



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Business

myReports

Instrucciones de uso

05/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Historial de cambios.....	5
2 Acerca de esta documentación.....	6
2.1 Tipos de temas.....	6
2.2 Convenciones de representación.....	6
3 Introducción.....	7
3.1 myReports.....	7
3.2 Elementos de la interfaz de usuario.....	7
4 Instalación e inicio de myReports.....	9
4.1 Cómo instalar myReports.....	9
4.2 Cómo iniciar myReports.....	10
4.3 Cómo cambiar de usuario.....	11
4.4 Cómo desactivar el registro automático.....	11
4.5 Cómo desinstalar myReports.....	12
4.6 Actualización automática.....	12
4.6.1 Cómo ejecutar una actualización automática.....	13
5 Primeros pasos.....	14
5.1 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario.....	14
6 Informes.....	15
6.1 Plantillas de informe predefinidas.....	18
6.2 Cómo visualizar la vista preliminar de informe.....	18
6.3 Cómo enviar un informe inmediatamente por correo electrónico.....	19
6.4 Cómo agregar una plantilla de informe.....	20
6.5 Cómo borrar una plantilla de informe.....	20
6.6 Cómo actualizar las plantillas de informe predeterminadas.....	21
7 Planes horarios.....	22
7.1 Cómo agregar un plan horario.....	24
7.2 Cómo mostrar los datos de un plan horario.....	26
7.3 Cómo modificar un plan horario.....	26
7.4 Cómo borrar un plan horario.....	28
8 Configuración.....	29
8.1 Configuración mediante el usuario de myReports.....	29
8.1.1 Como cambiar el idioma de la interfaz de usuario.....	30
8.1.2 Cómo modificar el color de la interfaz de usuario.....	30
8.1.3 Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato texto.....	30
8.1.4 Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato HTML.....	31
8.1.5 Cómo modificar la dirección de servidor.....	31
8.2 Configuración por parte del administrador de myReports.....	32
8.2.1 Cómo cambiar la contraseña de administrador.....	35
8.2.2 Cómo configurar los prefijos para números de teléfono externos.....	35
8.2.3 Cómo activar o desactivar la protección de datos.....	36
8.2.4 Cómo configurar el lugar de almacenamiento para la exportación de informes controlados por tiempo.....	36
8.2.5 Cómo agregar un nuevo idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe.....	37
8.2.6 Cómo borrar un idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe.....	39
8.2.7 Cómo exportar los textos de idioma de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe.....	40
8.2.8 Cómo restablecer todos los idiomas de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe.....	40

9 Anexo	42
9.1 Roles de usuario de myReports.....	42
Índice	44

1 Historial de cambios

Los cambios que se mencionan en la siguiente lista son acumulativos.

Cambios en V3R2 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Primeros pasos en la página 14 Configuración por parte del administrador de myReports en la página 32 Roles de usuario de myReports en la página 42	Los administradores de myReports ya no pueden configurar la cuenta de correo electrónico que se utilizará para enviar informes por correo electrónico

Cambios en V2R7

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo instalar myReports	Se actualizó el procedimiento de instalación

2 Acerca de esta documentación

Aquí encontrará indicaciones introductorias sobre esta documentación.

2.1 Tipos de temas

Los tipos de temas incluyen conceptos e instrucciones de uso.

Tipo de tema	Contenido	Título
Concepto	Explica el "qué".	sin verbo, como en <i>Elementos de la interfaz de usuario</i> , o en imperativo, como en <i>Instalar e iniciar myReports</i> .
Instrucciones de uso	Describe casos de aplicación orientados a tareas (es decir, el "cómo") y presupone el conocimiento previo de los conceptos teóricos relacionados.	Comienza con "Cómo" seguido de un verbo en infinitivo, como en <i>Cómo añadir una plantilla de informe</i> .

2.2 Convenciones de representación

Esta documentación utiliza distintos medios para representar los distintos tipos de información.

Tipo de información	Visualización	Ejemplo
Elementos de la interfaz de usuario	negritas	Haga clic en Aceptar .
Secuencia de menú	>	Archivo > Salir
Énfasis especial	negritas	El nombre no se puede borrar .
Referencia cruzada	cursiva	Encontrará más información en la sección <i>Red</i> .
Salida	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Comando no encontrado.
Entrada	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Introducir LOCAL como nombre de archivo.
Combinación de teclas	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introducción

Este documento está dirigido a usuarios de myReports y describe la instalación, configuración y uso.

3.1 myReports

myReports es una aplicación para la creación de informes sobre los agentes de Contact Center y sus actividades, sobre llamadas, colas de espera, rendimiento, nivel de servicio y códigos de tratamiento posterior.

myReports ofrece las siguientes prestaciones:

- Más de 100 plantillas de informe predefinidas y ordenadas por áreas temáticas (grupos de informes) para la creación de informes
- Planes horarios para la creación controlada por tiempo de informes
- Envío inmediato o controlado por tiempo de informes por correo electrónico
- Exportación de informes controlada por tiempo
- Formatos de salida para la vista preliminar de informes, el envío de correo electrónico y la exportación de informes: Excel, PDF y Word
- Vista previa de informes para comprobar si los informes se van a crear en el formato de salida deseado.

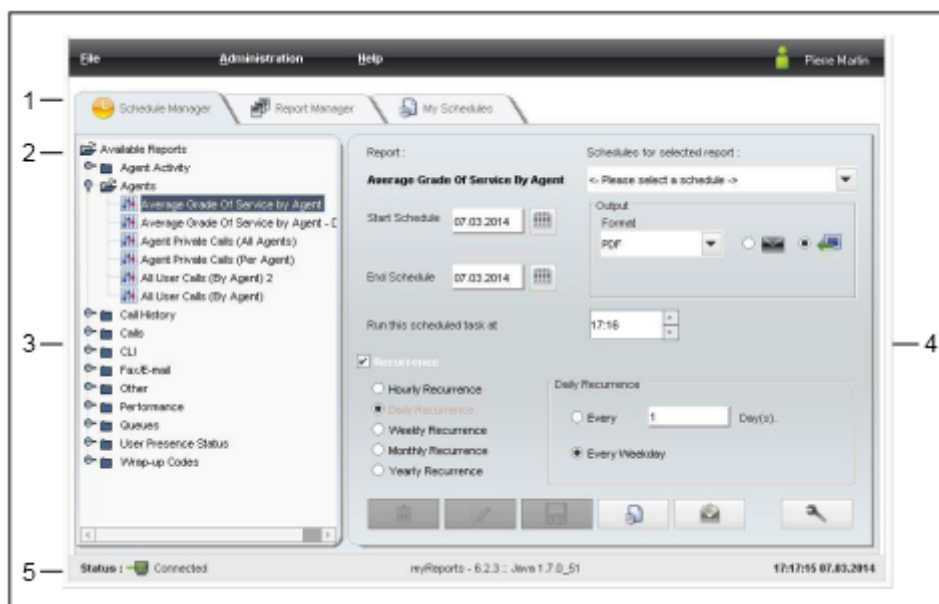
Guardar y Recuperar

Las funciones de copia de seguridad y recuperación de datos del sistema de comunicación incluyen también los informes y planes horarios de myReports.

3.2 Elementos de la interfaz de usuario

La interfaz de usuario de myReports se compone de la ventana principal, integrada, a su vez, por distintas áreas.

La ventana principal se compone de estos elementos:



- Barra de menús (1) con los menús
 - **Archivo**
 - **Administración**
 - **Ayuda**

y el nombre del usuario que ha iniciado sesión.

También puede acceder a las opciones de menú mediante las combinaciones de teclas que aparecen a la derecha de cada una de ellas.


- Menú de funciones (2) con los símbolos:

Símbolo	Función
	Administrador de plan horario
	Administrador de informes
	Mis planes horarios

- Explorador de informes (3): sólo en combinación con **Administrador de plan horario**

Incluye todas las plantillas de informe en una estructura de árbol y agrupadas por puntos de contenido.

- **Área de trabajo** (4): sólo en combinación con el **Administrador de plan horario**

Símbolo	Función
	Parámetros de informe
La visualización de los demás símbolos depende de la función seleccionada.	

- Barra de estado (5) con información sobre
 - el estado de la conexión con el Application Server.
 - Fecha y hora.

Información sobre herramientas

La información sobre herramientas se muestra en pequeñas ventanas con las que myReports ofrece información adicional sobre determinados elementos de la interfaz de usuario gráfica (por ejemplo, sobre iconos). Esta información aparece al colocar el puntero del ratón un tiempo determinado sobre uno de estos elementos un determinado tiempo.

Conceptos relacionados

[Informes](#) en la página 15

[Planes horarios](#) en la página 22

4 Instalación e inicio de myReports

Aquí obtendrá información sobre los requisitos de hardware y software de myReports, sobre el procedimiento de instalación e inicio de myReports y sobre las actualizaciones y upgrades.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `Readme first`, que puede encontrar en el directorio de almacenamiento de los archivos de instalación.

Contraseña

La contraseña es válida para myReports, myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y Fax Printer, así como para el acceso telefónico al buzón de voz.

No puede modificar la contraseña en myReports. Sólo puede modificarla en myAgent, myAttendant, myPortal for Desktop y myPortal for Outlook o a través del menú telefónico del buzón de voz.

Licencia

La licencia permite instalar myReports en paralelo para varios usuarios. Solo un usuario puede utilizar myReports en un momento dado.

Cambio de usuario

Puede cambiar de usuario sin salir de myReports.

Registro automático

Puede utilizar el registro automático si desea iniciar myReports sin tener que iniciar sesión a través de la ventana de registro.

Nota: Sólo utilice el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su cuenta de usuario Windows. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

4.1 Cómo instalar myReports

Requisitos previos

La cuenta de usuario de Windows tiene derechos de administración locales para la instalación.

Tiene disponible el archivo de instalación.

Consejo: Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`.

Instalación e inicio de myReports

Cómo iniciar myReports

Paso a paso

- 1) Ejecute el archivo de instalación `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Cuando se abra la ventana **Control de cuentas de usuario** con el mensaje `Un programa no identificado desea tener acceso a este equipo`, haga clic en **Permitir**.
- 3) Introduzca la dirección IP que le haya proporcionado su administrador y haga clic en **Siguiente**.
- 4) Tras validar la dirección IP, el instalador comprobará si dispone de la versión .NET 4.5. En caso contrario, la instalará.
- 5) Haga clic en **myReports** para marcarlo para la instalación.

Al hacer clic en una aplicación se cambiará entre las acciones:

Símbolo	Función
	Instalar
	Reparar
	Eliminar

- 6) Cambie la carpeta de instalación en el campo **Instalar en:** si lo desea.
- 7) Haga clic en **Instalar**.
- 8) Siga el resto de indicaciones del programa de instalación.

Pasos siguientes

Active la licencia para myReports.

Tareas relacionadas

[Cómo iniciar myReports](#) en la página 10

[Cómo desinstalar myReports](#) en la página 12

4.2 Cómo iniciar myReports

Requisitos previos

Es agente del Contact Center con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

myReports está instalado en su PC.

La licencia de myReports está activada.

myReports ha sido iniciado por otro usuario.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Programas > Communications Clients > myReports**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario. Por norma general, es su número de teléfono. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca su contraseña, integrada exclusivamente por cifras. La contraseña estándar para el primer inicio

de sesión es 1234. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.

Nota: Si se introduce cinco veces la contraseña incorrecta, se bloqueará el acceso a todos los clientes de Contact Center y a los clientes de UC Suite. El bloqueo solo lo puede realizar el administrador de su sistema de comunicación.

- 4) Si en el futuro desea utilizar myReports con registro automático, active la casilla de verificación **Guardar contraseña**. Puede modificar esta opción en cualquier momento, consulte [Cómo desactivar el registro automático](#) en la página 11.

Nota: Sólo utilice el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su cuenta de usuario Windows. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

- 5) En el campo **Dirección de servidor**, introduzca la dirección IP del Application Server si no aparece ya en pantalla.
- 6) Haga clic en **Iniciar sesión**.
-

Tareas relacionadas

[Cómo instalar myReports](#) en la página 9

[Cómo cambiar de usuario](#) en la página 11

[Cómo desactivar el registro automático](#) en la página 11

4.3 Cómo cambiar de usuario

Requisitos previos

myReports se ha iniciado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.
 - 2) Inicie sesión (véase [Cómo iniciar myReports](#) en la página 10, a partir del paso 2).
-

Tareas relacionadas

[Cómo iniciar myReports](#) en la página 10

4.4 Cómo desactivar el registro automático

Requisitos previos

myReports se ha iniciado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.

Instalación e inicio de myReports

Cómo desinstalar myReports

- 2) Desactive la casilla de verificación **Guardar contraseña**.
- 3) Inicie sesión (véase [Cómo iniciar myReports](#) en la página 10, a partir del paso 2).

Tareas relacionadas

[Cómo iniciar myReports](#) en la página 10

4.5 Cómo desinstalar myReports

Paso a paso

- 1) Cierre myReports.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`.

- 2) Elija una de estas opciones:

- Windows XP: en **Panel de control**, haga doble clic en **Software**. Haga clic en la opción **myReports** y, a continuación, en **Eliminar**.
- Windows Vista: en **Panel de control**, haga doble clic en **Programas y características**.

En el menú contextual de la entrada **myReports**, haga clic en **Desinstalar**.

- Windows 7: haga clic en **Panel de control**, **Programas**.

Haga clic en **Programas y funciones**.

En el menú contextual de la entrada **myReports**, haga clic en **Desinstalar**.

- 3) Siga el resto de indicaciones del programa de desinstalación.

Tareas relacionadas

[Cómo instalar myReports](#) en la página 9

4.6 Actualización automática

Las actualizaciones automáticas mantienen a myReports en el estado más reciente.

Si myReports determina que hay disponible una versión más reciente en el Application Server, muestra un aviso correspondiente. Después de cerrar myReports se realiza la actualización automática.

4.6.1 Cómo ejecutar una actualización automática

Requisitos previos

Ha recibido un mensaje similar a este: Client update available. Please wait while the update is done. Please close the following programs to continue the update: [...].

Paso a paso

Cierre los programas indicados.

Pasos siguientes

Después de la actualización automática, reinicie myReports.

Primeros pasos

Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario

5 Primeros pasos

Esta sección describe las primeras tareas recomendadas.

Selección del idioma

Seleccione el idioma de la interfaz de usuario de myReports.

5.1 Cómo seleccionar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Configuración de myReports**.
- 2) En la lista desplegable **Idioma**, seleccione el idioma deseado.
- 3) Haga clic en **Guardar**.
- 4) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.
- 5) Inicie sesión (véase [Cómo iniciar myReports](#) en la página 10, a partir del paso 2).

6 Informes

Como usuario de myReports, puede crear informes sobre los agentes del centro de contactos y sus actividades, incluidas las llamadas, las colas, el rendimiento, el nivel de servicio (GOS) y los códigos de tratamiento posterior con myReports.

Puede crear informes a partir de unas 100 plantillas de informe predefinidas clasificadas por áreas temáticas (grupos de informes).

Consejo: Es aconsejable no crear informes con más de 100 páginas. Si es necesario, restrinja el periodo de declaración del informe en consecuencia.

Historial de llamadas

Los informes se basan en el historial de llamadas almacenado en el sistema de comunicación. El tiempo de retención máximo del historial de llamadas es de 365 días (ajuste estándar). El administrador de su sistema de comunicaciones puede ajustar el periodo de retención del historial de llamadas a nivel del sistema.

Ejemplo: El tiempo de retención se ha configurado en 100 días. Con ello, para crear informes se pueden consultar datos con una antigüedad máxima de 100 días.

Idioma

Los informes se crean en el idioma configurado en la interfaz de usuario de myReports.

Parámetros de informe

Antes de crear un informe, determine el periodo (fecha, hora) de la medición y el objeto (agentes, colas, etc.) valiéndose de los parámetros de informe.

Están disponibles los siguientes parámetros de informe:

- **Desde la fecha**
Fecha de inicio del periodo de declaración
- **Hasta la fecha**
Fecha de fin del periodo de declaración
- **Desde la hora**
Hora de inicio del periodo de declaración
- **A la hora**
Hora de fin del periodo de declaración
- **Nombre de cola**
Cola relevante del informe
- **Colas**
Colas relevantes del informe

- **Agente**
Agente relevante del informe
- **Agentes**
Agentes relevantes del informe
- **Usuario**
Suscriptores internos relevantes del informe
- **CLI**
Número de teléfono relevante de un suscriptor externo (clientes) del informe
- **Fragmentación CLI**
Parte del número de teléfono relevante de los suscriptores externos (clientes) del informe
- **ID de cliente**
ID de cliente relevante del informe
- **Resumen de descripción**
Código de tratamiento posterior del informe
- **Resumen de grupo**
Grupo de tratamiento posterior del informe
- **Sólo en horario comercial**
Esta opción solo tiene en cuenta el horario comercial configurado en el WBM.
- **Informe diario**
Esta opción ordena los resultados del informe diariamente.

Formatos de salida

Puede elegir entre los siguientes formatos de salida para la vista previa del informe y para el envío de informes por correo electrónico instantáneo:

- Excel
- PDF
- Word

Tenga en cuenta que los formatos de salida en Excel no permiten la representación gráfica de los resultados del informe.

Protección de datos

Al configurar myReports, el administrador puede activar la protección de datos. Esto hace que las cuatro últimas posiciones de los números de teléfono (columna CLI) se sustituyen por asteriscos (****).


Si una extensión interna ha identificado como no visible su número de teléfono privado, su número de teléfono móvil, su número externo 1 o su número externo 2, estos números de teléfono no se mostrarán en los informes correspondientes.

Administrador de informes

El **Administrador de informes** se utiliza para gestionar las plantillas de informe. Muestra una lista de todas las plantillas de informe con los siguientes detalles:

- **ID**
- **Nombre del informe**
- **Grupo de informes**

Puede ordenar las plantillas de informe por cualquiera de las columnas, en orden alfanumérico ascendente o descendente. Además, el **Administrador de informes** incluye una lista desplegable para seleccionar el grupo o grupos de informes que se muestran, una pantalla que indica el número de plantillas de informe y los siguientes símbolos:

Símbolo	Función
	Actualizar
	Eliminar informe
	Seleccionar archivo
	Añadir informe

También puede crear grupos de informes adicionales y almacenarlos en el Administrador de informes.

Vista preliminar de informe

Si lo desea, puede crear una vista previa del informe en uno de los formatos de salida y guardarla, o bien abrirla de inmediato con la aplicación correspondiente.

Entrega inmediata por correo electrónico

Puede enviar un informe como datos adjuntos de correo electrónico a cualquier destinatario y en cualquier momento. El asunto de un correo electrónico comienza siempre con su apellido y la dirección de correo electrónico configurada en el sistema de comunicación. Puede añadir texto adicional a la línea de asunto si es necesario.

Informes estándar

Las plantillas de informe predefinidas solo las puede actualizar un administrador de myReports.

Nota: Tenga en cuenta que, al actualizar las plantillas de informe predefinidas, se eliminan todas las programaciones.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 7

[Planes horarios](#) en la página 22

6.1 Plantillas de informe predefinidas

myReports ofrece cerca de 100 plantillas de informe predefinidas para crear informes.

Estas plantillas están asignadas a los siguientes temas (grupos de informes):

- **Actividad del agente**
- **Agentes**
- **CLI**
- **Historial de llamadas**
- **Llamadas**
- **Fax/Correo electrónico**
- **Otros**
- **Rendimiento**
- **Colas**
- **Estado de presencia del usuario**
- **Códigos de tratamiento posterior**

Consejo: Los usuarios de myReports no pueden editar las plantillas de informe predefinidas.

Actualizar plantillas de informe predefinidas

Tras una actualización de software de la aplicación myReports, es posible que haya disponibles nuevas plantillas de informe predefinidas. Como administrador de myReports, puede actualizar las plantillas de informe predefinidas para que las nuevas plantillas estén a disposición de todos los usuarios de myReports.

Nota: Al actualizar los informes predefinidos, se borran todas las programaciones.

Tareas relacionadas

[Cómo actualizar las plantillas de informe predeterminadas](#) en la página 21

6.2 Cómo visualizar la vista preliminar de informe

Requisitos previos

Se han configurado los prefijos para los números de teléfono externos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administrador de plan horario**.
- 2) En el explorador de informes del grupo de informes correspondiente, haga clic en la plantilla de informe deseada.
- 3) Utilizando los parámetros de informe, defina el periodo de tiempo de la medición y las entidades que medir.

Consejo: Los parámetros de informe dependen de la plantilla de informe seleccionada. Encontrará más

información sobre los distintos parámetros de informe en [Informes](#) en la página 15.

-
- 4) Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Aceptar**
 - 5) En la lista desplegable **Formato**, seleccione una de estas opciones:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
 - 6) Haga clic en el símbolo **Vista preliminar de informe**. A continuación, el informe se muestra en el formato de salida seleccionado.

6.3 Cómo enviar un informe inmediatamente por correo electrónico

Requisitos previos

Hay configurada una cuenta de correo electrónico para el envío.

Su dirección de correo electrónico está configurada en el sistema de comunicación.

Se han configurado los prefijos para los números de teléfono externos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administrador de plan horario**.
- 2) En el explorador de informes del grupo de informes correspondiente, haga clic en la plantilla de informe deseada.
- 3) Utilizando los parámetros de informe, defina el periodo de tiempo de la medición y las entidades que medir.

Consejo: Los parámetros de informe dependen de la plantilla de informe seleccionada. Encontrará más información sobre los distintos parámetros de informe en [Informes](#) en la página 15.

-
- 4) Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Aceptar**
 - 5) En la lista desplegable **Formato**, seleccione una de estas opciones:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
 - 6) Haga clic en el símbolo **Enviando archivo de informe adjunto**.
 - 7) En el campo **A**, indique la dirección de correo electrónico del destinatario deseado.
 - 8) Si lo desea, en el campo **Asunto** indique un texto adicional para la línea de asunto del correo electrónico.

Consejo: El asunto de un correo electrónico comienza siempre con su apellido y la dirección de correo electrónico configurada en el sistema de comunicación.

Informes

Cómo agregar una plantilla de informe

- 9) En el campo **Mensaje** , introduzca el cuerpo de mensaje del correo electrónico.
- 10) Haga clic en **Enviar** y en **Aceptar**.

Tareas relacionadas

[Cómo configurar los prefijos para números de teléfono externos](#) en la página 35

6.4 Cómo agregar una plantilla de informe

Requisitos previos

Cuenta con una nueva plantilla de informe (archivo del tipo `.rptdesign`).

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administrador de informes**.
- 2) Haga clic en el símbolo **Seleccionar archivo**.
- 3) En la ventana de selección de archivos, seleccione el archivo deseado y haga clic en **Abrir**.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si desea guardar la plantilla de informe en un grupo de informes ya existente, en la lista desplegable seleccione el grupo deseado.
 - Si desea guardar la plantilla de informe en un nuevo grupo de informes, en la lista desplegable seleccione la entrada **Nuevo grupo de informes**. Sustituya la entrada **Nuevo grupo de informes** de la lista desplegable por el nombre del nuevo grupo de informes.
- 5) Haga clic en el símbolo más y, a continuación en **Aceptar**.

6.5 Cómo borrar una plantilla de informe

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports con el nombre de usuario con el que se agregó la plantilla de informe.

La plantilla de informe no está incluida en ningún plan horario.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administrador de informes**.
- 2) En la lista desplegable de grupos de informes, seleccione el grupo de informes deseado.
- 3) En la lista de plantillas de informe, haga clic en la plantilla de informe deseada.
- 4) Haga clic en el símbolo **Eliminar informe** y, a continuación, en **Aceptar**.
- 5) Haga clic en **Aceptar**.

6.6 Cómo actualizar las plantillas de informe predeterminadas

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports como administrador de myReports.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Informes estándar**.

Nota: Al actualizar los informes predefinidos se borran todos los planes horarios.

- 2) Para confirmar la acción, haga clic en **Aceptar**.

Pasos siguientes

myReports finaliza automáticamente y se reinicia.

Conceptos relacionados

[Plantillas de informe predefinidas](#) en la página 18

7 Planes horarios

Hay establecido un plan horario para la creación, controlada por tiempo, de un determinado informe.

Nombre de plan horario

El nombre de un plan horario se compone del nombre del informe incluido seguido del ID del plan horario.

Parámetros de informe

Antes de crear un informe, determine el periodo (fecha, hora) de la medición y el objeto (agentes, colas, etc.) valiéndose de los parámetros de informe.

Periodo de la ejecución

Para la ejecución del plan horario se pueden definir los siguientes momentos:

- Fecha de inicio

El plan horario se ejecutará a partir de la fecha de inicio.

- Fecha de fin

La ejecución del plan horario se repite hasta alcanzar la fecha de fin y en el intervalo configurado.

- Hora

El plan horario se ejecutará por primera vez a esa hora.

Si desea ejecutar varios planes horarios a la misma hora, los informes correspondientes se ejecutan con una separación de un minuto por motivos de rendimiento. Esto no afecta al contenido de los informes.

Método de salida

Estas son las opciones para la emisión de un informe controlado por tiempo:

- Presentación por correo electrónico

Los informes controlados por tiempo se pueden enviar a su dirección de correo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico de otros destinatarios. Para ello es necesario que se haya configurado una cuenta de correo electrónico para el envío.

La dirección de correo electrónico de los destinatarios se puede introducir de forma manual o se puede seleccionar en una lista desplegable. La lista desplegable incluye todas las extensiones internas del sistema de comunicación para los que se ha configurado una dirección de correo electrónico.

- Exportación de informes

Los informes controlados por tiempo se pueden guardar en el Application Server o se pueden depositar en un servidor o en un PC que se encuentre en la red.

Repetición






Para la ejecución del plan horario se pueden configurar estos tipos de repetición, basados en la hora indicada para el primer tiempo de ejecución:

- Por hora
- A diario
- Cada n días
- Semanalmente
- Cada n semanas
- Mensual
- Cada n meses
- Anual

Administrador de plan horario

Nota: Si el informe controlado por tiempo debe incluir datos de un periodo de tiempo concreto, hay que especificar el intervalo de tiempo en los parámetros del informe. Los informes controlados por tiempo siempre incluyen datos de la fecha y la hora de inicio (Desde la hora/Desde la fecha) hasta la fecha y la hora de fin (A la hora/Hasta la fecha).

El **Administrador de plan horario** permite crear planes horarios e incluye los siguientes símbolos:

Símbolo	Función
	Borrar plan horario
	Editar plan horario
	Guardar plan horario
	Vista preliminar de informe
	Enviando archivo de informe adjunto

Mis planes horarios

Mis planes horarios sirve para administrar los planes horarios propios y muestra una lista con la siguiente información:

- **Identificador**
- **Nombre de plan horario**
Sólo puede ver sus propios planes horarios.
- **Iniciar plan horario**
Inicio del periodo de tiempo en el que se va a ejecutar el plan horario.

Planes horarios

Cómo agregar un plan horario




- **Finalizar plan horario**

Fin del periodo de tiempo en el que se va a ejecutar el plan horario.

- **Repetición**

Tipo e intervalo de la repetición.

Los planes horarios se pueden ordenar en orden alfanumérico ascendente o descendente a partir de una determinada columna. **Mis planes horarios** incluye, además, los siguientes símbolos:

Símbolo	Función
	Borrar plan horario
	Editar plan horario
	Ver detalles... Muestra, además, la siguiente información: <ul style="list-style-type: none">• Hora de la primera ejecución• Formato de salida• Si corresponde: la dirección de correo electrónico del destinatario• Si corresponde: otra información sobre la repetición

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 7

[Informes](#) en la página 15

7.1 Cómo agregar un plan horario

Requisitos previos

Hay configurada una cuenta de correo electrónico para el envío.

Hay configurada una plantilla de correo electrónico.

Se han configurado los datos para la exportación de informes.

Se han configurado los prefijos para los números de teléfono externos.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administrador de plan horario**.
- 2) En el explorador de informes del grupo de informes correspondiente, haga clic en la plantilla de informe deseada.
- 3) Utilizando los parámetros de informe, defina el periodo de tiempo de la medición y las entidades que medir.

Consejo: Los parámetros de informe dependen de la plantilla de informe seleccionada. Encontrará más

información sobre los distintos parámetros de informe en [Informes](#) en la página 15.

- 4) Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Aceptar**.
- 5) En la lista desplegable **Planes horarios para el informe seleccionado**:, seleccione la entrada **Nuevo plan horario**.
- 6) En el campo **Iniciar plan horario**, indique la fecha de inicio para la ejecución del plan horario o haga clic en el símbolo del calendario y seleccione en él la fecha de inicio deseada.
- 7) En el campo **Finalizar plan horario** indique la fecha de fin para la ejecución del plan horario o haga clic en el símbolo de calendario y seleccione en él la fecha de fin deseada.
- 8) En el cuadro de lista **Ejecutar esta tarea programada en** indique la hora para la ejecución del plan horario.
- 9) En la lista desplegable **Formato**, seleccione una de estas opciones:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**

Nota: Si el informe seleccionado contiene diagramas o gráficos, la opción XLSX está disponible. Los diagramas o gráficos solo se muestran en formato xlsx. Si se muestran tablas, XLS es la opción preferible.

- 10) Active la casilla de verificación **Repetición**.
- 11) Para el intervalo de repetición, seleccione una de estas opciones y, si es necesario, otra información:
 - **Repetición cada hora**
 - **Repetición diaria**
 - **Repetición semanal**
 - **Repetición mensual**
 - **Repetición anual**
- 12) Elija una de estas opciones para el método de salida:
 - Si desea exportar los informes, active la opción **Exportar informe**.
 - Si desea enviar los informes por correo electrónico, siga este procedimiento:

Active la opción **Enviar el informe a la dirección de correo electrónico del usuario**. Haga clic en el símbolo en forma de lupa para definir las direcciones de correo electrónico para el envío de los informes. Se muestra la ventana **Destinatarios de correo electrónico**. Tiene las siguientes opciones:

- Si desea enviar los informes a su propia dirección de correo electrónico configurada en el sistema de comunicación, active la casilla de verificación que aparece junto a su nombre.

Planes horarios

Cómo mostrar los datos de un plan horario

- Si desea enviar los informes a un suscriptor interno de su sistema de comunicación, seleccione la extensión deseada en la lista desplegable. Haga clic en el símbolo "más" para añadir la entrada a la lista de destinatarios de correo electrónico.

Si desea enviar los informes a otros suscriptores internos, repita este procedimiento.
- Si desea introducir la dirección de correo electrónico de un destinatario de forma manual, introdúzcala en el campo de entrada. Haga clic en el signo "más" para aplicar la dirección en la lista de destinatarios de correo electrónico.

Repita el procedimiento si desea introducir más direcciones de correo electrónico de forma manual.

El asunto del correo electrónico contiene el nombre del plan horario. El nombre del archivo exportado, que se adjunta en el correo electrónico, contiene la fecha y la hora de la exportación.

Haga clic en **Aceptar**.

- 13) Haga clic en el símbolo **Guardar plan horario**. A continuación, se muestran los datos del nuevo plan horario.
- 14) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato texto](#) en la página 30

[Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato HTML](#) en la página 31

[Cómo configurar los prefijos para números de teléfono externos](#) en la página 35

7.2 Cómo mostrar los datos de un plan horario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Mis planes horarios**.
- 2) En la lista desplegable, seleccione el grupo de informes correspondiente o la entrada (**Todos los informes**).
- 3) Haga clic en el plan horario deseado.
- 4) Haga clic en el símbolo **Ver detalles**.
- 5) Haga clic en **Aceptar**.

7.3 Cómo modificar un plan horario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Mis planes horarios**.
- 2) En la lista desplegable, seleccione el grupo de informes correspondiente o la entrada (**Todos los informes**).
- 3) Haga clic en el plan horario deseado.

- 4) Haga clic en el símbolo **Editar plan horario**.
- 5) Si desea modificar los parámetros de informe, haga clic en el símbolo **Parámetros de informe**. Modifique los parámetros de informe deseados.

Consejo: Los parámetros de informe dependen de la plantilla de informe seleccionada. Encontrará más información sobre los distintos parámetros de informe en [Informes](#) en la página 15.

Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Aceptar**

- 6) Si desea modificar la fecha de inicio, en el campo **Iniciar plan horario** indique la fecha de inicio en el formato MM/DD/AAAA para la ejecución del plan horario o haga clic en el símbolo del calendario y seleccione en él la fecha de inicio deseada.
- 7) Si desea modificar la fecha de fin, en el campo **Finalizar plan horario** indique la fecha de fin para la ejecución del plan horario en el formato MM/DD/AAAA o haga clic en el símbolo de calendario y seleccione en él la fecha de fin deseada.
- 8) Si desea modificar la hora de ejecución del plan horario, en el campo de lista **Ejecutar esta tarea programada en** indique la hora para la ejecución del plan horario.
- 9) Si desea modificar el formato de salida, en la lista desplegable **Formato**, seleccione una de estas opciones:
 - **PDF**
 - **XLS** (Excel)
 - **DOC** (Word)
 - **XLSX**
- 10) Si desea modificar el intervalo de repetición, seleccione una de estas opciones para el intervalo de repetición y, si es necesario, otros detalles:
 - **Repetición cada hora**
 - **Repetición diaria**
 - **Repetición semanal**
 - **Repetición mensual**
 - **Repetición anual**
- 11) Si desea modificar el método de salida, elija una de estas opciones:
 - Si desea exportar los informes, active la opción **Exportar informe**.
 - Si desea enviar los informes por correo electrónico, siga este procedimiento:

Active la opción **Enviar el informe a la dirección de correo electrónico del usuario** Haga clic en el símbolo en forma de lupa para definir las direcciones de correo electrónico para el envío de los informes. Se muestra la ventana **Destinatarios de correo electrónico**. Tiene las siguientes opciones:

- Si desea enviar los informes a su propia dirección de correo electrónico configurada en el sistema de comunicación, active la casilla de verificación que aparece junto a su nombre.

Planes horarios

Cómo borrar un plan horario

- Si desea enviar los informes a un suscriptor interno de su sistema de comunicación, seleccione la extensión deseada en la lista desplegable. Haga clic en el símbolo "más" para añadir la entrada a la lista de destinatarios de correo electrónico.

Si desea enviar los informes a otros suscriptores internos, repita este procedimiento.

- Si desea introducir la dirección de correo electrónico de un destinatario de forma manual, introdúzcala en el campo de entrada. Haga clic en el signo "más" para aplicar la dirección en la lista de destinatarios de correo electrónico.

Repita el procedimiento si desea introducir más direcciones de correo electrónico de forma manual.

Haga clic en **Aceptar**.

- 12) Haga clic en el símbolo **Guardar plan horario**. A continuación, se muestran los datos del plan horario modificado.
- 13) Haga clic en **Guardar**.

7.4 Cómo borrar un plan horario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Mis planes horarios**.
- 2) En la lista desplegable, seleccione el grupo de informes correspondiente o la entrada (**Todos los informes**).
- 3) Haga clic en el plan horario que desea borrar.
- 4) Haga clic en el símbolo **Borrar plan horario** y, a continuación, en **Aceptar**.

8 Configuración

Puede configurar myReports de acuerdo con sus necesidades. Para ello hay que tener en cuenta que distintas funciones sólo las puede ejecutar el administrador de myReports.

8.1 Configuración mediante el usuario de myReports

En calidad de usuario de myReports, puede adaptar myReports a sus necesidades mediante los siguientes ajustes.

Idioma de la interfaz de usuario

Seleccione el idioma de la interfaz de usuario.

Color de la interfaz de usuario

Seleccione el color de la interfaz de usuario.

Plantilla de correo electrónico

Consejo: Para configurar la plantilla de correo electrónico es necesario introducir la contraseña de administrador.

En la plantilla de correo electrónico puede configurar el asunto y el cuerpo (texto) del mensaje para todos los correos electrónicos con los que myReports envía informes. Se pueden utilizar los siguientes formatos para la plantilla de correo electrónico:

- Texto
- HTML

En la plantilla de correo electrónico del formato Texto puede utilizar los siguientes marcadores de posición:

Marcador de posición	Significado
{1}	Nombre del informe
{2}	Enviado por

De forma predeterminada está disponible la siguiente plantilla de correo electrónico en inglés con formato de texto:

Asunto:	Business report – {1}
Mensaje:	Dear recipient(s), This is the scheduled report: {1}. Regards {2}

Dirección de servidor

Puede modificar la dirección de servidor (dirección IP).

Nota: Sólo puede modificar la dirección de servidor previa indicación del administrador de su sistema de comunicación. Con una dirección de servidor falsa no puede utilizar myReports.

8.1.1 Como cambiar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Configuración de myReports**.
- 2) En la lista desplegable **Idioma**, seleccione el idioma deseado.
- 3) Haga clic en **Guardar**.
- 4) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.
- 5) Inicie sesión (véase [Cómo iniciar myReports](#) en la página 10, a partir del paso 2).

8.1.2 Cómo modificar el color de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Configuración de myReports**.
- 2) Active el campo de opción del diseño deseado.
- 3) Haga clic en **Guardar**.
- 4) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.
- 5) Inicie sesión (véase [Cómo iniciar myReports](#) en la página 10, a partir del paso 2).

8.1.3 Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato texto

Requisitos previos

Conoce la contraseña de administrador.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Plantilla de correo electrónico**.
- 2) Introduzca la contraseña de administrador y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Consejo: De forma predeterminada, la contraseña de administrador es `reports`.

- 3) En el campo **Asunto**, introduzca el texto deseado.
- 4) En el campo **Mensaje**, introduzca el texto deseado.
- 5) Haga clic en **Guardar** y, a continuación, en **Cancelar**.

Tareas relacionadas

[Cómo agregar un plan horario](#) en la página 24

8.1.4 Cómo configurar una plantilla de correo electrónico de formato HTML

Requisitos previos

Dispone de un archivo HTML (*.htm o *.HTML).

Conoce la contraseña de administrador.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Plantilla de correo electrónico**.
- 2) Introduzca la contraseña de administrador y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Consejo: De forma predeterminada, la contraseña de administrador es `reports`.

- 3) Haga clic en el símbolo **Examinar mensaje con formato HTML**.
- 4) En la ventana de selección de archivos, seleccione el archivo deseado y haga clic en **Abrir**.
- 5) Haga clic en **Guardar** y, a continuación, en **Cancelar**.

Tareas relacionadas

[Cómo agregar un plan horario](#) en la página 24

8.1.5 Cómo modificar la dirección de servidor

Requisitos previos

myReports se ha iniciado.

Hay disponible una nueva dirección de servidor (dirección IP).

Nota: Sólo puede modificar la dirección de servidor previa indicación del administrador de su sistema de comunicación. Con una dirección de servidor falsa no puede utilizar myReports.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Archivo > Finalizar sesión**. Aparece la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario (si no aparece en pantalla).
- 3) En el campo **Contraseña**, introduzca su contraseña (si no aparece en pantalla).
- 4) Si en el futuro desea utilizar myReports con registro automático, active la casilla de verificación **Guardar contraseña**. Así, no volverá a aparecer en

Configuración

Configuración por parte del administrador de myReports

el futuro la ventana de registro. Puede modificar esta opción en cualquier momento, consulte [Cómo desactivar el registro automático](#) en la página 11.

Nota: Sólo utilice el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su cuenta de usuario Windows. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

- 5) En el campo **IP de servidor**, introduzca la nueva dirección IP.
- 6) Haga clic en **Inicio de sesión**.

8.2 Configuración por parte del administrador de myReports

Como administrador de myReports, puede configurar myReports a través de las siguientes opciones:

Contraseña de administrador

Cambiar la contraseña del administrador de myReports. El nombre de inicio de sesión por defecto es `Administrador`, y la contraseña por defecto es `informes`.

Consejo: El administrador de su sistema de comunicación puede restablecer la contraseña de administrador a través del WBM.

Número privado o externo

Para que myReports pueda gestionar diferentes tipos de conexiones (por ejemplo, llamadas internacionales o de teléfonos móviles), debe configurar los prefijos adecuados para los números de llamada externos.

Se han configurado los prefijos para los números de teléfono externos.

Tipo	Ejemplos	Considerado en las siguientes plantillas de informes predefinidas (ejemplos)
Internacional	00	Llamadas entrantes (internacionales): por usuario Llamadas salientes (internacionales): por usuario
Móvil / Celular	14;15;16	Llamadas entrantes (teléfono móvil): por usuario Llamadas salientes (teléfono móvil): por usuario

Tipo	Ejemplos	Considerado en las siguientes plantillas de informes predefinidas (ejemplos)
Llamada gratuita	0800	Llamadas entrantes (llamadas gratuitas): por usuario Llamadas salientes (llamadas gratuitas): por usuario
Llamada de pago	0900;0901	Llamadas salientes (llamadas de pago): por usuario
Llamada a números de teléfono especiales	123	Llamadas entrantes (llamadas específicas): por usuario Llamadas salientes (llamadas específicas): por usuario

Protección de datos

Puede activar la protección de datos. Esto hace que los últimos cuatro dígitos de los números de teléfono (columna CLI) sean sustituidos por **** en todos los informes correspondientes. Esto también se aplica a los informes que se crean con myAgent.

Exportar informe

Se puede configurar el lugar de almacenamiento para exportar los informes programados.

Los informes programados pueden almacenarse en el servidor de aplicaciones y/o en cualquier PC o servidor de la red.

Idiomas

Consejo: Para configurar los idiomas, deberá introducir una contraseña especial.

Por defecto, hay varios idiomas disponibles para la interfaz de usuario y las plantillas de informes de myReports. Para adaptar myReports a sus necesidades específicas, puede:

- Añadir idiomas para la interfaz de usuario y las plantillas de informes. Puede hacerlo de las siguientes maneras:

- Importar textos de la nueva lengua a través de un archivo CSV

Los textos de la nueva lengua deben estar disponibles como archivo CSV en el formato que se muestra en el siguiente ejemplo. Tenga en cuenta que sólo se puede importar un idioma a la vez, y que los textos de este idioma deben estar siempre en la tercera columna, junto al

idioma inglés. En el siguiente ejemplo, se puede importar el idioma Svenska (sueco).

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Debido a la importación, la tabla de idiomas se amplía con una columna.

- Traducir textos para el nuevo idioma con el Traductor de Google

La tabla de idiomas se amplía con una columna y se rellena con las traducciones sugeridas por el Traductor de Google para el nuevo idioma. Estas traducciones sugeridas se basan en los textos estándar de la interfaz de usuario y las plantillas de informes en inglés.

- Introducir manualmente los textos de la nueva lengua

La tabla de idiomas se amplía con una columna vacía, y puede introducir los textos del nuevo idioma en las celdas vacías.

Puede editar el texto de cualquier celda de la tabla de idiomas simplemente haciendo doble clic en esa celda.

Seleccionando **Editar > Buscar y reemplazar** también puede encontrar cualquier término en la tabla de idiomas y sustituirlo por otro.

- Eliminar los idiomas de la interfaz de usuario y las plantillas de informes.

Si no desea que un idioma concreto de la interfaz de usuario esté disponible para los usuarios de myReports, puede simplemente eliminar ese idioma.

- Guarde los textos de los idiomas de la interfaz de usuario y las plantillas de informes en un archivo CSV.

Puede guardar los textos actuales de todos los idiomas en un archivo CSV.

Idioma predeterminado

Consejo: Para restablecer los idiomas (**Configuración del idioma por defecto**), tendrá que introducir una contraseña especial.

Puede restablecer (reiniciar) los idiomas de la interfaz de usuario y las plantillas de informes para reparar o restaurar un idioma que falte, por ejemplo.

Un reinicio resulta en un reinicio de myReports. Tras el reinicio, todos los idiomas por defecto volverán a estar disponibles para todos los usuarios de myReports.

8.2.1 Cómo cambiar la contraseña de administrador

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports como administrador de myReports.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Gestión**.
- 2) En el campo **Contraseña de administrador** introduzca la contraseña de administrador actual.
- 3) En los campos **Nueva contraseña** y **Vuelva a introducir la contraseña**, introduzca la nueva contraseña de administrador.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.2.2 Cómo configurar los prefijos para números de teléfono externos

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports como administrador de myReports.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Administración > Números de teléfono**.
- 2) En el campo **Internacional**, introduzca el prefijo o prefijos para los números de teléfono internacionales.

Consejo: Para introducir varios prefijos en un campo, sepárelos con ";", ":", "-", ".", "_" o "|".

Después de guardar los prefijos se muestran como delimitador el carácter de punto y coma ";", seas cuales sean los delimitadores utilizados al introducir los datos.

- 3) En el campo **Móvil**, introduzca el prefijo o prefijos para los números de teléfono móviles nacionales.
- 4) En el campo **Llamada gratuita**, introduzca el prefijo o prefijos para los números de teléfono gratuitos.
- 5) En el campo **Llamada de pago**, introduzca el prefijo o prefijos para los números de teléfono de pago.
- 6) En el campo **Llamada a números de teléfono especiales**, introduzca el prefijo o prefijos para los números de teléfono especiales.
- 7) Haga clic en **Guardar**.

Tareas relacionadas

[Cómo enviar un informe inmediatamente por correo electrónico](#) en la página 19

[Cómo agregar un plan horario](#) en la página 24

8.2.3 Cómo activar o desactivar la protección de datos

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports como administrador de myReports.

Paso a paso

1) Haga clic en **Administración > Protección de datos**.

2) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar la protección de datos, active la casilla de verificación **Fragmentación CLI**.

En todos los informes correspondientes, las últimas cuatro posiciones de los números de teléfono (columna CLI) se sustituyen por asteriscos (****).

- Si desea desactivar la protección de datos, desactive la casilla de verificación **Fragmentación CLI**.

En todos los informes correspondientes, se muestran los números de teléfono (columna CLI) íntegramente.

3) Haga clic en **Guardar**.

8.2.4 Cómo configurar el lugar de almacenamiento para la exportación de informes controlados por tiempo

Requisitos previos

Ha iniciado sesión en myReports como administrador de myReports.

Paso a paso

1) Haga clic en **Administración > Exportar informe**.

2) Si desea guardar informes controlados por tiempo en el servidor de aplicaciones, active la casilla de verificación **Activar exportación**.

- a) En el campo **Directorio del sistema**, introduzca la ruta de almacenamiento en la que desea almacenar los informes controlados por tiempo.

La ruta de almacenamiento estándar es `/var/reports`.

- 3) Si desea guardar informes controlados por tiempo en un servidor o PC de la red, active la casilla de verificación **Activar exportación remota**.
- En el campo **Host remoto**, introduzca la dirección IP del servidor o del PC de la red en el que desea almacenar los informes controlados por tiempo.
 - En el campo **Puerto remoto**, indique el puerto del servidor o del PC de la red que desea utilizar para la exportación.
 - En el campo **Nombre de usuario**, indique el nombre de usuario para acceder al servidor o el PC de la red. Si se requiere el dominio para el destino, indique **Dominio;Nombre de usuario**.
 - En el campo **Contraseña**, introduzca la contraseña para acceder al servidor o al PC de la red.
 - En el campo **Directorio remoto** indique la ruta de almacenamiento (**carpeta/subcarpeta/...**) en la que desea almacenar los informes controlados por tiempo.
 - Elija uno de estos protocolos para la exportación:
 - Si desea utilizar el protocolo SMB (Server Message Block) o CIFS (Common Internet File System), en la lista desplegable **Protocolo** seleccione la entrada **SMB/CIFS**.
 - Si desea utilizar el protocolo SFTP (Secure File Transfer Protocol), en la lista desplegable **Protocolo**, seleccione la entrada **SFTP**.

Nota: Para garantizar la exportación remota, el servidor o el PC de la red deben ser compatibles con el protocolo seleccionado aquí.

En su caso hay que liberar los puertos utilizados para la exportación en el PC o servidor de la red. De forma predeterminada se utilizan los puertos 22 (si se usa el protocolo SFTP) y 445 (si se utiliza el protocolo SMB/CIFS).

- 4) Haga clic en **Guardar**.

8.2.5 Cómo agregar un nuevo idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe

Requisitos previos

Conoce la contraseña para configurar el idioma.

Los textos de voz actuales de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe se han guardado en un archivo CSV (véase [Cómo exportar los textos de idioma de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe](#) en la página 40).

Conoce los textos del nuevo idioma o dispone de ellos. (Si desea crear los textos del nuevo idioma de forma manual o traducirlos con el Traductor de Google).

Dispone del archivo CSV (por si desea importar los textos del nuevo idioma a través de un archivo CSV).

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Programas > Communications Clients > myReports**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario** introduzca `Administrador`.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca la contraseña para la configuración de idioma. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 4) En el campo **IP de servidor**, introduzca la dirección IP del Application Server si no aparece en pantalla.
- 5) Haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6) Haga clic en **Administración > Configuración de idioma**. Se muestra una tabla con los textos de la interfaz de usuario y las plantillas de informe en los idiomas disponibles actualmente.
- 7) Elija una de estas opciones para agregar el nuevo idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe:

- Si desea importar los textos del nuevo idioma mediante un archivo CSV, siga este procedimiento:

Haga clic en **Archivo > Importar desde CSV**.

En la lista desplegable **Nuevo idioma**, seleccione el nuevo idioma y haga clic en **Examinar**. Desplácese hasta el lugar de almacenamiento del archivo CSV deseado y haga clic en **Abrir**. A continuación la tabla se amplía con una columna y los campos de entrada del nuevo idioma se llenan con el contenido del archivo CSV.

Haga clic en **Guardar**.

Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Cancelar**

- Si desea traducir los textos del nuevo idioma mediante el Traductor de Google, siga este procedimiento:

En la lista desplegable **Nuevo idioma**, seleccione el nuevo idioma deseado.

Active la casilla de verificación **Utilizar el traductor de GOOGLE**.

Haga clic en el símbolo "más". A continuación la tabla se amplía con una columna y se llena con propuestas de traducción para el nuevo idioma del Traductor de Google. Estas propuestas se basan en los

textos estándar de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe en inglés.

Compruebe las propuestas y, si es necesario, corríjalas y complételas.

Haga clic en **Guardar**.

Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Cancelar**

- Si desea registrar los textos del nuevo idioma de forma manual, siga este procedimiento:

En la lista desplegable **Nuevo idioma**, seleccione el nuevo idioma deseado.

Desactive la casilla de verificación **Utilizar el traductor de GOOGLE**.

Haga clic en el símbolo "más". A continuación la tabla se amplía con una columna.

Introduzca los textos del nuevo idioma en los campos de entrada correspondientes.

Haga clic en **Guardar**.

Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Cancelar**

- 8) Si desea utilizar el nuevo idioma como idioma estándar, en la lista desplegable **Idioma predeterminado** seleccione el nuevo idioma.
- 9) Haga clic en **Aceptar**.
- 10) Haga clic en **Cerrar**.

8.2.6 Cómo borrar un idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe

Requisitos previos

Conoce la contraseña para configurar el idioma.

Los textos de voz actuales de todos los idiomas de interfaz de usuario y de plantillas de informe se han guardado en un archivo CSV (véase [Cómo exportar los textos de idioma de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe](#) en la página 40).

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Programas > Communications Clients > myReports**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario** introduzca **Administrador**.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca la contraseña para la configuración de idioma. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 4) En el campo **IP de servidor**, introduzca la dirección IP del Application Server si no aparece en pantalla.
- 5) Haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6) Haga clic en **Administración > Configuración de idioma**. Se muestra una tabla con los textos de la interfaz de usuario y las plantillas de informe en los idiomas disponibles actualmente.

- 7) En la lista desplegable **Borrar idioma**, seleccione el idioma deseado.
- 8) Haga clic en el símbolo de la papelera y, a continuación en **Aceptar**.
- 9) Haga clic en **Guardar**.
- 10) Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Cancelar**
- 11) Haga clic en **Cerrar**.

8.2.7 Cómo exportar los textos de idioma de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe

Requisitos previos

Conoce la contraseña para configurar el idioma.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Programas > Communications Clients > myReports**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario** introduzca **Administrador**.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca la contraseña para la configuración de idioma. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 4) En el campo **IP de servidor** , introduzca la dirección IP de su Application Server si no aparece en pantalla.
- 5) Haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6) Haga clic en **Administración > Configuración de idioma**. Se muestra una tabla con los textos de la interfaz de usuario y las plantillas de informe en los idiomas disponibles actualmente.
- 7) Haga clic en **Archivo > Exportar a CSV**. A continuación en el editor se muestra el contenido del archivo CSV `myReports-Languages.csv`.
- 8) Guarde el archivo CSV en el directorio deseado y cierre el archivo.
- 9) Haga clic en **Cerrar**.

8.2.8 Cómo restablecer todos los idiomas de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe

Requisitos previos

Conoce la contraseña para configurar el idioma estándar.

Los textos de voz actuales de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe se han guardado en un archivo CSV (véase [Cómo exportar los textos de idioma de la interfaz de usuario y de las plantillas de informe](#) en la página 40).

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Programas > Communications Clients > myReports**. A continuación se muestra la ventana de registro.

- 2) En el campo **Nombre de usuario** introduzca `Administrador`.
- 3) En el campo **Contraseña** introduzca la contraseña para la configuración de idioma. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.
- 4) En el campo **IP de servidor**, introduzca la dirección IP del Application Server si no aparece en pantalla.
- 5) Haga clic en **Iniciar sesión**.
- 6) Haga clic en **Administración > Configuración de idioma estándar**.

Nota: La función **Configuración de idioma estándar** permite restablecer (inicializar) los idiomas de la interfaz de usuario y de las plantillas de informes. De esta forma, para la interfaz de usuario y las plantillas de informe solo están disponibles los idiomas estándar.

- 7) Haga clic en **Aceptar**. A continuación, myReports se reinicia.

Pasos siguientes

Inicie sesión en myReports y, si es necesario, agregue más idiomas para la interfaz de usuario y las plantillas de informe (véase [Cómo agregar un nuevo idioma para la interfaz de usuario y las plantillas de informe](#) en la página 37).

9 Anexo

El anexo ofrece información sobre los distintos roles de usuario y sus diferencias y sobre las tablas de base de datos disponibles en myReports.

9.1 Roles de usuario de myReports

myReports tiene una administración de usuarios propia que regula el acceso a las funciones de myReports mediante roles de usuario. Se diferencia para ello entre usuarios de myReports (usuarios estándar) y administrador de myReports.

Su rol de usuario actual se establece al iniciar sesión en myReports.

- Iniciar sesión como usuario de myReports:
 - Nombre de usuario: Por norma general, es su número de extensión.
 - Contraseña: La contraseña por defecto es 1234.
- Iniciar sesión como administrador de myReports:
 - Nombre de usuario: El nombre de usuario es Administrator.
 - Contraseña (contraseña de administrador): La contraseña por defecto es reports.

Las diferencias entre los roles de usuario se resumen en la siguiente tabla.

myReports: Acción	Rol de usuario	
	myReports Usuarios	myReports Administrador
Informes		
Vista preliminar de informe	X	X
Enviar informes por correo electrónico de forma inmediata	X	X
Agregar plantilla de informe	X	X
Borrar plantilla de informe agregada	X	X
Actualizar plantillas de informe predefinidas		X
Planes horarios		
Agregar plan horario	X	X
Mostrar un plan horario	X	X
Editar plan horario	X	X
Borrar plan horario	X	X
Configuración		
Cambiar el idioma de la interfaz de usuario	X	X
Modificar el color de la interfaz de usuario	X	X

myReports: Acción	Rol de usuario	
	myReports	myReports
	Usuarios	Administrador
Configurar una plantilla de correo electrónico	X ¹	X
Cómo modificar la dirección de servidor	X	X
Cambiar la contraseña de administrador		X
Configurar prefijos para números de teléfono externos		X
Activar o desactivar la protección de datos		X
Configurar el lugar de almacenamiento para la exportación de informes controlados por tiempo		X
Agregar o eliminar idioma		X ²
Restablecer idiomas		X ²

¹ Es necesario introducir la contraseña de administrador para configurar la plantilla de correo electrónico

² Para agregar o eliminar un idioma y restablecer todos los idiomas, debe iniciar sesión como administrador de myReports con una contraseña especial.

Índice

A

- Actualización automática [12](#)
 - ejecutar [13](#)
- Administrador de informes [16](#)
- administrador de misInformes [32](#)
- administrador de myReports [42](#)
- Administrador de plan horario [23](#)

C

- Cambio de usuario [9](#)
- Configurar el lugar de almacenamiento para la exportación de informes [36](#)
- Contraseña [9](#)
- Contraseña de administrador [32](#)
 - cambiar [35](#)
- Convenciones de representación [6](#)

D

- Dirección de servidor [29](#)
 - modificar [31](#)

E

- Envío de correo electrónico [17, 22](#)
- Exportación de informes [22, 33](#)
 - configurar el lugar de almacenamiento [36](#)

I

- Informe [15](#)
 - enviar por e-mail [19](#)
 - formatos de salida [16](#)
 - idioma [15](#)
- instalación
 - myReports [9](#)
- interfaz de usuario
 - idioma [33](#)
 - Idioma predeterminado [34](#)
- Interfaz de usuario
 - agregar idioma [37](#)
 - borrar idioma [39](#)
 - cambiar color [30](#)
 - cambiar idioma [30](#)
 - color [29](#)
 - elementos [7](#)
 - exportar textos de idioma [40](#)
 - idioma [29](#)
 - restablecer idiomas [40](#)
 - seleccionar idioma [14](#)

L

- Licencia [9](#)

M

- Mis planes horarios [23](#)
- myReports [7](#)
 - desinstalar [12](#)
 - iniciar [10](#)

P

- Parámetros de informe [15, 22](#)
- plan horario
 - agregar [24](#)
- Plan horario [22](#)
 - borrar [28](#)
 - editar [26](#)
 - ver detalles [26](#)
- Plantilla de correo electrónico [29](#)
 - configurar (HTML) [31](#)
 - configurar (texto) [30](#)
- plantilla de informe [18](#)
 - idioma [33](#)
- Plantilla de informe
 - actualizar [21](#)
 - agregar [20](#)
 - añadir idioma [37](#)
 - borrar [20](#)
 - borrar idioma [39](#)
 - exportar textos de idioma [40](#)
 - restablecer idiomas [40](#)
- Prefijo de número de teléfono externo [32](#)
- Prefijo para números de teléfono
 - configurar [35](#)
- primeros pasos [14](#)
- Protección de datos [16, 33](#)
 - activar [36](#)
 - desactivar [36](#)

R

- Registro automático [9](#)
 - desactivar [11](#)
- roles de usuario [42](#)

U

- usuarios de myReports [42](#)
- Usuarios de myReports [29](#)

V

Vista preliminar de informe [17](#)
mostrar [18](#)

