Cuenta: 0F08				Líneas: 3
Línea/identificador ↕	Servicios	Cantidad	Importe	
	Linea comercial	1	\$203.94	
	Linea comercial	1	\$203.94	
	Renta numero de grupo	1	\$25.75	
	Identificador de llamadas	1	\$25.75	
	Infinitem negocio premium	1	\$1042.60	
	Linea comercial	1	\$203.94	
			Página 1	

Fig. 3.11 Facturación fija – Reporte de Inventario de servicios facturados por línea

## Hoteles y Hospitales

En esta clasificación se encuentra disponible solo cuando en el sistema Intertel® se tiene activado el módulo de Interfaz para Hoteles y Hospitales. Para mayor información sobre cómo activar dicho módulo consulte el manual de usuario o la guía de instalación y configuración del sistema Intertel®. A través de estos reportes se podrá tener mayor visibilidad sobre las llamadas que se envían al PMS para su cobro, además de obtener el detalle de las llamadas de los huéspedes con sus respectivas duraciones e importes, así como reportes de apoyo para los cortes del día o del turno.

Los reportes disponibles en esta clasificación se listan a continuación:

Reporte	Descripción
Detallado check in - check out	Este reporte proporciona el listado de llamadas efectuadas durante la estancia del huésped en el hotel u hospital. Con dicha información el huésped podrá cotejar el cargo por servicio telefónico que se le está haciendo a su habitación

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	por medio del sistema hotelero u hospitalario. Solo se deberá indicar la extensión de la habitación y el horario en el que el huésped estuvo registrado. Los campos a desplegar en el reporte son: Folio, Fecha, Hora, Número marcado, Lugar a donde llamó, Duración de la llamada, Importe, Impuesto y Total.
Detallado de llamadas por cobrar	Muestra el listado de llamadas realizadas al servicio de operadora: Operadora Nacional, Operadora Internacional, Otras Operadoras. Una vez generado el reporte mostrará la siguiente información: Fecha de la llamada, Hora de la llamada, Número de Extensión, Descripción de la extensión, Número marcado (operadora a la que le marcaron), Lugar a donde llamó (descripción de la operadora: Información, La hora, Operadora Nacional, etc.), Duración de la llamada e Importe (costo de la llamada).
Detallado de llamadas por huésped	Lista las llamadas realizadas por los huéspedes en los diferentes turnos que se tienen registrados en el hospital u hotel. El operador del sistema podrá generar el reporte con el detallado de llamadas que se realizaron en un turno en específico o en todos los turnos, hechas por un huésped en particular o por todos. El reporte muestra los siguientes campos: Folio de la llamada, Fecha, Hora, Turno, Número marcado, Lugar a donde marcó, Duración, Importe, Impuesto y Total.
Detallado de llamadas salientes sin costo	Muestra el detallado de llamadas realizadas por los huéspedes y/o colaboradores de la empresa, que no generaron costo en el sistema ya sea porque aún no tienen una tarifa asignada o porque en realidad en el plan configurado ese tipo de llamada no genera un costo. El operador puede seleccionar si desea generar el reporte por un turno en particular o por todos. También puede seleccionar si desea ver la información de una sola extensión o de todas, y además puede filtrarlo por tipo de servicio, en especial el tipo de servicio que se haya asignado a los huéspedes. Una vez generado el reporte, se muestra un detallado agrupado por extensión, con los siguientes datos: Fecha de la llamada, Hora de la llamada, Turno en el cual se realizó la llamada, Número marcado, Lugar a donde llamó, Tipo de la llamada, Duración e Importe de la llamada.
Detallado por status de cargo PMS	Muestra las llamadas que el tarifador envió al sistema hotelero o sistema hospitalario indicando el *status de recepción en dicho sistema, además de confirmar si la habitación estaba ocupada en el momento que se efectuó la llamada. Los datos desplegados en el reporte son: Fecha de la llamada, hora, extensión, descripción de la extensión, número marcado, lugar a donde llamó, status del Cargo, Status de la Extensión, Folio de recibo, duración e importe.
Detallado por tipo de servicio y turno	Muestra el detallado de llamadas agrupado por tipo de servicio y por turno, el cual le ayudará a identificar las llamadas que realizaron los huéspedes en los diferentes turnos operativos y cuánto está generando de ingreso económico por cada una de las llamadas. Los datos que muestra el reporte son: Fecha de la llamada, hora, extensión, número marcado, lugar a donde llamó, duración, costo de la llamada, costo del servicio (ingreso económico generado), impuesto, importe total (incluyendo el costo de la llamada más el costo del servicio).
Ingresos por tipo de servicio	Indica el importe generado por tipo de servicio (equivalente al ingreso o utilidad) por turno, horario del día, día de la semana, fecha específica y/o tipo de llamada. Los datos que se incluyen en el reporte son: tipo de llamada, día de la semana (o día del mes), hora del día y utilidad.
Llamadas de habitaciones a extensiones de servicio	Muestra el detallado de llamadas, tanto atendidas como no contestadas, que fueron realizadas desde las habitaciones hacia las extensiones del hotel consideradas como servicio al huésped. Estas pueden ser recepción, servicio a la habitación, restaurant, gimnasio, etc. Los datos que se incluyen en el reporte son: fecha, hora, habitación, descripción, extensión de servicio, descripción de servicio, duración, tiempo de respuesta en segundos, estado de la llamada y motivo.



## Mapas

Los reportes contenidos en esta categoría desplegarán los mapas geográficos del país o zona que se indique en el nombre del reporte. Al generar el reporte se indicará por cada zona, país, estado o ciudad según corresponda los totales de llamadas que se realizaron hacia ese lugar en el periodo de fechas seleccionado. Con dichos reportes el usuario podrá identificar los destinos a los que más se realizan llamadas o que tuvieron mayor duración y/o importe.

Reporte	Descripción
Estados Unidos de América	Presenta el mapa de Estados Unidos de América dividido en estados, y mostrando el importe, la duración o la cantidad de llamadas realizadas hacia cada estado. Los estados se sombreadrán con 5 diferentes colores aproximadamente según los rangos de importe, duración o cantidad de llamadas (unidad de medida que se haya seleccionado en el filtro). Por ejemplo: En color rojo se mostrarán los estados con mayor importe, en color naranja los que le siguen con importe, luego amarillo, luego verde y luego verde fuerte para los que tienen el menor importe. Lo mismo pasará si en el filtro se seleccionó cantidad de llamadas o duración.
México	Presenta el mapa de México dividido en estados, y mostrando el importe, la duración o la cantidad de llamadas realizadas hacia cada estado. Los estados se sombreadrán con 5 diferentes colores aproximadamente según los rangos de importe, duración o cantidad de llamadas (unidad de medida que se haya seleccionado en el filtro). Por ejemplo: En color rojo se mostrarán los estados con mayor importe, en color naranja los que le siguen con importe, luego amarillo, luego verde y luego verde fuerte para los que tienen el menor importe. Lo mismo pasará si en el filtro se seleccionó cantidad de llamadas o duración.
Mundial	Muestra el mapa con todos los continentes e indicando los países de cada uno de ellos. Cada país es sombreado con un color para indicar que hubo llamadas realizadas hacia ese país. Los países con colores más fuertes son los que más importe, duración o cantidad de llamadas tuvieron según la selección en el filtro del reporte. El color va cambiando según van disminuyendo las llamadas hacia los demás países. Son aproximadamente 5 colores diferentes para indicar los rangos de importe, duración o cantidad de llamadas.

En seguida se muestra una imagen de uno de los reportes de la categoría de Mapas:



Fig. 3.13 Mapas – Mapa de Estados Unidos de América

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Llamadas de interés

Los reportes contenidos bajo esta categoría tienen como finalidad identificar y presentar la información referente a las llamadas que se consideren de Interés; es decir, con un objetivo en particular y de valor para el usuario, relacionados con ciertas prioridades y/o metas.

La información se presentará con indicadores, analíticos, estadísticos, etc. basados en las categorías y clasificaciones previamente establecidas (filtros de búsqueda).

La creación y mantenimiento de las categorías únicamente podrá realizarse por parte de un usuario administrador, a través de un apartado independiente en donde se podrán, una a una, editar, eliminar, y consultar los registros. Estas categorías pueden abarcar llamadas de interés de tipo: todas, clientes, cobranza, competencia, campañas, ventas, entre otras configurables (ver manual de usuario del sistema Intertel® 18 Novena parte: "Llamadas de interés, no deseadas y sus categorías").

Reporte	Descripción
Detallado de llamadas de interés por categoría	Este reporte presenta información detallada sobre las llamadas entrantes o salientes que hayan sido de números telefónicos identificados de importancia o interés para la empresa. Además del detalle de la llamada, se presenta la columna de "categoría" para que el usuario pueda identificar el listado de llamadas de cierto proyecto, cuenta, cliente.
Análisis de llamadas de interés por categoría	Este reporte presenta la información de la cantidad, duración o importe de las llamadas agrupadas por las categorías de interés para la empresa. Como por ejemplo pueden ser de cuentas, clientes, proyectos en particular o cualquier otra categoría que el cliente haya configurado en su sistema. El reporte permite seleccionar una, todas o combinación de las categorías de interés, así como de la jerarquía de la cual se desea sea consultar. Esto además del rango de fechas, ordenamiento y el formato de la duración.
*Análisis de llamadas de interés entrantes y salientes	Presenta información de las llamadas entrantes identificadas como números telefónicos de interés para la empresa, así como de las llamadas salientes a esos números. El reporte muestra una gráfica de barras horizontales en donde cada barra representará una categoría dentro de la clasificación de llamadas de interés. Ahí se agruparán todas las llamadas entrantes en color Azul y todas las llamadas salientes en color amarillo, que correspondan a los números telefónicos de las categorías seleccionadas.
*Tráfico de llamadas de interés por extensión y estatus	Permite conocer el status perdida o contestada de las llamadas de números telefónicos de interés para la empresa y presentando la categoría a la cual fueron asignadas. El usuario puede elegir generar el reporte por la o las categorías de interés que desee, así como podrá indicar el flujo de la llamada entrante o saliente y su status, pérdida o contestada.
Listado de números de interés	Muestra el listado de todos los números de interés que se tiene actualmente registrados en el sistema. El listado contiene los datos de descripción y categoría al que se tiene asociado el número de interés. Para generar el listado puede filtrarse por números concretos, o bien, por prefijos. Así mismo, se tiene habilitado un motor de búsqueda dentro del listado de número de interés.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.



(\*) Este reporte solo estará disponible si se cuenta con el Módulo de Productividad y tráfico habilitado.

A continuación, se muestra una imagen de uno de los reportes de la categoría de Llamadas de interés:



Fig. 3.14 Llamadas de interés – Análisis de llamadas de interés entrantes y salientes.

### Llamadas no deseadas

Los reportes contenidos bajo esta categoría tienen como finalidad identificar y presentar la información referente a las llamadas que se consideren no deseadas; es decir, que ponen en riesgo la seguridad de los empleados/empresa o que afectan la productividad. La información se presentará con indicadores, analíticos, estadísticos, etc. basados en las categorías y clasificaciones previamente establecidas (filtros de búsqueda).

Al instalar el sistema, este incluirá una base de datos de números telefónicos previamente identificados como de Fraude y extorsión, así como de números identificados como SPAM. La base de datos consta de más de 9,000 números telefónicos ya identificados y reportados oficialmente por ciudadanos. De esta manera se contará con la identificación de números no deseados desde el día uno y las llamadas de estos se verán reflejados en el set de reportes e indicadores de esta clasificación. Esta base de datos estará incluida por default en el sistema para mostrar información en este set de reportes aun cuando el cliente no tenga activado el módulo de Fraudes y Extorsión.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Sin embargo, se podrá llevar a cabo la creación y mantenimiento de las categorías de Llamadas no deseadas, únicamente por parte de un usuario administrador. Esto podrá ser a través de un apartado independiente en donde se permitirá, una a una, editar, eliminar, y consultar los registros. Estas categorías pueden abarcar llamadas no deseadas de tipo: todas, amenazas, blacklist, fraudes y extorsión, SPAM, entre otras configurables (ver manual de usuario del sistema Intertel® 18 Novena parte: "Llamadas de interés, no deseadas y sus categorías").

Reporte	Descripción
Detallado de llamadas no deseadas y por categoría	Presenta el detalle de las llamadas procesadas en donde el número telefónico entrante o saliente se encuentre en la lista de números clasificados como No deseados. En el reporte se presenta, además de la información de la llamada, la columna con la categoría a la que fue asignado el número. Ej. Fraude y extorsión, SPAM, Competencia, etc.
Análisis de llamadas no deseadas por categoría	Muestra un agrupado de llamadas por las categorías no deseadas que se hayan seleccionado. Se indica la cantidad, duración o importe de las llamadas generadas por números telefónicos correspondientes a cada categoría previamente establecidas. La información está presentada en una gráfica de barras verticales o de pastel, a elección personal. Incluye drilldown para consultar el detallado de sus llamadas.
*Análisis de llamadas no deseadas entrantes y salientes	Presenta información de las llamadas entrantes identificadas como números telefónicos no deseados para la empresa, así como de las llamadas salientes a esos números. El reporte muestra una gráfica de barras horizontales en donde cada barra representa una categoría dentro de la clasificación de llamadas no deseadas. Ahí se agruparán todas las llamadas entrantes en color Azul y todas las llamadas salientes en color amarillo, que correspondan a los números telefónicos de las categorías seleccionadas.
*Tráfico de llamadas no deseadas por extensión y estatus	Permite conocer el status perdida o contestada de las llamadas de números telefónicos no deseados para la empresa y presentando la categoría a la cual fueron asignadas. Se puede elegir generar el reporte por la o las categorías de no deseados que requiera, así como podrá indicar el flujo de la llamada entrante o saliente y su status, pérdida o contestada.
Listado de número no deseados	Muestra el listado de todos los números no deseados que se tienen actualmente registrados en el sistema, así como los números precargados. El listado contiene los datos de descripción y categoría al que se tiene asociado el número no deseado. Para generar el listado puede filtrarse por números concretos, o bien, por prefijos. Así mismo, se tiene habilitado un motor de búsqueda dentro del listado de números no deseados.



(\*) Este reporte solo estará disponible si se cuenta con el Módulo de Productividad y tráfico habilitado.

A continuación, se muestra una imagen de uno de los reportes de la categoría de Llamadas no deseadas:

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

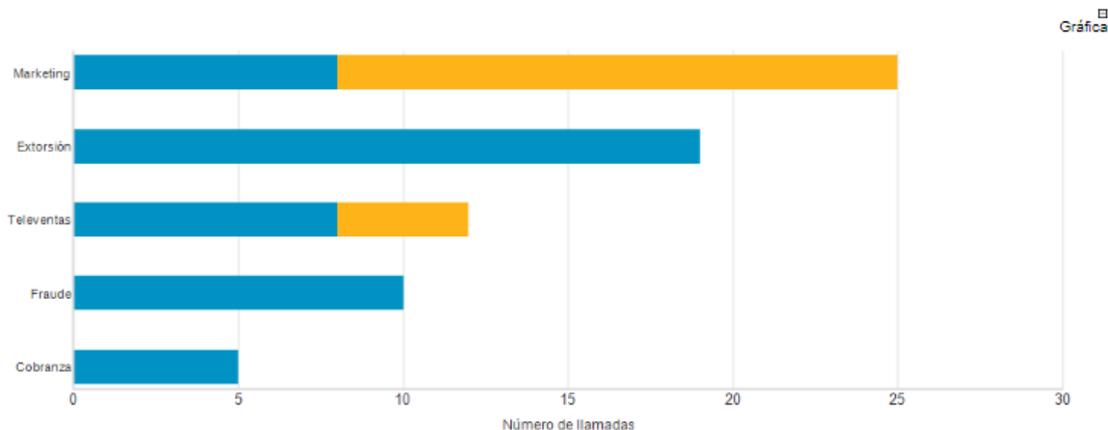
**INTERSEL**

Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Javier Marin el 12/dic./2023 a las 02:29 p. m.  
 Desde: 3/dic./2023 Hasta: 9/dic./2023



**Análisis de llamadas no deseadas entrantes y salientes**

Categoría de llamadas: Todas  
 Compañías: Todos



Clave	Descripción	ENTRANTES			SALIENTES			TOTAL		
		Entrantes	Contestadas	No atendidas	Salientes	Contestadas	No atendidas	Ent/Sal	Contestadas	No atendidas
SPM-MKT	Marketing	8	4	4	17	11	6	25	15	10
EXT-E	Extorsión	19	14	5	-	-	-	19	14	5
SPM	Televentas	8	4	4	4	3	1	12	7	5
FRD	Fraude	10	8	2	-	-	-	10	8	2
EXT-CP	Cobranza	5	3	2	-	-	-	5	3	2
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>38</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>24</b>

Fig. 3.15 Llamadas no deseadas – Análisis de llamadas no deseadas entrantes y salientes.

**Planes tarifarios**

Esta clasificación estará disponible siempre y cuando se haya activado el uso de planes tarifarios desde el menú principal de Configuración / Opciones de operación / Proceso de llamadas del sistema Intertel®, y que el usuario tenga privilegios de consulta del tipo “Administrador de sitio” y/o “Administrador global”.

Los reportes incluidos en esta categoría muestran las llamadas que fueron procesadas bajo estos planes, así como el inventario de planes tarifarios y sus características. A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponible en esta sección.

Reporte	Descripción
Detallado de llamadas [Plan tarifario]	Brinda la facilidad de obtener el detalle de las llamadas que fueron cubiertas por un plan tarifario en particular, o bien aquellas llamadas que quedaron fuera del plan. La consulta de estas llamadas se puede obtener por un plan tarifario en específico o agrupadas por cada uno de los planes existentes en el sistema.
Planes tarifarios	Muestra un listado a manera de inventario, de los planes o paquetes tarifarios existentes en el sistema. Por cada plan a manera de detalle, se puede consultar,



	jerárquica a donde se encuentren asignados cada uno de estos elementos. El usuario que genere el reporte podrá indicar si desea visualizar toda la ruta de ubicación de los elementos o solo los últimos niveles jerárquicos. Por ejemplo: podrá ver que el usuario Juan Perez se encuentra ubicado en el área "Monterrey", en el Centro de costo "Ventas", en el departamento "Ventas Directas".
Histórico de renovación de códigos de autorización	Este reporte muestra el historial de códigos que se le han renovado al usuario por medio del sistema, incluyendo: la clave de referencia del código, el código real anterior, el código real nuevo, la fecha y hora de renovación y el status del código (activo o inactivo). También indica el supervisor del usuario y el correo electrónico al que se envió la notificación de la renovación.

## DEMO FACIA

Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Administrador el 19/sep/2016 a las 02:32 p.m.  
 Desde: 1/jun/2016 Hasta: 19/sep/2016



### Bitácora de acceso a portales

Log de portal: Todos

Portal	Clave usuario	Descripción ↕	Fecha acceso ↕	Hora acceso ↕	
IIW	<input type="checkbox"/> MARVIZU	Total accesos:3			
IPR	<input type="checkbox"/> TTORRES	Total accesos:4			
	<input type="checkbox"/> CGONZALEZ	Total accesos:6			
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	13:41:43	
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	16:40:47	
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	16:56:20	
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	17:44:49	
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	17:47:25	
		José Carlos Gonzalez	15/09/2016	18:25:49	
		<input type="checkbox"/> JMARTINEZ	Total accesos:32		
		<input type="checkbox"/> DVALLES	Total accesos:1		
	<input type="checkbox"/> APEREZ	Total accesos:2			
<b>Total de accesos</b>		<b>48</b>			

Página 1

Fig. 3.17 Sistema – Reporte de Bitácora de acceso a portales

### Telefonía Fija

Los reportes que se encuentran bajo esta clasificación muestran datos que provienen del conmutador o PBX de su empresa. A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección.

Reporte	Descripción
Códigos de autorización utilizados en una extensión	El reporte permite conocer cuáles son los códigos de autorización que se han utilizado para realizar llamadas desde una extensión en particular.
Detallado de llamadas	Provee un listado con máximo 50,000 llamadas que fueron realizadas ya sea desde extensiones abiertas (extensiones que no piden un código de autorización para hacer una llamada), o llamadas realizadas usando

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

	<p>un código de autorización. Cada llamada o registro es ordenado por fecha, importe o cantidad de llamadas. Entre los datos de las llamadas que se muestran se encuentran los siguientes dependiendo de los privilegios de consulta asignados: fecha y hora de llamada, número marcado, lugar a donde marcó, extensión, código de autorización, usuario, elemento jerárquico, troncal, duración, importe.</p> <p><b>En caso de querer mostrar una cantidad mayor de registros en este reporte, consulte el apéndice D de la guía de instalación y configuración de nuestros productos.</b></p>
Extensiones utilizadas por un código de autorización	Presenta la lista de extensiones en donde se ha utilizado un código de autorización en particular para realizar las llamadas. Ejemplo: El código de autorización "123" ha realizado llamadas desde las extensiones 1304, 1305, 1306 y 1602.
Larga distancia nacional	Muestra un listado del tráfico de llamadas por estado y ciudad de la república mexicana; así como su duración e importe. Estas llamadas son realizadas usando códigos de autorización, o desde extensiones que no necesitan de un código para hacer llamadas.
Llamadas a números de entretenimiento	Provee un listado de las llamadas que fueron identificadas en el sistema Intertel®, como llamadas de entretenimiento. Generalmente estas llamadas inician con 01 900, aunque es posible identificar alguna otra desde el sistema Intertel®, de acuerdo a su prefijo de marcación.
Llamadas fuera del horario de oficina	Presenta el detallado de las llamadas que fueron realizadas o contestadas en horas no hábiles, de acuerdo al horario laboral configurado en el sistema Intertel®. El reporte puede ser generado por un elemento o nivel jerárquico en particular y filtrarse por los tipos de llamadas de interés.
Presupuesto asignado vs. consumido	Este reporte presenta un comparativo por mes, entre el consumo telefónico obtenido por las extensiones y los códigos dados de alta en el sistema, contra el presupuesto que les fue asignado. Este presupuesto es aplicable por los rubros de cantidad de llamadas, duración e importe. De esta forma es posible supervisar la buena utilización de sus recursos telefónicos.
Resumen ejecutivo de consumos	Útil para que personal encargado de un departamento o área laboral se mantenga informado con las tendencias mensuales de consumo telefónico de su departamento o área laboral. Incluye varios subreportes de tipo TOP 10, con las extensiones, códigos o colaboradores que generan mayor consumo en su departamento, con opción a consultar a mayor detalle esta información, a través de un subreporte de tráfico de llamadas agrupado por tipo de llamada. Así mismo incluye un apartado de tráfico, con los diferentes

	tipos de llamadas que comúnmente se realizan en el departamento.																						
Top N de códigos de autorización	Contiene un listado de los "N" códigos de autorización con mayor consumo, duración o tráfico de llamadas.																						
Top N de extensiones	Contiene un listado de las "N" extensiones con mayor consumo, duración o tráfico de llamadas.																						
Top N de llamadas a celular	Contiene un listado con las "N" llamadas a números celulares locales y/o nacionales que fueron más marcados, que obtuvieron mayor duración, o aquellos que tuvieron mayor importe.																						
Top N de troncales	Contiene un listado con las "N" troncales que obtuvieron mayor consumo, duración o tráfico de llamadas.																						
Tráfico agrupado por tipo de llamada	<p>Útil si desea consultar cuanto ha sido el consumo, el tráfico de llamadas, o el tiempo que han invertido sus empleados realizando diferentes tipos de llamadas durante un periodo de tiempo. Estas llamadas se encuentran clasificadas en alguno de los siguientes grupos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Grupo de llamadas</th> <th>Detalles de la llamada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENT</td> <td>Entrantes.</td> </tr> <tr> <td>LOC</td> <td>Locales.</td> </tr> <tr> <td>LDN</td> <td>Larga Distancia Nacional.</td> </tr> <tr> <td>LDI</td> <td>Larga distancia internacional.</td> </tr> <tr> <td>OLD</td> <td>Otras Largas Distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>CEL</td> <td>Celular local 044.</td> </tr> <tr> <td>CNA</td> <td>Celular nacional 045.</td> </tr> <tr> <td>OOP</td> <td>Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>* INT</td> <td>Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>* OTRAS</td> <td>Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Grupo de llamadas	Detalles de la llamada	ENT	Entrantes.	LOC	Locales.	LDN	Larga Distancia Nacional.	LDI	Larga distancia internacional.	OLD	Otras Largas Distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul>	CEL	Celular local 044.	CNA	Celular nacional 045.	OOP	Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul>	* INT	Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul>	* OTRAS	Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul>
Grupo de llamadas	Detalles de la llamada																						
ENT	Entrantes.																						
LOC	Locales.																						
LDN	Larga Distancia Nacional.																						
LDI	Larga distancia internacional.																						
OLD	Otras Largas Distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul>																						
CEL	Celular local 044.																						
CNA	Celular nacional 045.																						
OOP	Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul>																						
* INT	Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul>																						
* OTRAS	Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul>																						
Tráfico por extensión	Provee el detallado de todas las llamadas que ha salido por una extensión, a la cual tiene permisos de consultar.																						

Tráfico por troncal	<p>Provee un detallado del tráfico de llamadas que ha salido por cada una de las troncales de su empresa, clasificadas por tipo de llamada. Estas llamadas se encuentran clasificadas en alguno de los siguientes grupos:</p> <table border="1" data-bbox="797 380 1383 1339"> <thead> <tr> <th data-bbox="797 380 932 436">Grupo de llamadas</th> <th data-bbox="932 380 1383 436">Detalles de la llamada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="797 436 932 464">ENT</td> <td data-bbox="932 436 1383 464">Entrantes.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 464 932 491">LOC</td> <td data-bbox="932 464 1383 491">Locales.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 491 932 518">LDN</td> <td data-bbox="932 491 1383 518">Larga distancia nacional.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 518 932 546">LDI</td> <td data-bbox="932 518 1383 546">Larga distancia internacional.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 546 932 772">OLD</td> <td data-bbox="932 546 1383 772">           Otras largas distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 772 932 800">CEL</td> <td data-bbox="932 772 1383 800">Celular local 044.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 800 932 827">CNA</td> <td data-bbox="932 800 1383 827">Celular nacional 045.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 827 932 947">OOP</td> <td data-bbox="932 827 1383 947">           Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 947 932 1087">* INT</td> <td data-bbox="932 947 1383 1087">           Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="797 1087 932 1339">* OTRAS</td> <td data-bbox="932 1087 1383 1339">           Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	Grupo de llamadas	Detalles de la llamada	ENT	Entrantes.	LOC	Locales.	LDN	Larga distancia nacional.	LDI	Larga distancia internacional.	OLD	Otras largas distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul>	CEL	Celular local 044.	CNA	Celular nacional 045.	OOP	Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul>	* INT	Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul>	* OTRAS	Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul>
Grupo de llamadas	Detalles de la llamada																						
ENT	Entrantes.																						
LOC	Locales.																						
LDN	Larga distancia nacional.																						
LDI	Larga distancia internacional.																						
OLD	Otras largas distancias. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* L8I – Larga Distancia 800 Internacional.</li> <li>* L8N – Larga Distancia 800 Nacional.</li> <li>* 900 – Entretenimiento</li> <li>* 880 – Lada 880 con costo.</li> <li>* 801 – Entretenimiento.</li> </ul>																						
CEL	Celular local 044.																						
CNA	Celular nacional 045.																						
OOP	Otras Operadoras. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* OPI – Operadora Internacional.</li> <li>* OPN – Operadora Nacional.</li> </ul>																						
* INT	Internas. Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* RED – Red.</li> <li>* INT – Internas.</li> <li>* IE – Inter extensión.</li> </ul>																						
* OTRAS	Dentro de este grupo encontramos a las siguientes llamadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>* NOI – No identificada.</li> <li>* TRC – Troncal especial.</li> <li>* TRI – Troncal especial internacional.</li> <li>* TRN – Troncal especial nacional.</li> <li>* Cualquier otro tipo de llamada que el Administrador del sistema haya configurado.</li> </ul>																						
Uso de códigos de autorización	<p>Muestra el listado de códigos de autorización que no han sido utilizados para generar llamadas en el periodo de tiempo seleccionado.</p> <p>Este reporte le permitirá conocer cuáles son los códigos que ya no están en uso para que el Administrador del sistema pueda determinar si será necesario depurarlos o si aún desea conservar su histórico. El reporte muestra la clave de referencia del código, la descripción del código, el usuario al que está asignado y el elemento jerárquico al que pertenece.</p> <p>El reporte solo está disponible para usuarios de tipo Administrador.</p>																						
Uso de extensiones	<p>Muestra las extensiones que no han sido utilizadas para realizar o recibir llamadas en el periodo de tiempo seleccionado. El reporte muestra el número de extensión, la descripción de la extensión, el usuario al</p>																						

que está asignada dicha extensión y el elemento jerárquico al que pertenece.  
El reporte solo está disponible para usuarios de tipo Administrador.



(\*) Algunos tipos de llamadas no vienen configurados por omisión en el sistema Intertel® y/o es necesario que el Administrador los asocie a los prefijos de marcación correspondientes para que puedan ser desplegados en los grupos que se despliegan en los reportes de tráfico.

A continuación, se presenta una imagen de uno de los reportes que conforman la categoría de Telefonía fija:

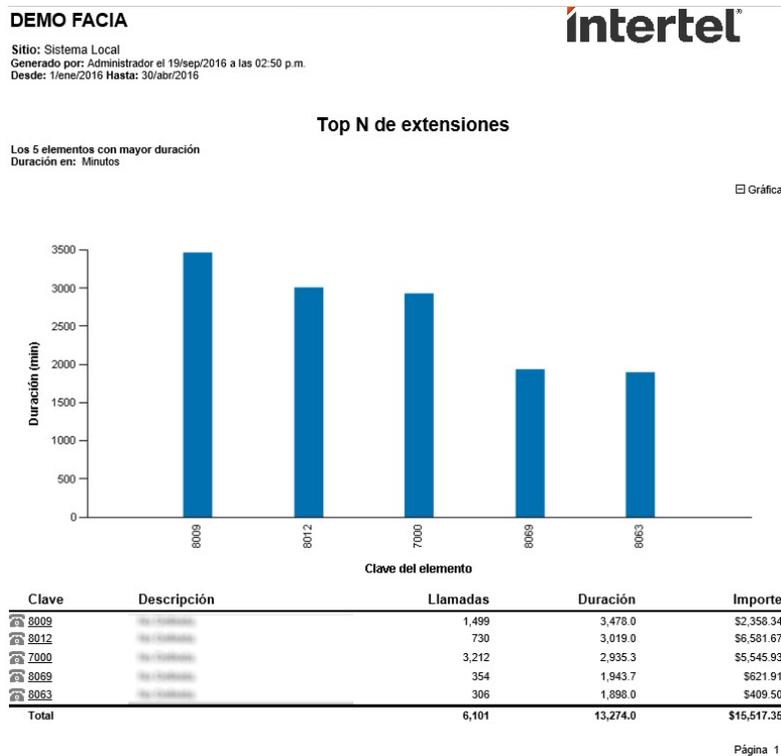


Fig. 3.18 Telefonía fija – Reporte de Top N de extensiones

### Telefonía Móvil

Los reportes que se encuentran bajo esta clasificación, muestran datos que provienen de la factura que le proporciona su proveedor de servicios de telefonía móvil, y que previamente fueron importados al sistema Intertel®.

A continuación, se describe brevemente cada uno de los reportes que se encuentran disponibles en esta sección.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Reporte	Descripción
Cargos por servicio de Nextel	Provee, por periodo de facturación, el cargo obtenido por cada dispositivo móvil y un desglose de dichos cargos por tipo de servicio.
Cargos por servicio de Telcel	Provee, por periodo de facturación, el cargo obtenido por cada dispositivo móvil y un desglose de dichos cargos por tipo de servicio.
Detallado de llamadas	Provee un registro y costo de las 50,000 llamadas que fueron realizadas desde un dispositivo móvil. Cada llamada o registro es ordenado por la fecha, importe o cantidad de llamadas. Las llamadas de los dispositivos móviles se muestran por carrier. <b>En caso de querer mostrar una cantidad mayor de registros en este reporte, consulte el apéndice D de la guía de instalación y configuración de nuestros productos.</b>
Top N de dispositivos móviles	Contiene un listado de los "N" dispositivos móviles con mayor consumo, duración o tráfico de llamadas.

A continuación, se presenta un ejemplo de uno de los reportes de la categoría de Telefonía móvil:

## DEMO FACIA



Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Usuario 01 el 19/sep/2016 a las 12:28 p.m.  
 Periodo: Abril-2016

### Detallado de llamadas

Usuario: Todos  
 Carrier: Telcel  
 Tipos de llamada: Telcel Entrante, Telcel Saliente  
 Duración en: Minutos

Fecha	Hora	Móvil	Usuario	Nivel jerárquico	Número marcado	Lugar a donde llamó	Tipo llamada	Duración	Importe
24/03/2016	00:11:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
25/03/2016	00:10:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
25/03/2016	23:10:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	09:09:49					FRONTERA	Entrante	0.0	\$2.51
26/03/2016	09:10:38					FRONTERA	Entrante	0.0	\$2.51
26/03/2016	10:13:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	10:13:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	10:20:18					FRONTERA	Entrante	0.0	\$0.01
26/03/2016	10:32:57					TELCEL HERMO	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	11:12:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	11:20:48					TELCEL CULIA	Saliente	0.0	\$0.01
26/03/2016	11:27:53					TELCEL HERMO	Saliente	0.0	\$0.01
27/03/2016	15:12:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
27/03/2016	15:57:48					AZ TUCSON	Entrante	0.0	\$0.01
27/03/2016	15:57:48					AZ TUCSON	Entrante	0.0	\$0.01
27/03/2016	15:58:29					AZ TUCSON	Entrante	0.0	\$0.01
27/03/2016	17:13:43					CONEXIONGPRS	Saliente	0.0	\$0.01
28/03/2016	00:33:27					HERMOSILLO	Saliente	0.0	\$0.01
28/03/2016	00:34:20					HERMOSILLO	Saliente	0.0	\$0.01
28/03/2016	00:35:18					HERMOSILLO	Saliente	0.0	\$0.01
28/03/2016	00:36:08					HERMOSILLO	Saliente	0.0	\$0.01

Fig. 3.19 Telefonía móvil – Detallado de llamadas de Telefonía móvil

### Tráfico Erlang

Los reportes que se presentan en esta categoría son para apoyo al administrador del sistema Intertel®, para determinar cuántas troncales están usando y cuántas troncales en realidad son necesarias, según el tráfico de llamadas que se maneja en el sitio seleccionado. Con estos reportes, el administrador podrá darse una idea del uso (ocupación) de las líneas troncales que le servirán para la

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

toma de decisiones. La categoría Tráfico Erlang solo está disponible para usuarios con permisos para administrar todos los sitios de Intertel®.

A continuación, se listan los reportes incluidos en la sección Erlang:

Reporte	Descripción
Tráfico Erlang y troncales requeridas	Muestra el total de llamadas, de duración y de importe de las llamadas entrantes y de las llamadas salientes por cada hora, indicando el número de troncales utilizadas y haciendo el cálculo de las troncales requeridas para ese tráfico en ese horario. Así mismo muestra el cálculo para el valor Erlang.

A continuación, se muestra un ejemplo del Reporte de Tráfico Erlang:

## DEMO FACIA



Sitio: Sistema Local  
 Generado por: Usuario 01 el 19/sep/2016 a las 11:02 a.m.  
 Desde: 1/sep/2016 Hasta: 30/sep/2016

### Tráfico Erlang y troncales requeridas por hora

Duración en: Minutos

Hora	Llamadas	Duración	Importe	Llamadas entrantes	Duración entrantes	Llamadas salientes	Duración salientes	Troncales utilizadas	Erlangs	Troncales requeridas
10	769	11,899.0	\$ 57,638.52	0	0.0	769	11,899.0	8	198.31667	15
	769	11,899.0	\$ 57,638.52	0	0.0	769	11,899.0			

Resumen:	Horas en el día	Días del reporte	Troncales contratadas	Troncales utilizadas	Troncales inactivas	Troncales requeridas
	1	1	1	8	7	150

Página: 1

Fig. 3.20 Tráfico Erlang



Para el correcto cálculo de este reporte, es necesario que el conmutador envíe en el detallado de llamadas al sistema Intertel, el dato de la troncal por la cual salen o entran las llamadas. Adicionalmente, en el sistema Intertel debe estar configurado el horario de oficina.

Por otro lado, para que esta categoría se muestre en el portal de reportes, es necesario que se active la sección "Erlang" del menú Opciones de operación del sistema Intertel, así como el realizar la configuración correspondiente en el menú Opciones de operación/configuración Erlang. Consulte el manual de usuario del sistema Intertel para mayor detalle.

## Envío automático de reportes

La mayoría de las veces las actividades de nuestro trabajo requieren que estemos redactando informes, o elaborando reportes que deben ser enviados periódicamente a nuestros jefes inmediatos.

El Portal de Reportes cuenta con la funcionalidad de enviar de manera automática y periódica un reporte a un grupo de personas, por medio de sus correos electrónicos. Las frecuencias de envío pueden variar, ya sea que se envíen a diario, por semana o por mes.

Cada una de estas opciones puede ser configurada para enviarse cada cierto número de días, ciertos días de la semana, ciertos días del mes, etc. En el tema siguiente explicaremos las opciones de frecuencia disponibles y los pasos que tendrá que realizar para aprender a programar el envío de reportes.

Hay ocasiones en las que usted necesita solo enviar el reporte por correo en un evento único, sin necesidad de programar un envío o una periodicidad de envíos. Al generar el reporte usted cuenta con la opción para enviarlo en ese momento.



La funcionalidad de envío de reportes por correo, está disponible si usted cuenta con una instalación de SQL Server 2008 R2, SQL Server 2012 standard o superior o SQL Server 2014 estándar o superior.

### Envío de reporte por correo al momento

Una vez que usted ha generado el reporte, en la barra de herramientas del reporte, usted contará con la opción para enviarlo por correo en ese momento. Solo deberá presionar el icono de "Envío por correo". Posteriormente se abrirá una ventana adicional solicitándole los siguientes datos, los cuales deberá llenar en su totalidad. La información solicitada para el envío se describe a continuación:

#### Datos del destinatario

- \* **E-mail:** Escriba el correo electrónico de la persona que recibirá el reporte (solo una cuenta de correo).
- \* **Asunto:** Escriba una breve descripción del reporte que se encuentra enviando por correo.
- \* **Descripción:** Si requiere informar más detalles del reporte que se encuentra por enviar, o explicar el contenido del mismo, podrá hacerlo usando esta sección.
- \* **Adjuntar como:** Aquí deberá seleccionar el formato en que el reporte será enviado por correo. Los formatos disponibles son: Word, Excel y PDF.

Por último, presione el botón Aceptar para que el correo sea enviado.

**ENVÍO DE REPORTE POR CORREO.**

**Destinatario**

E-mail:

Asunto:

Descripción:

Adjuntar como:

La configuración del servidor SMTP es la que se configuró previamente en Intertel.

**Aceptar** **Cancelar**

Fig. 3.21 Pantalla para enviar un reporte por correo en el momento.

### Programar periodicidad de envío

A través de esta funcionalidad los reportes pueden ser enviados de manera periódica y automática a una o varias direcciones de correo electrónico.

Cualquier usuario que cuente con permisos para ingresar al Portal de Reportes puede programar un reporte. Esta programación será válida únicamente para el sitio en el que el usuario se encuentre en sesión, y cuando se cuente con la versión de SQL Server indicada para esta funcionalidad.

La programación de envíos de reportes es independiente entre los usuarios, es decir, que cada usuario puede programar los reportes que requiera sin necesidad de que sean los mismos o con las mismas frecuencias que las programaciones de los demás usuarios. Sin embargo, el reporte que se envíe será generado solo con la información que tenga derecho a ver el usuario que programó la frecuencia de envío del reporte.

Para hacer las programaciones es necesario configurar la frecuencia de envío o la periodicidad con la que el reporte será generado y enviado, así como la lista de personas que recibirán el reporte, entre otros datos.

Para que usted pueda programar un reporte, previamente deberá realizar los siguientes pasos:

1. Haber seleccionado el reporte que desea enviar por correo electrónico.
2. Haber especificado los filtros necesarios y haber ejecutado el reporte, tal como desee que se genere para este y los próximos envíos.
3. Haber presionado el botón de "Programar periodicidad"  localizado en la barra de herramientas que aparece una vez que ejecutas el reporte.

Si no le es posible ver la opción de "Programar periodicidad", se debe a que la versión de SQL que maneja en su empresa no es compatible con esta funcionalidad, por lo cual no podrá realizar la programación.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Seguidos los pasos anteriores aparecerá la ventana de "Programación de envío automático de reportes".

Desde esta ventana deberá especificar las propiedades de destinatario y opciones de frecuencia necesarias, para que el reporte quede programado. Enseguida se describen los campos contenidos en esta ventana, y las opciones de frecuencia correspondientes.

A continuación, se presenta una imagen de la ventana de programación de envío automático con periodicidad:

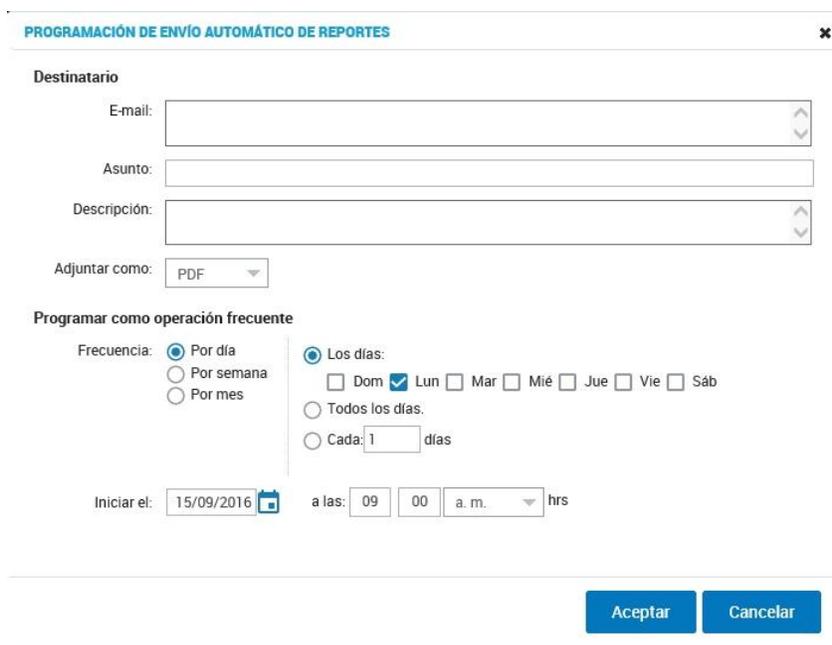


Fig. 3.22 Pantalla para programar un reporte de manera automática y periódica.

En seguida se describe cada uno de los campos requeridos para la programación de envío del reporte:

#### Datos del destinatario

- \* **E-mail:** Escriba los correos electrónicos de las personas que recibirán el reporte; puede escribir más de un correo electrónico siempre y cuando sean separados por el signo de punto y coma (;).
- \* **Asunto:** Escriba una breve descripción del reporte que se encuentra enviando por correo.
- \* **Descripción:** Si requiere informar más detalles del reporte que se encuentra por enviar, o explicar el contenido del mismo, podrá hacerlo usando esta sección.
- \* **Adjuntar como:** Aquí deberá seleccionar el formato en que el reporte será enviado por correo. Los formatos disponibles son: Word, Excel y PDF.

Una vez proporcionados los datos del destinatario, es necesario que seleccione la frecuencia o periodicidad con las que se realizará el envío del reporte, para ello deberá seleccionar el tipo de frecuencia. Las frecuencias disponibles son tres: diaria, semanal y mensual, cada una de ellas tienen

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

a su disposición varias opciones de configuración que se ven directamente relacionadas con dos campos, esto son la fecha y la hora en que iniciará el envío.



Es muy importante que verifique la fecha y hora en la que iniciará el envío, ya que, a partir de estos datos, inicia el conteo de días, semanas o meses, en el que se llevará a cabo el envío del reporte de manera automática.

A continuación, se detallan las opciones de frecuencia y sus diferentes combinaciones de envío, para que seleccione la que satisfaga sus necesidades:

### Frecuencia por día

Al seleccionar la frecuencia por día, en el lado izquierdo de la pantalla le serán habilitadas las opciones de Los días, Todos los días y Cada N días.

**Programar como operación frecuente**

Frecuencia:  Por día  
 Por semana  
 Por mes

Los días:  
 Dom  Lun  Mar  Mié  Jue  Vie  Sáb

Todos los días.  
 Cada:  días

Iniciar el:   a las:   a. m.

Fig. 3.23 Opciones de frecuencia por día.

- \* **Los días:** Seleccione el o los días de la semana en que el reporte será enviado. Podrá seleccionar todos los días de la semana o alguno en especial; simplemente de clic en el día o en los días que requiera.
- \* **Todos los días:** Al seleccionar esta opción, el reporte será enviado todos los días de la semana, es decir de domingo a sábado, los 365 días del año.
- \* **Cada N días:** Seleccione esta opción si necesita enviar un reporte cada "N" cantidad de días. Supongamos que nos encontramos en el día primero de junio del 2013 y son las 4:00 p.m., si hacemos uso de estos valores y decidimos enviar un reporte cada 10 días, entonces el reporte sería enviado a los destinatarios en las siguientes fechas: 10/junio/2013, 20/junio/2013, 30/junio/2013, etc. a las 4:00 p.m.

### Frecuencia por semana

Al seleccionar la frecuencia por semana, del lado izquierdo le serán mostradas las opciones Repetir cada y Cada N semanas.

**Programar como operación frecuente**

Frecuencia:  Por día  
 Por semana  
 Por mes

Repetir cada  
 Dom  Lun  Mar  Mié  Jue  Vie  Sáb

Cada:  semanas

Iniciar el:  a las:   p. m. hrs

Fig. 3.24 Opciones de frecuencia por semana.

- \* **Repetir cada:** Seleccione el(los) día(s) de la semana en el cual desea que se envíe el reporte. Después de haber seleccionado el día, indique el número de semanas que deberán pasar para que el reporte sea enviado. Por ejemplo, si nos encontramos en el día primero de junio del 2013, y son las 4:00 p.m., y necesitamos que los días lunes de cada segunda semana se envíe el reporte, deberá seleccionar el día lunes y en el campo de Cada "N" semanas, escribir el número 2. Al hacer lo anterior el sistema enviará el reporte el día Lunes 10/jun/2013, Lunes 24/jun/2013, etc. Siempre y cuando sean las 4 p.m.

### Frecuencia por mes

Al seleccionar la frecuencia por mes, del lado derecho de la pantalla se habilitarán los filtros Enviar cada y Día del mes.

**Programar como operación frecuente**

Frecuencia:  Por día  
 Por semana  
 Por mes

Enviar cada  Todos  
 Ene  Feb  Mar  Abr  May  Jun  
 Jul  Ago  Sep  Oct  Nov  Nov

Día  del mes de

Iniciar el:  a las:   p. m. hrs

Fig. 3.25 Opciones de frecuencia por mes.

- \* **Enviar cada:** Indique el día y el mes, o meses en los que se enviará el reporte. Por ejemplo: si nos encontramos en el día primero de junio del 2013 y son las 4:00 p.m., y necesitamos que trimestralmente se envíe el reporte cada día primero de mes, entonces deberá captura en el campo de día el número 1, y seleccionar los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Al hacer lo anterior los destinatarios recibirán cada día primero, de cada 3 meses a las 4:00 p.m., el reporte en su bandeja de entrada.

Por último, presione el botón "Aceptar" para que el sistema registre la programación que acaba de realizar. Con esto el reporte queda programado y preparado para ser enviado a la frecuencia de tiempo que configuró y a las cuentas de correo electrónico especificadas.

El reporte que recibirán los destinatarios, será el primero que se muestra al momento en que este es ejecutado. Es decir, se recibirá el reporte principal y no aquellos que se despliegan al momento ir dando drill-down. Si desea verificar que sus reportes fueron programados exitosamente, diríjase a la

pestaña de "Programados" del menú del Portal de Reportes, ahí aparecerá el reporte que anteriormente programó. En caso de que no aparezca, tendrá que realizar la programación nuevamente.

Para tener mayor conocimiento sobre la administración que podrá realizar en sus reportes programados, consulte el tema de **"Mis reportes programados"** y **"Administrar reportes programados de otros usuarios"** de este manual.

### Mis reportes programados

Desde esta sección se realiza la administración de los reportes que decidió programar de manera automática y periódica para que fueran enviados a un grupo de personas a sus correos electrónicos. Recuerde que el listado de reportes corresponde al sitio que se encuentra activo en ese momento.

La administración consiste en poder consultar y editar las opciones con las que fue configurado el reporte, es decir, los destinatarios, el formato del reporte, y las opciones de frecuencia de envío. Así como de depurar o eliminar aquellos reportes que ya no considera necesarios que se envíen.

Al seleccionar la pestaña de "Programados", se le presentará la siguiente pantalla:

<input type="checkbox"/> Detalles	Último status	Última ejecución	Acción
<b>Declaración de llamadas</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Llamadas declaradas [Telefonía fija]</b> Enviar por email en periodo diario, bajo el formato PDF para los destinatarios: supervisor@correo.com	Nueva suscripción	Pendiente por enviar.	
<b>Telefonía fija</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Detallado de llamadas</b> Enviar por email en periodo semanal, bajo el formato PDF para los destinatarios: carlos@correo.com	Nueva suscripción	Pendiente por enviar.	
<b>Análisis de llamadas</b>			
<input type="checkbox"/> <b>Totales por tipo de llamada</b> Enviar por email en periodo mensual, bajo el formato PDF para los destinatarios: supervisor@correo.com	Nueva suscripción	Pendiente por enviar.	

Powered by **intertel**

Fig. 3.26 Pantalla de reportes programados.

Enseguida describiremos cada una de las opciones a las que tendremos acceso desde esta pestaña de Programación del menú del Portal de Reportes:

### **Editar mis reportes programados**

En caso de ser necesario, usted podrá editar los parámetros del destinatario, el tipo de formato con que se envía el reporte o de frecuencia, con los que programó algún reporte. Para hacerlo deberá dar clic en el icono con imagen de un lápiz  que aparece a lado derecho del nombre de cada reporte. Al hacer lo anterior se le mostrará la pantalla de programación de envío automático de reportes, con los valores que había configurado anteriormente, de tal manera que todos los campos estarán disponibles para su edición. Modifique el o los campos que necesite y presione el botón Aceptar para grabar el cambio.

### **Consultar mis reportes programados**

Como se mencionó anteriormente, los reportes que usted programó, le serán listados dentro de la pestaña "Programados". En caso de no haber programado reportes para envío, aparecerá en esta sección, una leyenda indicándole que no existen reportes programados.

Cada reporte programado aparecerá clasificado de acuerdo a la categoría a la que pertenece en la sección de Reportes. Y podrán ser identificados por su nombre, y por los parámetros con los que fueron configurados.

Por cada reporte usted podrá consultar los correos electrónicos de las personas a las que les será enviado; el formato en que decidió adjuntar el reporte y la frecuencia de envío (diaria, semanal o mensual).

Para consultar un reporte programado, solo posicione el mouse sobre el icono informativo  que aparece a lado izquierdo del nombre del reporte (no es necesario hacer clic). La información le será desplegada en un recuadro.

### **Borrar mis reportes programados**

Si existen reportes que no deban seguirse enviando de manera automática, entonces será necesario que estos sean borrados de la lista de sus reportes programados. Usted tiene la opción de borrar un reporte, un conjunto, o todos a la vez.

Para borrar un reporte o un conjunto de reportes, deberá dar clic en el cuadro (checkbox) que aparece a lado izquierdo de cada reporte para que quede marcado y posteriormente de clic en el botón de "Eliminar seleccionados" que se encuentra localizado en la parte superior derecha del listado de reportes programados. En caso de querer borrar todos los reportes, presione clic sobre el cuadro (checkbox) principal que aparece a un costado de la columna de Detalles. Al hacer lo anterior se iluminará cada checkbox que le corresponde a cada reporte. Por último, deberá dar clic en el botón de "Eliminar seleccionados".

### **Administrar reportes de otros usuarios**

Cómo usuario Administrador del sistema, además de tener acceso a las programaciones de reportes que realizó él mismo (opción de "Mis suscripciones"), puede tener acceso a la administración de las programaciones de reportes que hicieron los demás usuarios. Esto facilita el mantenimiento ya que por ejemplo si un usuario realizó la programación de un reporte a un grupo de personas para envío

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

mensual para cada 1ro. del mes y aparte realizó un envío programado de un reporte personal. Suponiendo que el usuario ya no labore más en la empresa y requieren que el reporte se envíe los días 15 en lugar del 1ro. El administrador podrá ingresar a esta sección y editarlo. Además, podrá eliminar la programación del reporte personal de ese usuario para que no se sature el servidor con envíos o peticiones que ya no son requeridas.

Por omisión, al momento de que el administrador ingresa a la opción de "Programados" se despliega el listado de todas las programaciones de todos los usuarios. Para que el administrador pueda diferenciar entre las programaciones de envío de reportes que él realizó de los demás, solo debe seleccionar la opción "Mis suscripciones" del combo "Ver suscripciones por usuario", localizada en la parte superior izquierda. Después presione el botón "Filtrar".



Fig. 3.27 Mis reportes programados

En caso de requerir revisar los reportes programados por un usuario en particular, solo seleccione del combo antes mencionado, la clave del usuario y presione el botón "Filtrar".

Los reportes programados que se listen en este apartado, podrán ser consultados en cuanto a los parámetros configurados para su envío, así como también podrán ser editados o eliminados si así se desea, tal como se describe en la sección "Mis reportes programados" del presente manual de usuario.

## Búsqueda de Reportes

El Portal de Reportes cuenta con la facilidad de buscar reportes de una manera eficiente y sencilla, simplemente será necesario escribir una frase que recuerde del reporte, y el sistema le mostrará las coincidencias en una lista desplegable tal y como se muestra en la imagen siguiente:



Fig. 3.28 Búsqueda de reportes.

Al momento de seleccionar el reporte de la lista, la aplicación se dirigirá a dicho reporte, y le mostrará la sección de filtros, para que seleccione los valores necesarios y después proceda a su ejecución.

## Capítulo 4. Declaración de llamadas

La Declaración de llamadas es una herramienta que le brinda a la empresa mantener el control de las llamadas, siempre y cuando esté asociada a una política bien estructurada. A través de esta funcionalidad, su empresa puede tener un indicador del porcentaje de llamadas que sus colaboradores han realizado con motivos personales o laborales.

La declaración se efectúa por número marcado, es decir, si un colaborador de su empresa marcó 10 veces al número telefónico 156-89-22, solo deberá declarar una sola vez el motivo de la llamada. Esta declaración es individual, es decir, si el colaborador declaró el número telefónico 156-89-22 como laboral, puede haber otros usuarios que declaren ese mismo número, pero, como tipo personal.

Para comenzar con el proceso de declaración debe seleccionar la pestaña de “Declaración de llamadas” contenida en el menú del Portal de Reportes. Al realizar esto, el sistema le mostrará un listado con los números que usted marcó en el mes actual y que aún no ha declarado.

Si el sistema detecta que existe una gran cantidad de llamadas pendientes por declarar, entonces le muestra las primeras 100 llamadas, y una vez que estas hayan sido declaradas, le mostrará otras 100 llamadas más. En caso de querer consultar o declarar llamadas de otros periodos, podrá hacerlo usando los selectores de fechas desde-hasta que se encuentran en la parte superior del listado.

Si no recuerda el número telefónico al que habló, podrá consultar el detalle de cada llamada que realizó a ese número; es posible que al identificar la hora y fecha pueda recordar si el número telefónico al que habló fue por motivos laborales o personales. Para hacerlo de clic en el signo de (+) que aparece al lado izquierdo del número marcado.

Así mismo, si en su empresa manejan cuentas, es decir una descripción con la cual se identifica a un grupo de números telefónicos, podrá especificarla asociándola al número que marcó, al momento en que realice su declaración

Para declarar algún número de los que marcó con el motivo de alguna cuenta, deberá seleccionar el grupo de cuentas que se despliega en la columna de “Motivo”; hecho lo anterior aparecerá un cuadro de texto en la columna de “Cuenta” y desde aquí podrá realizar alguna de las siguientes acciones:

1. **Buscar una cuenta:** Si conoce la cuenta puede escribir parte de la palabra o un grupo de letras para que el sistema le muestre un listado de coincidencias; o en caso de no conocerla

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

presione la flecha hacia debajo de su teclado para que aparezca el listado con todas las cuentas disponibles.

2. **Crear una nueva cuenta:** En caso de no encontrar la cuenta a la que desea asociar el número que marcó, también tiene la posibilidad de crearla. Simplemente escriba el nombre de la nueva cuenta en el cuadro de texto y presione la tecla "Enter".

Mis elementos | Reportes | Programados | **Declaración de llamadas**

Fecha: Desde 02/03/2016 Hasta 31/03/2016  Solo mostrar llamadas no declaradas. **Buscar llamadas**

Mostrando 17 de 17 números por declarar

Llamadas	Número marcado	Lugar a donde llamó	Motivo	Cuenta	
+ 10	02 2222 2222	CUAUHTEMOC	Personal		
+ 10	02 2222 2222	ALVARO OBREGON	Cientes	Ciente A	
- 5	02 222 2222	CUAUHTEMOC	No declarada		
Fecha	Hora	Extensión	Código	Duración	Importe
02/03/2016	14:53:44	1407	COD José Carlos Gonzalez	1.40 min	\$1.72
02/03/2016	14:55:24	1407	COD José Carlos Gonzalez	35.40 min	\$1.72
03/03/2016	14:30:35	1407	COD José Carlos Gonzalez	8.10 min	\$1.72
17/03/2016	16:58:50	1407	COD José Carlos Gonzalez	1.80 min	\$1.72
17/03/2016	17:01:02	1407	COD José Carlos Gonzalez	1.60 min	\$1.72
+ 5	02 2222 2222	ALVARO OBREGON	Cientes	Proveedores B	
+ 3	02 222 2222	CD. STA. CATARINA	No declarada		

**Guardar**

Powered by **interte**

Fig. 4.1 Declaración de Llamadas con motivos Laborales o Personales.



Recomendamos que su declaración la realice diariamente para que le sea más fácil recordar el lugar a donde llamó.

## Capítulo 5. Gestión de Reportes

Esta sección contiene opciones para administrar los reportes que se muestran en el Portal, es decir para que el usuario Administrador pueda configurar cuales reportes del portal deberán mostrarse o cuales reportes deberán ocultarse. También, en caso de requerirse, se podrán agregar nuevos reportes con opciones de este menú.

La sección de **“Gestión de reportes”** en el Portal de Reportes, solo estará disponible para usuarios Administradores de todos los sitios, es decir, para usuarios de tipo Administrador Global.

La opción se encuentra localizada en la parte superior del Portal de Reportes, entre el combo de selección del sitio y el nombre del usuario en sesión, tal como se muestra en la siguiente figura:

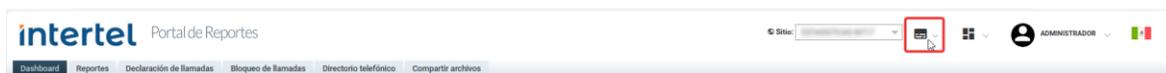


Fig. 5.1 Gestión de reportes.

Al presionar clic sobre esta opción, se abrirá un menú con dos opciones: **“Reportes especiales”** y **“Gestión de reportes”**.

En los puntos siguientes, se describirá lo que incluye cada una de estas opciones.

### Reportes Especiales

En este menú, el usuario con permisos de administrador global, podrá agregar nuevos reportes (personalizados) o bien, eliminar los reportes personalizados que él mismo haya publicado en el Portal.

Cabe mencionar que esta sección es solo para administrar reportes personalizados e incluidos por el Administrador global del sistema. Los reportes por default que provee el portal de Reportes de Intertel®, no podrán ser afectados.

Para explicar con mayor detalle la administración de los **reportes especiales**, hemos creado un manual de usuario enfocado en tema. Por favor, **diríjase al manual “Especiales.pdf”** disponible en el disco de instalación del sistema Intertel®, para conocer los pasos de cómo agregar o eliminar reportes especiales. Para acceder a él solo coloque el disco de instalación en su unidad de disco y deje que en automático ingrese. Posteriormente presione clic en la opción “Manuales” y después, presione la opción “Ver manuales Reportes especiales”. También puede acceder al manual de Especiales.pdf, dando clic derecho en la unidad correspondiente al disco desde el explorador de Windows y dando doble clic sobre el archivo “Especiales.pdf” localizado en la raíz del disco.



Para visualizar el manual de Reportes especiales, deberá contar con el software Acrobat Reader instalado.

## Gestión de reportes

Dentro de esta sección el Administrador podrá indicar cuales reportes del IPR se deberán mostrar a todos los usuarios o solo a usuarios de tipo Administrador, cuales reportes se desplegarán en algún sitio en particular o en todos y/o cuales reportes no se mostrarán en el menú para ningún usuario. Para ingresar a esta sección solo presione clic en el icono "Gestión de reportes" localizada en la parte superior del IPR y posteriormente, presione clic en la opción "Reportes especiales", tal como se muestra en la siguiente figura.

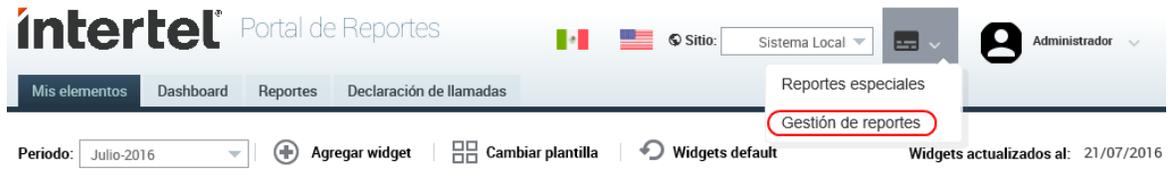


Fig. 5.2 Gestión de reportes.

Una vez en esta sección, el sistema le desplegará la lista de reportes disponibles en el módulo agrupados por las categorías de reportes que se muestran en el IPR. Además, cada reporte contará con su título y una descripción breve de su propósito.

### Gestión de reportes del sistema

Detalles	Sitio	Acción
<b>Análisis de facturación</b>		
<b>Análisis del resultado por tipo de llamada</b> Se muestran totales por importe, cantidad y duración, por cada tipo de llamada, obtenidos del análisis de facturación, para identificar en donde se encuentran las diferencias entre la factura y el sistema.	Todos	
<b>Detallado de resultados del análisis de facturación</b> Muestra un detallado de los resultados que arrojó el proceso de análisis de facturación.	Todos	
<b>Gráfico del resumen de análisis de facturación</b> Provee un resumen gráfico de los resultados que arroja el proceso de análisis de facturación, para identificar los totales y diferencias encontrados.	Todos	
<b>Llamadas del recibo no encontradas en el sistema</b> Provee el detalle de las llamadas que se cargaron en la factura y no han sido encontradas en el sistema.	Todos	
<b>Llamadas del sistema no encontradas en el recibo</b> Provee el detalle de las llamadas procesadas en el sistema y que no fueron cargadas en la factura.	Todos	
<b>Porcentajes de precisión por tipo de llamada</b> Provee un resumen enfocado en los porcentajes de precisión por cada tipo de llamada, para identificar en donde se encuentran las diferencias entre la factura y el sistema.	Todos	

Powered by **intertel**

Fig. 5.3 Gestión de reportes.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

## Detalles

En esta columna se incluye el nombre y una descripción breve del propósito del reporte.

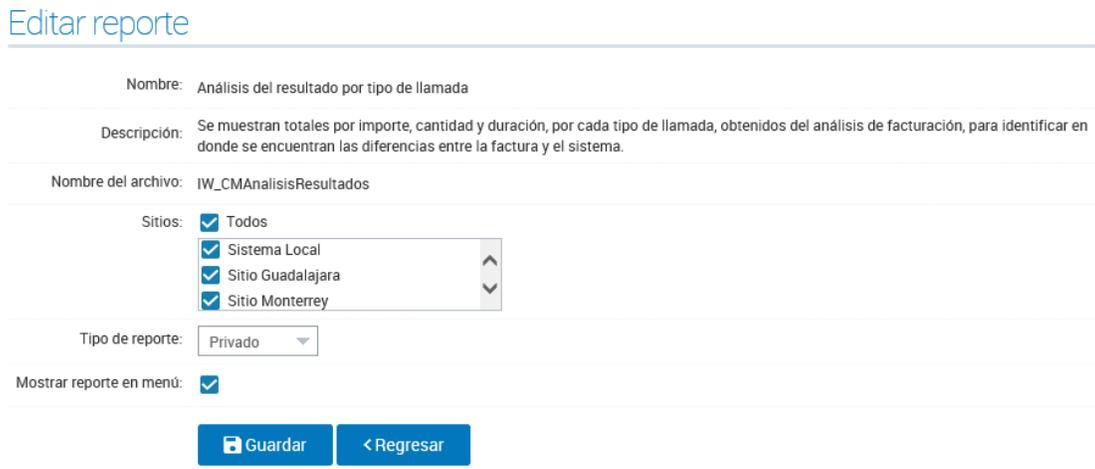
## Sitio

En la columna sitio, se indica para cual sitio de Intertel® se encuentra disponible el reporte.

## Acción / Configurar visibilidad del reporte

Al presionar clic en el icono de editar  localizado en la columna de Acción para cada reporte, el administrador podrá configurar la disponibilidad del reporte seleccionado en el menú.

La siguiente figura, muestra la pantalla donde se edita un reporte para que sea mostrado a todos los usuarios o de forma privada, así como la edición de la configuración del o de los sitios donde se mostrará dicho reporte.



Editar reporte

Nombre: Análisis del resultado por tipo de llamada

Descripción: Se muestran totales por importe, cantidad y duración, por cada tipo de llamada, obtenidos del análisis de facturación, para identificar en donde se encuentran las diferencias entre la factura y el sistema.

Nombre del archivo: IW\_CMAñalisisResultados

Sitios:  Todos  
 Sistema Local  
 Sitio Guadalajara  
 Sitio Monterrey

Tipo de reporte: Privado

Mostrar reporte en menú:

Powered by **intertel**

Fig. 5.4 Gestión de reportes.

Active la casilla del sitio en la cual desea que el reporte se muestre. Active la casilla "Todos", en caso de que el reporte se deba estar disponible para todos los sitios del sistema.

Posteriormente, seleccione en el combo "Tipo de reporte" para el tipo de usuario que deberá desplegarse el reporte: "Privado" para cuando el reporte solo deberá mostrarse para usuarios de tipo Administrador. "Público" para cuando el reporte deba mostrarse a todos los usuarios.

Adicionalmente puede deshabilitar la casilla "Mostrar reporte en menú" para el caso en el que desee que el reporte no esté disponible en el portal para ningún usuario. Por default estará habilitada, lo cual indica que el reporte se encontrará visible en el menú.

Por último, presione clic en el botón "Guardar" para que el sistema registre la configuración. En caso de que no desee guardar la configuración, solo presione el botón "Regresar" para que el sistema ignore los movimientos que acaba de realizar y regrese a la lista de reportes a administrar.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Realice este procedimiento de edición para cada uno de los reportes que considere.

Por omisión, todos los reportes se despliegan en todos los sitios, pero depende del propósito del reporte el que se muestren a todos los usuarios o solo a usuarios administradores. Esto último lo podrá validar en la sección de "Clasificación de reportes" del presente manual, por cada reporte.

## Capítulo 6. Sección Hotelera

### Introducción

La Sección Hotelera y Hospitalaria del Portal de Reportes es una solución ideal para aquellos hoteles que no cuentan con un sistema de gestión hotelera o PMS. Su función principal es dar visibilidad al registro de llegada y salida de una persona (Check in – Check out), así como de mostrar el seguimiento y costos de llamadas telefónicas que fueron realizadas por el huésped, durante su estancia en una habitación.

Así mismo, para los hoteles y hospitales que tengan un sistema de gestión hotelera o PMS, se integran en esta sección indicadores que le permitirán el monitoreo del cargo a la habitación de las llamadas realizadas por los huéspedes.

Combinada con las funcionalidades de Smart Manager, contamos con una herramienta más completa, a través de la cual podemos llegar a restringir llamadas, o indicar el o los tipos de llamadas que se podrán hacer desde cada habitación. Para lograr lo anterior, será necesario que la licencia que haya adquirido del sistema Intertel tenga habilitado el módulo de Smart Manager.

En esta sección usted encontrará las siguientes facilidades:

- Tableros con indicadores de cargos de llamadas al PMS y llamadas de habitaciones hacia extensiones de servicios del hotel u hospital.
- Registrar la llegada de un huésped a una habitación (Check in).
- Registrar la salida de un huésped de una habitación (Check out).
- Consulta e impresión de registro de llamadas realizadas por el huésped durante su estancia.
- Generación de set de reportes Hoteleros.
- Configurar los tipos de llamadas que podrá hacerse desde cada habitación /Restricciones de llamadas, combinándolo con el módulo de Smart Manager.

### Tablero con indicadores de cargo al PMS

Monitorea las llamadas enviadas al sistema de facturación o gestión del hotel u hospital para cobro al huésped. Presenta información sobre las llamadas salientes generadas desde las habitaciones con costo hacia el huésped.

Indicador (widget)	Descripción
Total de Llamadas PMS	Muestra la cantidad total de llamadas registradas por el sistema en el día actual y que representan un consumo (importe) a facturar para la habitación. Incluye tanto las llamadas que Intertel cargó al sistema de facturación del hotel u hospital (PMS), como las que no se cargaron con éxito. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Cargadas al PMS	Presenta la cantidad total de llamadas del día actual que generaron un importe para las habitaciones y que fueron enviadas o cargadas en automático y con éxito al sistema de facturación del hotel u hospital (PMS). Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
No cargadas al PMS	Presenta la cantidad total de llamadas del día actual que generaron un importe para las habitaciones y que en Intertel®18 no pudo cargarlas automáticamente al sistema de facturación del hotel u hospital (PMS). Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Habitaciones con cargo	Indica la cantidad de habitaciones que han generado llamadas en el día actual con cargo o consumo para ser facturado y enviado al PMS. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Habitaciones cargo especial	Presenta la cantidad de habitaciones que generaron al menos una llamada en el día actual y este cumple con condiciones especificadas por el administrador para considerarse como cargo especial. Ej. Llamadas con importe mayor a \$1000.00 pesos, llamadas internacionales, etc. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Llamadas con cargo especial	Indica la cantidad de llamadas realizadas desde las habitaciones que en el día actual cumplieron con las condiciones de "cargo especial". Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Tabla de posición	Muestra las 50 posiciones de las llamadas cargadas en automático al sistema hotelero del día actual y ordenadas por hora descendente. Los datos que se muestran en esta tabla son actualizados automáticamente cada 15 segundos, de tal forma que usted puede consultar los 50 diferentes elementos (habitación, hora, lugar, duración, importe, etc.) que aparecen en el listado. Las llamadas que son contabilizadas varían de acuerdo con el selector del elemento seleccionado, por ejemplo:

1. *Llamadas con servicio especial*: Top 50 de las llamadas realizadas desde las habitaciones que en el día actual cumplieron con las condiciones de "cargo especial".
2. *Llamadas cargadas en automático al PMS*: Top 50 que presenta la cantidad total de llamadas del día actual que generaron un importe para las habitaciones y que fueron enviadas o cargadas en automático y con éxito al sistema de facturación del hotel u hospital (PMS).
3. *Llamadas no cargadas en automático al PMS*: Top 50 que presenta la cantidad total de llamadas del día actual que generaron un importe para las habitaciones y que en Intertel® no pudo cargarlas automáticamente al sistema de facturación del hotel u hospital (PMS).

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el tablero de "Cargo al PMS":

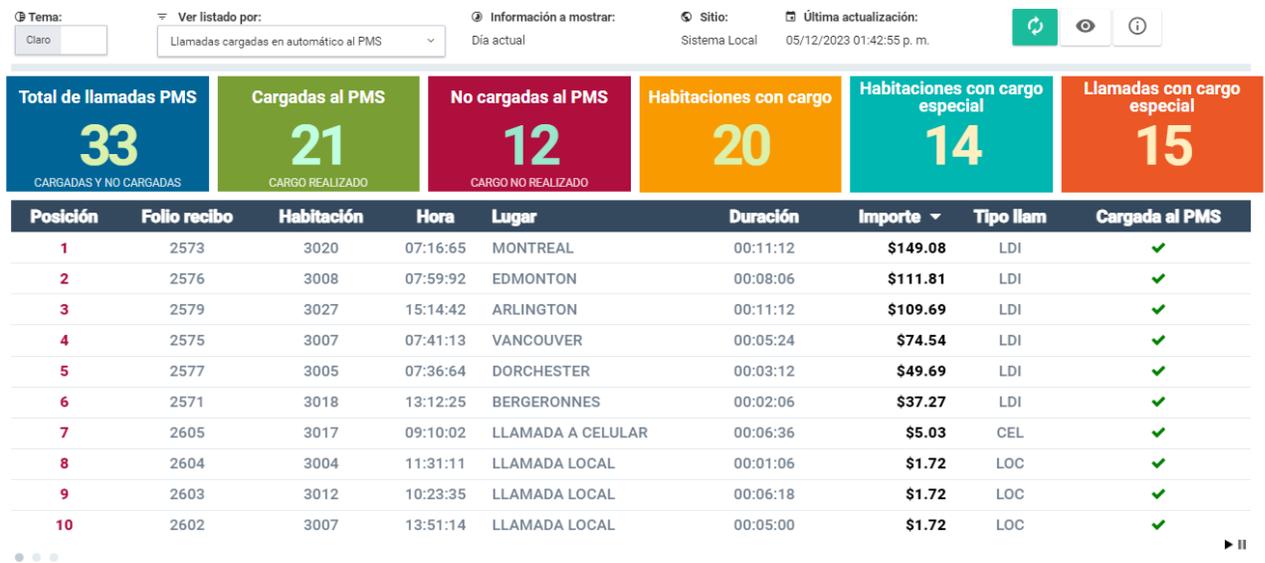


Fig. 6.2 Tablero de indicadores de cargo al PMS

Powered by **intertel**

## Tablero con indicadores de llamadas de habitaciones y servicios

Presenta información relacionada a las llamadas realizadas de las habitaciones de los huéspedes hacia los diferentes departamentos de atención al cliente del hotel/hospital (restaurante, servicio a la habitación, limpieza, alberca, recepción, farmacia, etc.). El objetivo principal es ayudar al hotel u hospital a que sus huéspedes sean atendidos, mejorar el servicio e incrementar las ventas.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Con este tablero se puede monitorear el volumen de llamadas de huéspedes hacia las áreas de servicio, para generar reportes de análisis; así mismo, identificar si estas llamadas están siendo atendidas o no.



Importante: Para que este tablero esté disponible para el cliente, es necesario tener compatibilidad con el conmutador para activar el Módulo de Productividad y Tráfico.

Indicador (widget)	Descripción
Total no atendidas	Representa la cantidad total de llamadas del día actual que hicieron los huéspedes desde sus habitaciones hacia extensiones de áreas de servicio, y que no fueron atendidas por el hotel u hospital. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Total contestadas	Muestra la cantidad total de llamadas del día actual que hicieron los huéspedes desde sus habitaciones hacia extensiones de áreas de servicio, y que sí fueron contestadas. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Tiempo promedio de respuesta (seg)	Representa el tiempo promedio de timbrado de la llamada del día actual, es decir, el tiempo promedio que el huésped espera a que se le conteste la llamada; se consideran todas las llamadas (contestadas y no atendidas). Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador.
Mayor cantidad no atendidas	Muestra la cantidad de llamadas, número y descripción de la extensión de servicio con más llamadas de habitaciones que no fueron atendidas en el día actual. Las llamadas hechas entre las diferentes extensiones de su empresa no son contabilizadas en este indicador. Este indicador cuenta con la característica de mostrar a manera de detalle las llamadas que están siendo contabilizadas dando clic sobre él.
Menor tiempo promedio de respuesta (seg)	Refleja el tiempo en segundos, número y descripción de la extensión de servicio que en el día actual está atendiendo más rápido las llamadas de habitaciones.
Mayor tiempo promedio de respuesta (seg)	Refleja el tiempo en segundos, número y descripción de la extensión de servicio que en el día actual tarda más tiempo en contestar las llamadas de habitaciones.
Tabla de posición	Muestra las 50 posiciones de llamadas internas que realizaron los huéspedes desde sus habitaciones hacia las áreas de servicio y que fueron contestadas.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Los datos que se muestran en esta tabla son actualizados automáticamente cada 15 segundos, de tal forma que usted puede consultar los 50 diferentes elementos (posición, hora, habitación, extensión de servicio, tiempo de respuesta, motivo) que aparecen en el listado.

Las llamadas que son contabilizadas varían de acuerdo con el selector del elemento seleccionado, por ejemplo:

1. Llamadas contestadas de habitaciones: Todas aquellas llamadas que fueron realizadas internamente por las habitaciones de los huéspedes hacia un área de servicio del hotel u hospital y fueron atendidas.
2. Llamadas no atendidas de habitaciones: Todas aquellas llamadas que fueron realizadas internamente por las habitaciones de los huéspedes hacia un área de servicio del hotel u hospital y no fueron atendidas.

La siguiente figura, muestra un ejemplo de los indicadores localizados en el tablero de “Llamadas de habitaciones y servicios”:



Fig. 6.1 Tablero de indicadores de llamadas de habitaciones y servicios

### Interfaz gráfica de Sección Hotelera

La interfaz de la sección Hotelera ha sido diseñada para que de manera sencilla realice el Check in y Check out de una habitación; las opciones necesarias para hacerlo se muestran en la imagen siguiente:

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

Mostrar 10 elementos

Buscar...

Habitación	Huésped	Edo. Habitación	Acciones
Habitación 01	Pedro Antúñez	Ocupada	👁️
Habitación 02	Jesús Juvera	Ocupada	👁️
Habitación 03	Julio Quintanar	Ocupada	👁️
Habitación 04	María Vázquez	Ocupada	👁️
Habitación 05	-	Vacante	📄
Habitación 06	Guadalupe Montero	Ocupada	👁️
Habitación 07	Jaime Gutiérrez	Ocupada	👁️
Habitación 08	Alejandro Martínez	Ocupada	👁️
Habitación 09	-	Vacante	📄
Habitación 10	Miriam Fernández	Ocupada	👁️

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 13 registros

Anterior 1 2 Siguiente

Fig. 6.3 Sección Hotelera

1. Panel de habitaciones.
2. Menú de opciones.
3. Impresión.
4. Búsqueda por huésped o habitación.
5. Check in / Check out.
6. Barra de navegación.

#### Panel de habitaciones:

En esta sección aparecerá el registro de todas las habitaciones de su hotel, y el estado en que se encuentra cada una de estas habitaciones, es decir podrá consultar si están vacantes u ocupadas. En caso de que la habitación esté ocupada, aparecerá el nombre de la persona que hizo la reservación, y por medio de diferentes acciones, tendrá la facilidad de consultar el registro de llamadas realizado por el huésped durante su estancia antes de hacer el check out.

#### Menú de opciones

En este menú se encuentran las opciones principales de la Sección Hotelera. Desde aquí tendrá la facilidad de consultar el listado de habitaciones vacantes u ocupadas, registrar la hora de entrada y salida del huésped, así como a generación de reportes con información de sus habitaciones. Para tener mayor conocimiento sobre el listado de reportes disponibles en esta sección, vaya al capítulo 3: Reportes, y consulte la sección de Hoteles y Hospitales de este manual.

#### Impresión

Al dar clic sobre el botón de impresión usted podrá imprimir el listado de habitaciones, o el listado de llamadas realizadas por el huésped, que estén visibles en pantalla. Por lo cual, si desea una impresión de todas las habitaciones o todas las llamadas realizadas por el huésped, recuerde seleccionar del filtro "mostrar elementos", la opción de "todos".

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

### **Búsquedas por huésped o habitación**

Contará con la facilidad de realizar búsquedas ya sea por el nombre del huésped o número de habitación (clave de la extensión del sistema Intertel). Simplemente teclee algunos dígitos de la extensión o habitación, o bien el nombre del huésped, para que le sean mostradas las coincidencias en pantalla. No es necesario que escriba en su totalidad el número de habitación o el nombre del huésped para que obtenga resultados, con solo teclear las primeras letras del nombre o bien algunos dígitos de la habitación.



**TIP:** Sugerimos que la extensión que vaya a ser creada en el sistema Intertel sea identificada con el número de la habitación, debido a que las consultas que se hagan desde la sección Hotelera serán a través de la clave de la extensión.

### **Check in / Check out**

Desde estas opciones registrará la hora de llegada y salida del huésped, así como la consulta de las llamadas que realizó el huésped durante su estancia.

### **Barra de navegación**

A través de ella puede navegar o cambiar de página cuando la cantidad de habitaciones a mostrar, supera la cantidad de elementos que se listan en el panel. Esta opción trabaja en conjunto con el selector de elementos a mostrar; usted decide si se muestran hasta 20 habitaciones por página, o bien, el total de habitaciones existentes en su sistema.

## **Registro de entrada y salida de un huésped**

### **Registro de entrada (Check In)**

Para registrar la llegada de un huésped deberá verificar que el estado de la habitación se encuentre como "Vacante". Para hacerlo, de clic sobre la columna de "Huésped" para que de manera ordenada, muestre en primera instancia todas las habitaciones que están disponibles; hecho lo anterior de clic en el icono de un Lápiz sobre una nota  , para ingresar el nombre del huésped; una vez realizado el registro, cambiará el estado de la habitación a "Ocupado" y aparecerá en la columna de "Huésped" el nombre con el que haya registrado a la persona en el sistema.

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

**Ingreso de huésped**
×

Nombre\*

Cancelar

Ingresar

Fig. 6.4 Registro de entrada

### Registro de salida (Check out) / Consulta e Impresión de llamadas

Cuando el huésped decida abandonar la habitación, simplemente de clic en el icono en forma de ojo  para tener acceso a la opción de salir de la habitación, es decir hacer el Check out. Al dar clic sobre el botón "Salida" le indicaremos al sistema que la habitación quedará en estado "Vacante".

Huésped	Habitación	Fecha llegada	Extensión	Cantidad	Costo	
Miriam Fernández	Habitación 10	28/08/2018 10:39:39 a.m.	10	516	\$7,974.78	<span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 5px;">Salida</span>

Fig. 6.5 Registro de salida

Desde este apartado también tendrá acceso a consultar las llamadas que realizó el huésped durante su estancia, así como el costo generado por cada una de estas. Y en caso de ser necesario tendrá la facilidad de imprimir el detalle de estas llamadas, haciendo uso de la opción de impresión dando clic en el botón de impresora .

## Llamadas realizadas

Mostrar  elementos 

Buscar:

Fecha	Hora	Duración	Tipo	Lugar	Costo
28/08/2018	10:41:00	21.0	LOC	LLAMADA LOCAL	\$15.81
28/08/2018	11:05:30	21.0	CNA	(CEL) HERMOSILLO	\$15.10
28/08/2018	11:45:03	21.0	LOC	LLAMADA LOCAL	\$15.81
28/08/2018	12:05:10	21.0	CNA	(CEL) HERMOSILLO	\$15.10
28/08/2018	12:31:03	21.0	LOC	LLAMADA LOCAL	\$15.81
28/08/2018	13:10:04	21.0	CNA	(CEL) HERMOSILLO	\$15.10
28/08/2018	14:20:00	21.0	LOC	LLAMADA LOCAL	\$15.81
28/08/2018	15:41:00	21.0	CNA	(CEL) HERMOSILLO	\$15.10
28/08/2018	16:14:03	21.0	LOC	LLAMADA LOCAL	\$15.81
28/08/2018	17:29:55	21.0	CNA	(CEL) HERMOSILLO	\$15.85

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 516 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 52 Siguiente

Fig. 6.6 Llamadas realizadas por el cliente

## Capítulo 7. Llamadas telefónicas por amenazas, fraudes y extorsiones

### Introducción

Las llamadas telefónicas son poderosas por que hacen que detengas todo lo que estás haciendo, con tal de que atiendas la llamada. Algunas de estas llamadas son buenas, por ejemplo, las llamadas de familiares (tipo de llamadas personales); pero también existen las molestas (llamadas de tipo spam), por ejemplo, las llamadas de bancos, de tiendas departamentales, compañías de teléfono, etc.

Existen también otro tipo de llamadas que pueden utilizarse para mal, llamadas no deseadas y constantes que definitivamente no quisiéramos recibir, por ejemplo, llamadas con el propósito de chantajear, amenazar, realizar fraudes o extorsiones, las cuales hoy en día son cada vez más frecuentes.

Debido a lo anterior el Portal de Reportes nos brinda a través del módulo de **“Bloqueo de Llamadas”**, la posibilidad de identificar este tipo de llamadas no deseadas o maliciosas, dando la posibilidad al personal de su empresa solicitar el bloqueo de estos números no deseados y que un supervisor o alguna otra persona encargada de mantener la seguridad en su empresa, proceda con el bloqueo de estos números telefónicos para que no continúe recibiendo este tipo de llamadas en un futuro.

En este capítulo se explica el procedimiento que debe seguir para solicitar el bloqueo o desbloqueo de estos números de llamadas telefónicas por amenazas, fraudes y extorsiones

## Solicitud de bloqueo y desbloqueo de llamadas

Todo usuario con acceso al Portal de Reportes con extensiones asignadas tiene la posibilidad de solicitar bloquear algún número telefónico, o, bien, solicitar su desbloqueo para continuar recibiendo llamadas. Las personas responsables para autorizar un bloqueo o desbloqueo únicamente pueden ser usuarios del sistema Intertel con permisos de Supervisor, o bien el Administrador del sistema que haya sido configurado en el módulo de Bloqueo de Llamadas.

### **Motivos disponibles para bloquear o desbloquear llamadas.**

El usuario dispondrá de diferentes motivos con los cuales puede dar mayor detalle, del porque está solicitando bloquear o desbloquear algún número telefónico. Los motivos disponibles son los siguientes:

- **Fraude y Extorsión:** Este tipo de llamadas solo puede ser bloqueado o desbloqueado por el usuario Administrador del sistema configurado en el módulo de Bloqueo de Llamadas.
- **Spam y Personal:** Este tipo de llamadas puede ser bloqueado o desbloqueado por el usuario supervisor o bien por el Administrador del sistema configurado en el módulo de bloqueo de llamadas.

### **Procedimiento para bloquear o desbloquear llamadas**

Para hacer una solicitud de bloqueo o desbloqueo de algún número telefónico, el usuario autenticado en el Portal de Reportes deberá ir a la pestaña de **“Bloqueo de llamadas”**. Al hacer lo anterior se le mostrará la pantalla de la figura siguiente en blanco.

Agregar número telefónico a la lista

ej. 5510123456 Agregar

#	Extensión	Número telefónico	Tipo de solicitud	Comentarios	Motivo	Acciones
1	120	6623425120	Bloquear	Me intentaron extorsionar	Extorsión	
2	120	5522305060	Bloquear	Banco	Spam	
3	120	6221321211	Permitir	Es mi tía de Guadalajara	Personal	

Guardar

Powered by **intertel**

Fig. 7.1 Bloqueo de llamadas

El procedimiento que deberá seguir para realizar una solicitud de bloqueo o desbloqueo de números telefónicos es el siguiente:

1. Teclear en la parte superior de la derecha, el número telefónico a 10 dígitos que desea reportar para su bloqueo o desbloqueo, y después dar clic el botón de agregar.
2. Aparecerá un listado por cada extensión que tenga asignada el usuario, y se mostrará el número telefónico que desea reportar para su bloqueo o desbloqueo en cada una de estas extensiones. Lo anterior para que el usuario indique en que extensión desea, o no desea, recibir llamadas que provengan de ese número telefónico.
3. En el selector de **“Tipo de solicitud”** deberá seleccionar una de las siguientes dos opciones:
  - **Bloquear:** Al seleccionar esta opción el sistema registra que el usuario no desea recibir llamadas de ese número telefónico en esa extensión en particular.
  - **Permitir:** Al seleccionar esta opción el sistema registra que el usuario desea recibir llamadas de ese número telefónico en esa extensión en particular.
4. Será necesario que escriba un breve comentario para que el responsable de atender las solicitudes de bloqueo o desbloqueo tenga una idea del motivo por el cual está usted realizando su solicitud. Es importante que escriba un detalle breve ya que no podrá dejar este dato en blanco.
5. Después deberá seleccionar un motivo de la solicitud, el cual puede ser considerado como una llamada de fraude, extorsión, spam o personal.
6. Antes de dar clic en el botón de “Guardar” si así lo desea también tendrá la posibilidad de eliminar algún número telefónico dando clic en el icono de bote de basura

Información confidencial de Intertel®. Este material no deberá ser fotocopiado, copiado, distribuido, o revelado a personas no autorizadas. Se requiere de la autorización previa y por escrito de Intertel.

7. Por último, de clic en el botón "Guardar" para que el sistema envíe una notificación por correo electrónico al Supervisor o al Administrador del sistema configurado en el módulo de bloqueo de llamadas para que proceda con el bloqueo o desbloqueo.

Al hacer lo anterior el sistema le mostrará a manera de resumen su reporte:

#	Extensión	Número telefónico	Comentarios	Petición
1	120	6623425120	Me intentaron extorsionar	Bloquear
2	120	5522305060	Banco	Bloquear
3	120	6221321211	Es mi tía de Guadalajara	Permitir

[Aceptar](#)

Fig. 7.2 Resumen de reporte

## Bloqueo y Desbloqueo de llamadas realizado por Supervisor

Por cada número telefónico que es reportado con los motivos de Spam o Personal, el usuario del sistema Intertel de tipo Supervisor recibirá en su bandeja de correo electrónico una notificación indicando que un usuario ha solicitado el bloqueo o desbloqueo de algún número de teléfono. La notificación que recibirá se muestra a continuación:

**intertel**

**Fecha de creación: 28/08/2020 04:16:39 p. m.**

El empleado Jesús Jiménez realizó una solicitud de bloqueo o desbloqueo de llamadas que esta pendiente su revisión.

[Ir a solicitud](#)

Fig. 7.3 Notificación de solicitud

## Bloqueo y Desbloqueo de llamadas realizado por Administrador del PBX.

La opción de bloqueo de llamadas aparecerá disponible en el Portal de Reportes siempre y cuando el responsable del conmutador y el administrador del sistema Intertel haya realizado previamente las configuraciones necesarias en las líneas telefónicas del conmutador, así como en el módulo de configuración de bloqueo de llamadas en el sistema Intertel.

La manera en la que se bloquean las llamadas son las siguientes:

Usuario con elementos asignados: solicitan el poder bloquear números telefónicos.

Usuario supervisor: se trata de un supervisor en el sistema Intertel y que tenga capturado un correo electrónico, este usuario será el que autorice el bloqueo del número telefónico a una extensión en particular.

Usuario administrador del PBX: se trata de un usuario con permisos en el sitio del sistema Intertel y será el responsable de autorizar el bloqueo de números telefónico de todas las extensiones que pertenezcan a un sitio en particular.

¡Necesitamos su opinión!

Tenemos como objetivo el seguir brindándole el producto de mayor calidad e innovación en el mercado. Estamos seguros de que usted es el que puede ofrecer las mejores ideas y sugerencias. Si usted piensa que hay alguna manera de mejorar, ¡estaremos en la mejor disposición para recibir su opinión!

¡Muchas gracias por su preferencia!

**intersel**<sup>®</sup>

Intersel  
Interfases y Sistemas Electrónicos S.A.P.I. de C.V.  
Oficina Corporativa  
Local 2 Planta Baja Edificio N2  
Blvd. Antonio Quiroga No. 21  
Col.El Llano, C.P. 83210  
Hermosillo, Sonora, México  
Teléfono: +52 (662) 210-60-80  
Email: [info@intersel.com.mx](mailto:info@intersel.com.mx)

Búsquenos en Internet:  
<https://intertel.mx/>

**Sucursal Hermosillo**  
Tel. 662-210-6080

**Sucursal Ciudad de México**  
Tel. 55-1253-7447

**intertel.mx**  
[info@intersel.com.mx](mailto:info@intersel.com.mx)

Intertel®2020 , Interfases y Sistemas Electrónicos, S.A.P.I. de C.V. Todos los derechos reservados. Los logotipos de Intertel son marcas registradas de Interfases y Sistemas Electrónicos, S.A.P.I. de C.V. Todos los otros nombres de marcas o compañías son marcas registradas de sus respectivos propietarios

**intertel**