

INFORMES ESTADÍSTICOS DE RED INTELIGENTE

Manual de Usuario

1.	Introducción.....	2
2.	Acceso.....	3
3.	Generación de un IE nuevo.....	4
	Confirmación de la petición.....	7
4.	Recuperación de un Informe Antiguo	8
5.	Adquisición de un bono.....	9
6.	Tipos de Informe.....	10
7.	Informes Básico y Avanzado.....	11
8.	Tratamiento de los desvíos	12
9.	Ejemplos de Informes PDF	13

Importante: Es necesario Login y PW de www.movistar.es. El cliente debe tener usuario con perfiles:

- ISUSER (petición de Informes Estadísticos)
- AVUSER (gestión de Área Novecientos)

Estos perfiles los gestiona el Gestor Comercial del Cliente a través del CAC, o bien el cliente directamente llamando al CAC.

1. Introducción

- Este servicio de IE permite analizar el uso de los Números Novecientos.
- Los informes se pueden pedir para datos de hasta 60 días hacia atrás. Es decir, si hoy es 23 de Julio, los informes se podrán solicitar (típicamente) desde el 21 de Mayo hasta el 21 de Julio.
- Existe un decalaje de 2 o 3 días hacia atrás, no existiendo la posibilidad de pedir informes en tiempo real.

Características

- IE proporciona información agregada del tráfico.
 - IE no da información detallada de llamada a llamada. Ese detalle se puede obtener a través de FACTEL, que es la herramienta informática de Facturación.
- Facilita información útil para la gestión y control de las llamadas recibidas.
- Posibilidad de generar informes a medida, mediante el uso de Filtros.

Ventajas

- Acceso flexible y sencillo a través de www.movistar.es/novecientos
- Rapidez y calidad en la recepción de informes.
- Agilidad: proporciona en el instante la información que solicite.
- Informes personalizados y detallados.
- Análisis de amplios periodos de observación.
- Filtrado: permite fijar filtros para analizar llamadas con un perfil específico.
- Seguridad: servicio seguro mediante login/pw

Condiciones comerciales

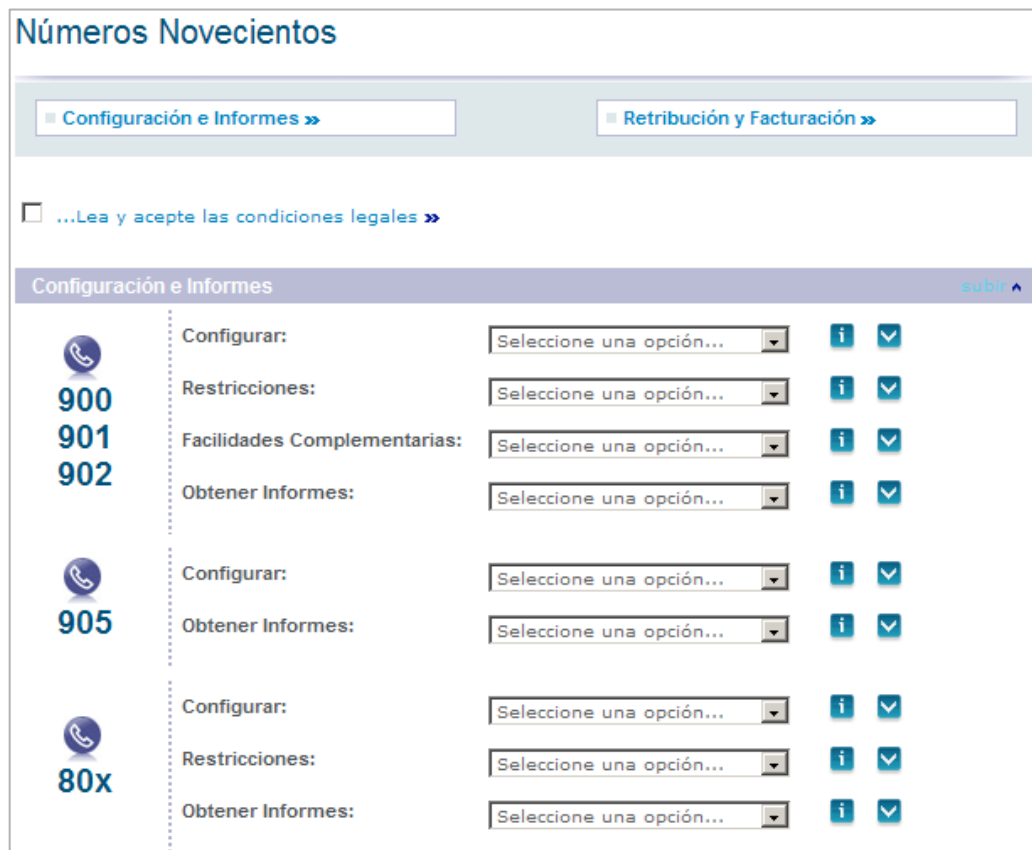
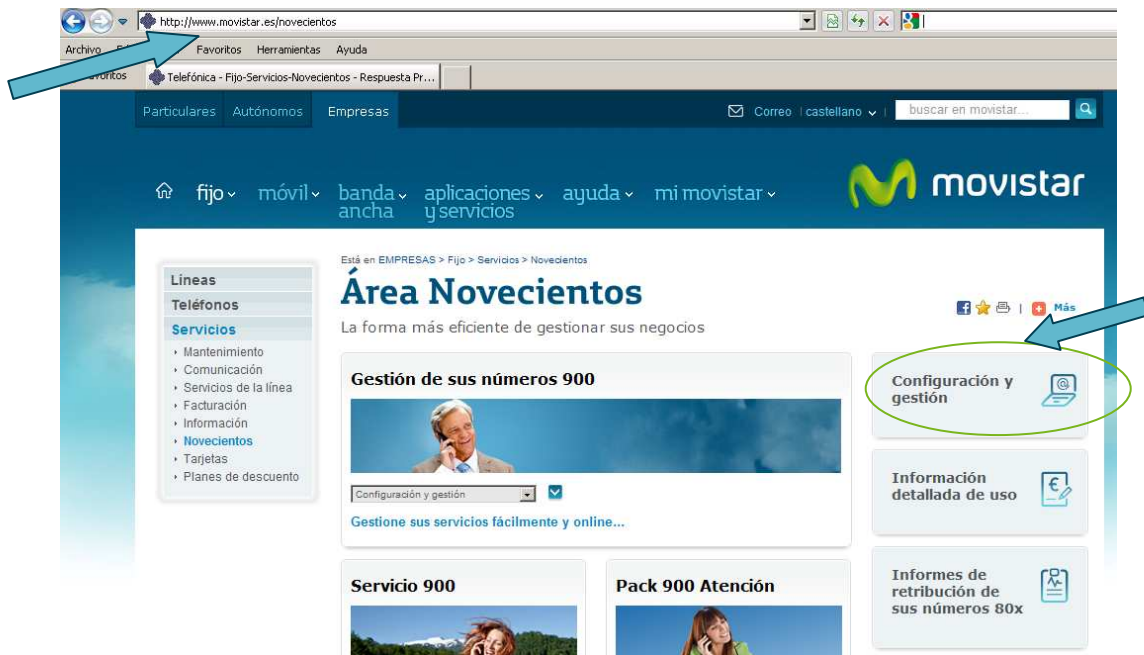
- Los 40 primeros informes mensuales son **gratuitos**.
- Informes adicionales (del 41 en adelante al mes) tienen un precio de 1€.
- Importante reducción sobre el precio de cada informe adicional mediante Bonos, con las siguientes modalidades:
 - **Bono Básico:** 25 Informes por 5 euros (0,50 euros/ informe).
 - **Bono Premium:** 90 Informes por 9 euros (0,10 euros/ informe).
- La vigencia del bono es de 30 días. No podrá contratar un nuevo bono mientras siga vigente el anterior. Los informes incluidos en su bono sólo podrán obtenerse durante el periodo de vigencia del mismo.
- Los Bonos pueden utilizarse para todos los números 90x que tenga contratados un mismo CIF.
- Todos los informes y bonos se solicitan directamente por parte del cliente a través de www.movistar.es No es necesaria contratación previa.

Requisitos técnicos

- Ordenador con conexión a Internet.
- Navegador web
- Visor de ficheros .PDF y/o EXCEL

2. Acceso

Entramos en www.movistar.es/novecientos



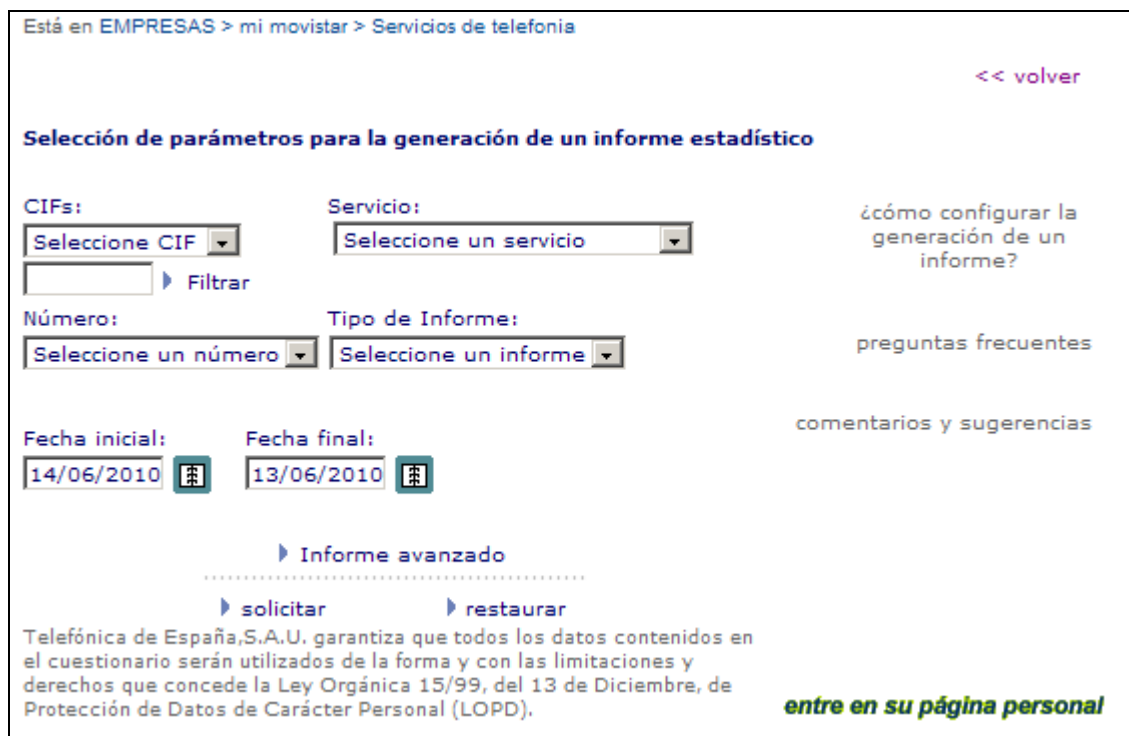
En **Obtener Informes**, se elige en el desplegable **Informes Estadísticos**.

Después de registrarnos tenemos la pantalla principal de Informes Estadísticos:



3. Generación de un IE nuevo

Elegimos parámetros del Nuevo Informe:



Fecha inicial y final: : indican el intervalo de tiempo para la generación del informe. Por defecto, la fecha final será tres días anterior a la fecha de petición y la fecha inicial será un mes anterior. El sistema no permitirá indicar fechas para las que no se hayan recibido datos o estos han sido borrados ya del sistema.

Formatos disponibles: PDF o Tabla EXCEL

Confirmación de la solicitud de un informe

Servicio	Línea 902 Nivel 1
Número	902116000
Número de abono	Gratuito
Informe	Llamadas por origen
Fecha Inicial	1/6/2010
Fecha Final	18/6/2010

Este informe no será cobrado. Movistar le regala los 40 primeros informes que solicite cada mes

.....

[▶ generar pdf](#) [▶ generar excel](#) [▶ rechazar](#)

Advertencia: Sólo se podrán recuperar aquellos informes que se generen en formato pdf.

Informe avanzado: muestra una nueva pantalla donde es posible indicar restricciones adicionales a las indicadas en esta pantalla. Por ejemplo:

Selección de parámetros para la generación de un informe estadístico avanzado

Filtro Origen:

Filtro Destino:

Filtro Día de la Semana:

Inicial: Final:

Filtro Intervalo Horario:

Inicial: Final:

.....

[▶ solicitar](#) [▶ restaurar](#)

Esta pantalla le permite definir el filtrado a realizar en los datos de sus llamadas para generar un informe en el que sólo se le mostrarán los datos que cumplan con dichas restricciones. Por ejemplo, si desea conocer en qué momento del día usted está recibiendo más llamadas desde móviles, sólo tiene que seleccionar móvil en el filtro origen.

El Filtro Origen muestra las provincias.



El Filtro Destino son los destinos que nos interesan. Por ejemplo si el 900777888 tiene 5 destinos: 915555555, 935555555, 941111111, 609444555, 952222222 y solo estamos interesados en las llamadas que acaban en el móvil y en Barcelona, pondríamos:

Filtro Destino:

Confirmación de la petición.

Nos informa del precio del informe que puede ser:

- Gratis (los 40 primeros de cada mes)
- Precio informes adicional (1€)
- Bono. Si hay algún bono vigente, se nos informa de ello.

Está en [EMPRESAS](#) > [mi movistar](#) > [Servicios de telefonía](#)

[<< volver](#)

Confirmación de la solicitud de un informe

Servicio	Línea 902 Nivel 1	¿que parámetros han sido elegidos?
Número	902001004	
Número de abono	Gratuito	
Informe	Intentos de llamadas	
Fecha Inicial	1/6/2010	
Fecha Final	13/6/2010	preguntas frecuentes

Este informe no será cobrado. Movistar le regala los 40 primeros informes que solicite cada mes

[comentarios y sugerencias](#)

.....

[▶ aceptar](#) [▶ rechazar](#)

4. Recuperación de un Informe Antiguo

La pantalla siguiente muestra una lista de los informes estadísticos generados anteriormente ordenados por la fecha de solicitud. El sistema guardará estos informes por un período de 15 días desde la fecha de solicitud del informe.

Está en [EMPRESAS](#) > [mi movistar](#) > [Servicios de telefonía](#)

[Recuperación de un informe generado anteriormente](#) [<< volver](#)

fecha de solicitud	parámetros	enlace
16-06-2010	Servicio: Línea 902 Nivel 1 Número: 902100656 Informe: Intentos de llamadas Tipo: Básico Fecha Inicial: 01-06-2010 Fecha Final: 13-06-2010	Recuperar

[¿cómo recuperar un informe anteriormente generado?](#)
[preguntas frecuentes](#)
[comentarios y sugerencias](#)

La recuperación de informes no lleva asociado ningún coste.

5. Adquisición de un bono

Un bono se factura a un 90x aunque luego pueda usarse para todos los 90x de un mismo CIF.

Está en [EMPRESAS](#) > [mi movistar](#) > [Servicios de telefonía](#)

[<< volver](#)

Solicitud de adquisición de un bono

Número de abono al que se cobrará el bono:

¿cómo adquirir un bono?

Tipo de bono que desea adquirir:

Básico (5,00 Euros, 25 informes)

Premium (9,00 Euros, 90 informes)

preguntas frecuentes

Los bonos son válidos durante 30 días naturales a partir de la fecha de adquisición.

comentarios y sugerencias

.....

[▶ solicitar](#) [▶ restaurar](#)

Telefónica de España, S.A.U. garantiza que todos los datos contenidos en el cuestionario serán utilizados de la forma y con las limitaciones y derechos que concede la Ley Orgánica 15/99, del 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

entre en su página personal

Confirmación compra Bono

Está en [EMPRESAS](#) > [mi movistar](#) > [Servicios de telefonía](#)

Confirmación de la solicitud de un bono

Tipo de bono	BONO BASICO RI
Número de cobro	901117818
Informes que permite	25
Fecha expiración	16/7/2010

El precio del bono es: **5,00 Euros**

.....

[▶ aceptar](#) [▶ rechazar](#)

Si ya dispone de un bono vigente se le mostrará una pantalla con información sobre su bono:

Ya dispone de un bono

Tipo de bono	BONO BASICO RI
Número de cobro	901117818
Informes que permite	25
Fecha expiración	16/7/2010

Ha consumido 0 informes, puede solicitar otros 25 informes con cargo a este bono

.....

▶ aceptar

6. Tipos de Informe

Tipos de informe

El tipo de informes que el usuario puede obtener está en función del tipo de servicio:

- ▶ **Intentos de llamadas:** El Informe de Intentos de Llamadas muestra el número de llamadas (completadas o no completadas) que ha recibido el servicio para cada uno de los días del período que ha seleccionado.
- ▶ **Perfil diario:** En el Informe de Perfil Diario se representan las llamadas completadas y las no completadas distribuidas según el tramo horario en el que se realizaron para el período de tiempo seleccionado.
- ▶ **Llamadas por destino:** En el Informe de Llamadas por Destino se presenta el número total de llamadas completadas y no completadas para cada uno de los posibles destinos que hayan recibido llamadas en el período de tiempo seleccionado.
- ▶ **Llamadas por origen:** En el Informe de Llamadas por Origen se representa para cada una de las provincias origen que tenga alguna llamada, el número de llamadas completadas y no completadas para el período de tiempo seleccionado.
- ▶ **Duración de llamadas:** En el Informe de Duración de Llamadas se muestra para cada día del período seleccionado la duración media de las llamadas completadas.
- ▶ **Duración por origen:** En el Informe de Duración por Origen se representa para cada una de las provincias origen que tenga alguna llamada la duración media de las llamadas completadas en el período seleccionado.
- ▶ **Duración por destino:** En el Informe de Duración por Destino se indica la duración media de las llamadas completadas para cada uno de los destinos que tengan llamadas en el período seleccionado.
- ▶ **Dispersión del tráfico:** En el Informe de Dispersión de Tráfico se muestra una tabla que presenta las llamadas completadas en el período seleccionado para cada par provincia/provincia destino.

▶ **Ámbitos:** En el Informe de Ámbitos se presenta un gráfico con el porcentaje de las llamadas completadas en el período seleccionado para cada ámbito definido por el servicio (intraprovincial, interprovincial ...).

7. Informes Básico y Avanzado

- **Básico.** Una vez indicado el TIPO DE INFORME, se presenta el resultado sin pedir ningún filtrado ni condición
- **Avanzado.** Una vez indicado el TIPO DE INFORME, se presentan las opciones para filtrar los resultados. Se puede pedir el Informe Avanzado y luego no filtrar por ningún criterio.

Es *recomendable* que se solicite siempre Informe Avanzado. Este informe permite filtrar según distintos criterios, y además da información detallada de las causas de llamadas NO COMPLETADAS, que pueden ser:

- NO COMPLETA POR OCUPADO (NCO). No se alcanza el destino porque está ocupado, o todos los canales están ocupados.
- NO COMPLETA POR NO CONTESTA (NCNC). El llamante cuelga antes de que el destino descuelgue
- DESVÍO POR OCUPADO (DO). La llamada se desvía a otra terminación porque la inicial estaba ocupada.
- DESVÍO POR NO CONTESTA (DNC). La llamada se desvía a otra terminación porque la inicial no ha contestado durante el tiempo establecido de espera.

Los informes básicos solo informan de llamadas COMPLETADAS o NO COMPLETADAS.

8. Tratamiento de los desvíos

Hay planes de RI que tienen la facilidad de **desvío por no contesta y/o ocupado (OC-NC)**. En estos casos una llamada se encamina inicialmente a un número geográfico. Si está OC-NC se podrá encaminar esta llamada a otro número geográfico, y así sucesivamente.

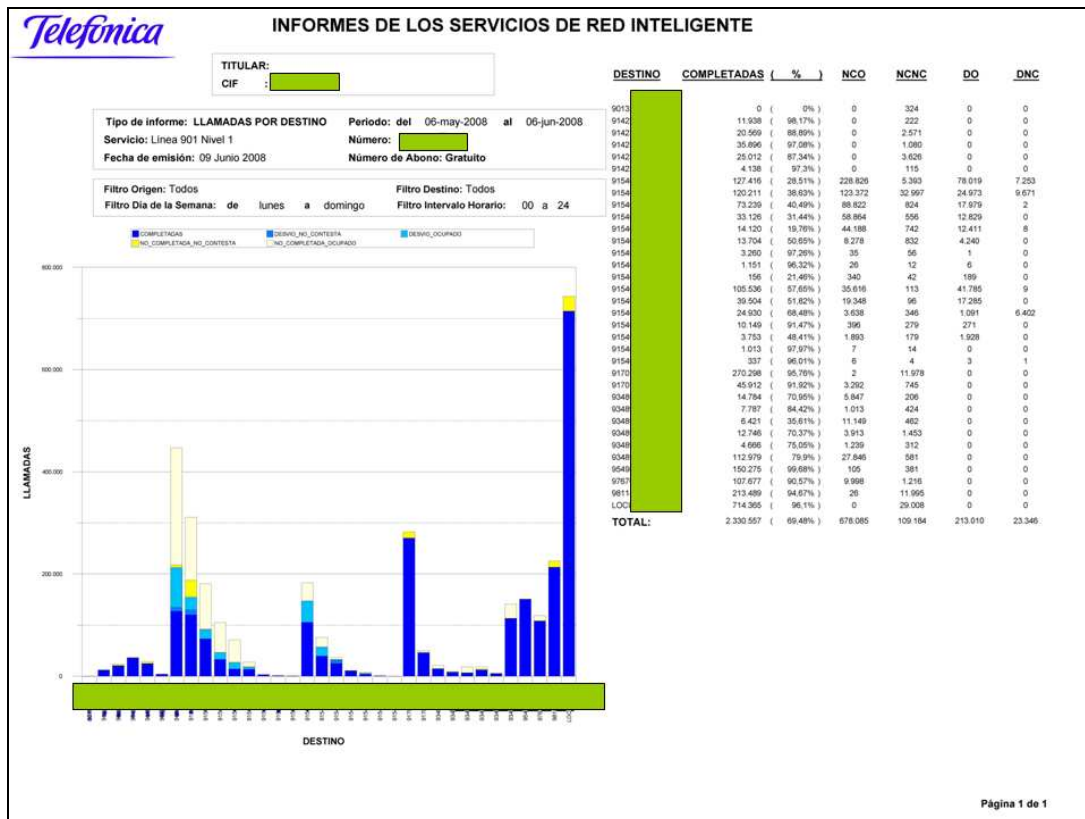
El tratamiento de estas llamadas en los informes se hace de tal forma que las llamadas solo computen una vez como COMPLETADAS, si bien una misma llamada puede sufrir distintos desvíos. En los informes por destino estas llamadas se computan como completadas en el número geográfico que finalmente contestó la llamada.

Ejemplo:

917777777 desvía sobre el 938888888, y este último la contesta, esta llamada computará de la siguiente forma:

- Para el 917777777 será una llamada DESVÍO NO CONTESTA (DNC)
- Para el 938888888 será una llamada COMPLETADA

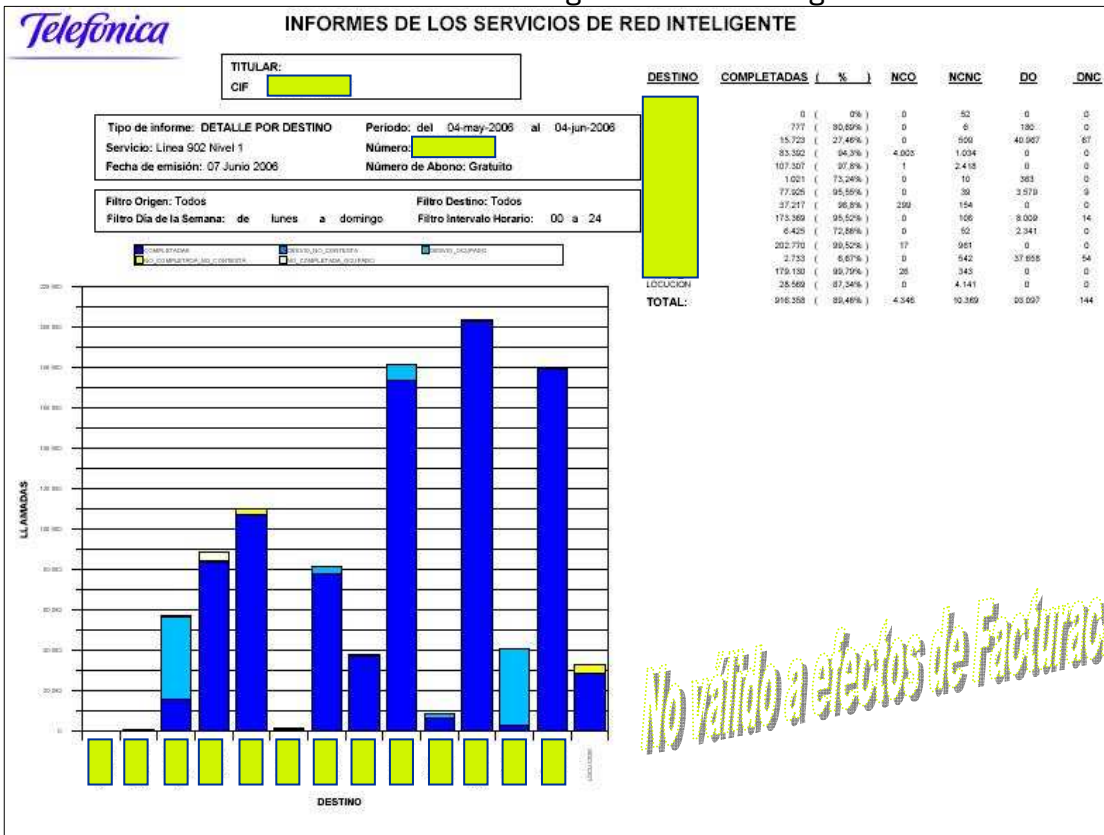
De esta forma, la columna COMPLETADAS solo contará las llamadas contestadas una vez. Por el contrario una fila podrá tener las llamadas que efectivamente ha contestado ese número, las veces que ese número ha estado ocupado o no ha contestado (NCO, NCNC), así como las llamadas que ha recibido por causa desvío desde otros números (DO, DNC)¹.



¹ Si se pide un informe básico, todos los desvíos aparecerán agrupados en una columna llamada DESVÍOS.

9. Ejemplos de Informes PDF

Si se solicitan en formato EXCEL se descargará una tabla sin gráficos.



No válido a efectos de Facturación

ORIG. DEST.	LOCUCION	LLAMADAS COMPLETADAS ACUMULADAS									
ALAVA	19	7	2	6	2	13	1				1
ALBACETE	24	5		30	4	26					1
ALICANTE	149	31	16	30	44	134	8	2			12
ALMERIA	22	11	1	7	3	28	5				
AVILA	17	4		4	1	2	1				
BADAJOS	45	8		12	14	42	2	1			7
BALEARES	63	15		22	9	83	2	1			2
BARCELONA	303	89	16	83	87	340	21	38			26
BURGOS	11	4	2	4	1	13					1
CACERES	24	5	2	10	10	28	1				
CADIZ	104	20	18	32	40	138	12	1			12
CASTELLÓN	41	8		8	18	23	1				1
CIUDAD REAL	15	4		3	4	13	1				1
CORDOBA	53	18	2	28	21	42	2	1			6
A CORUÑA	26	15		9	7	33	2	1			2
CIENCA	0					1					
GIROÑA	27	2		4	1	7	2	2			6
GRANADA	48	4	4	12	3	30	1				7
GUADALAJARA	6					1					
GUIPUZCOA	20	7		7	10	18	1				1
HUELVA	64	10	15	15	8	71	3	1			8
HUESCA	2					2					
JÁEN	39	7		11	16	22	1				1
LEÓN	52	4	3	9	14	28	6				3
LLEIDA	12	5		8	5	18		2			
LA RIOJA	6	4	1	2	3	6	2	1			
LUGO	19	4		7		9	1				
MÁLAGA	85	19	73	174	128	741	28	125			34
MÁLAGA	116	19	8	24	17	161	4	2			3
MURCIA	79	23	14	20	30	82	2				1
NAVARRA	15	4		5	4	9		1			
ORENSE	17	4	1	8	7	6	1				
ASTURIAS	60	44	10	44	21	119					
PÁLENCIA	13	3		9		12					
LAS PALMAS	70	27	1	22		99					
PONTEVEDRA	47	3	1	17		68					3
SALAMANCA	20	9	1	8		38					1
TENERIFE	30	1	3	11		45		1			2
CANTABRIA	24	8	2	11		45		1			1
SEGOVIA	2	1		2		5					
SEVILLA	145	48	13	55	90	219	8	3			14
SORIA											

No válido a efectos de Facturación

