

SGSE

Soluciones Globales de Seguridad Electrónica

DASHBOARD INTRUSIÓN Y VoIP

Manual de usuario

Guía para el usuario

Índice

1.	Versiones.....	3
2.	Introducción	4
	Objetivos del Tablero	4
	Componentes Principales del Tablero.....	4
	Nota Aclarativa	5
3.	Licencias	6
	Sistema de Licenciamiento del Dashboard(s) (Tablero).....	6
4.	Dashboard SPC y Dashboard Galaxy	7
	Acceso al Dashboard sobre el panel SPC o panel Galaxy.	7
	Maximizar/Minimizar	8
	Exportar.....	8
	Información Detallada y Filtrado.....	9
	Filtro Principal “Tiempo”	9
	Cuadros de gráficas	10
	Estado total de las alarmas	10
	Estado de las alarmas por día.....	10
	Eventos por zona.....	11
	Eventos por panel.....	12
	Eventos y alarmas - Datos	13
	Maximizar/Minimizar	13
	Exportar	14
	Información Detallada y Filtrado.....	15
	Filtro Principal “Tiempo”	15
	Cuadros de datos.....	16
	Datos de Alarmas	16
	Datos de Eventos.....	16
	Eventos Panel de intrusión.....	17
	Eventos del Panel	17
5.	Dashboard VoIP.....	19
	Acceso al Dashboard VoIP.....	19
	Maximizar/Minimizar	20
	Exportar	21

Información Detallada y Filtrado.....	21
Filtro Principal “Tiempo”	21
Llamadas -Graficas.	22
Cantidad de llamadas por día.....	22
Duración de llamadas por día	22
Número de llamadas	23
Llamadas – Datos	23
Maximizar/Minimizar	24
Exportar.....	25
Información Detallada y Filtrado.....	26
Filtro Principal “Tiempo”	26
Cuadros de datos.....	26
Tiempo en atender	26
Duración de la llamada.....	27
Llamadas no atendidas.....	27
Llamadas atendidas por contestador	28
6. Conclusión	29
7. Solución de problemas	30
Sistemas integrados	30
Otros problemas:	30
Más información	30

1. Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
1.0	30/05/2024	JCA	Primera versión (español)

2. Introducción

Bienvenido a la guía de usuario del Tablero de Gestión de Datos de Intrusión y Voz IP. Este sistema ha sido diseñado para ofrecer una visión integral y centralizada de los datos relacionados con varios sistemas de intrusión y un sistema de Voz sobre IP (VoIP). El objetivo principal de este tablero es facilitar la monitorización, análisis y gestión de los datos de intrusión y la calidad del servicio de VoIP, proporcionando información relevante y en tiempo real.

Objetivos del Tablero

1. **Monitorización en Tiempo Real:** Proporcionar una visualización en tiempo real de los eventos generados por los sistemas de intrusión.
2. **Análisis de Datos de Intrusión:** Facilitar el análisis detallado de los intentos de intrusión y vulnerabilidades detectadas.
3. **Gestión de VoIP:** Supervisar la calidad del servicio VoIP, incluyendo métricas de rendimiento, calidad de llamada y posibles incidentes.
4. **Integración de Datos:** Centralizar los datos provenientes de diferentes sistemas de intrusión y VoIP para ofrecer una visión holística.

Componentes principales del Tablero

El tablero se compone de varias secciones principales, cada una dedicada a un aspecto específico de la monitorización y gestión:

- **Totalmente Integrados en XProtect de Milestone:** La interfaz de usuario constará de una nueva pestaña que le permite gestionar su Dashboard.
- **Resumen General:** Vista de alto nivel de la situación actual de la red, incluyendo eventos críticos y estado general del sistema.
- **Sistema de Intrusión:**
 - o **Eventos en tiempo real:** Visualización de eventos recientes generados por los sistemas de intrusión.
 - o **Historial de eventos:** Registro de eventos pasados con opciones de filtrado y búsqueda.
 - o **Análisis de tendencias:** Gráficas e informes sobre patrones y tendencias.
- **Sistema de Voz IP:**
 - o **Registro de llamadas:** Detalles de llamadas realizadas y recibidas, incluyendo duración y calidad.
 - o **Atención de las llamadas:** Detalles sobre la recepción de las llamadas y su atención lo que le permite conocer los momentos críticos y poder ajustar los recursos de manera más eficiente.
 - o **Incidentes de VoIP:** Notificaciones sobre incidentes que afectan la calidad del servicio VoIP.

- **Configuración y Personalización:**

- **Ajustes del Sistema:** Opciones de configuración para adaptar el tablero a las necesidades específicas del usuario.
- **Informes y Exportación:** Generación de informes y exportación de datos para análisis externo.

Nota Aclarativa

Para asegurar el correcto funcionamiento del Tablero de Gestión de Datos de Intrusión y Voz IP, es imprescindible disponer de la última versión de los correspondientes Plugins asociados a cada tablero específico. Por ejemplo, para el Tablero de Intrusión de la SPC, se necesita la versión más reciente del plugin de la SPC.

Asegúrese de actualizar regularmente estos Plugins para garantizar la compatibilidad y el rendimiento óptimo de los tableros. Puede verificar y descargar las últimas versiones de los Plugins desde el sitio web oficial del proveedor o a través de la plataforma de gestión de Plugins de su sistema.

Para más información, puede consultar información online en [este enlace](#).

3. Licencias

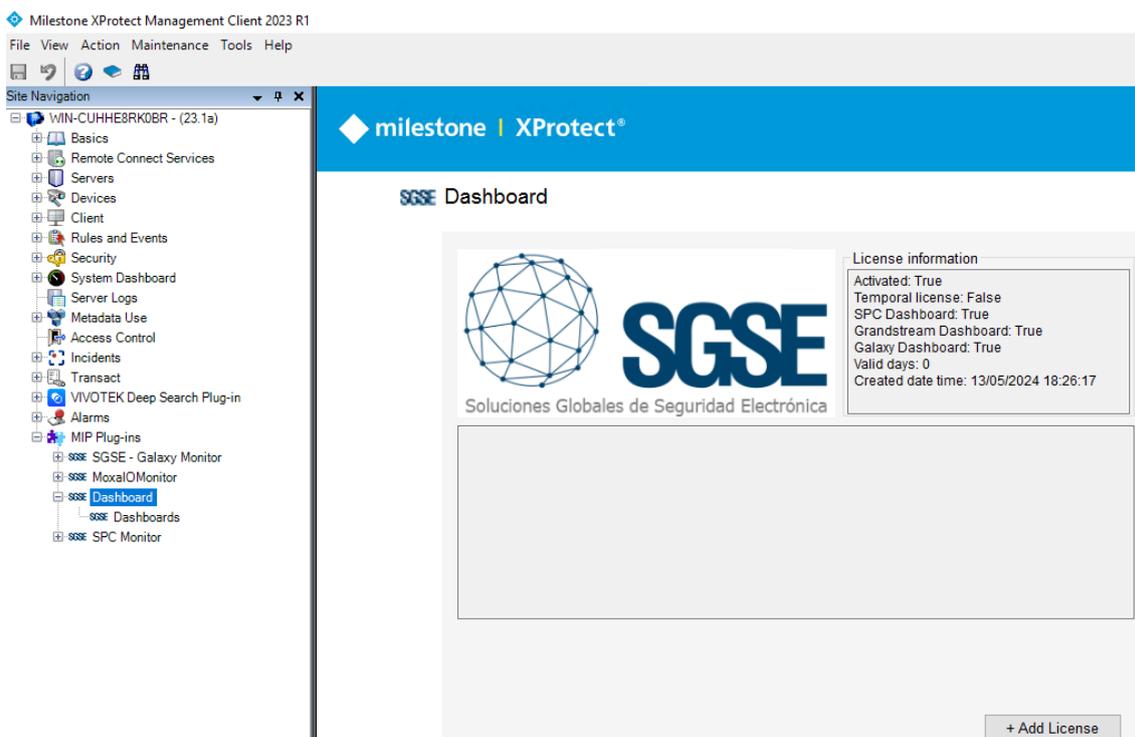
Sistema de licenciamiento del Dashboard(s) (Tablero)

El Dashboard de Gestión de Datos de Intrusión y Voz IP es un aplicativo licenciado por lo que dispone de un entorno de gestión de licencias, el cual, les permite a los usuarios gestionar y verificar las licencias disponibles para el uso del tablero o tableros.

Para comprobar sus licencias, siga estos pasos:

1. Acceda a **XProtect Management**.
2. Navegue hasta el apartado MIP Plugins.
3. Navegue hasta el apartado de **DashBoard**.

Al hacer clic sobre Dashboard, aparecerá un cuadro de diálogo que le mostrará la información detallada de las licencias disponibles. En este cuadro de diálogo, podrá ver las licencias activas y cualquier otra información relevante sobre el estado de sus licencias.



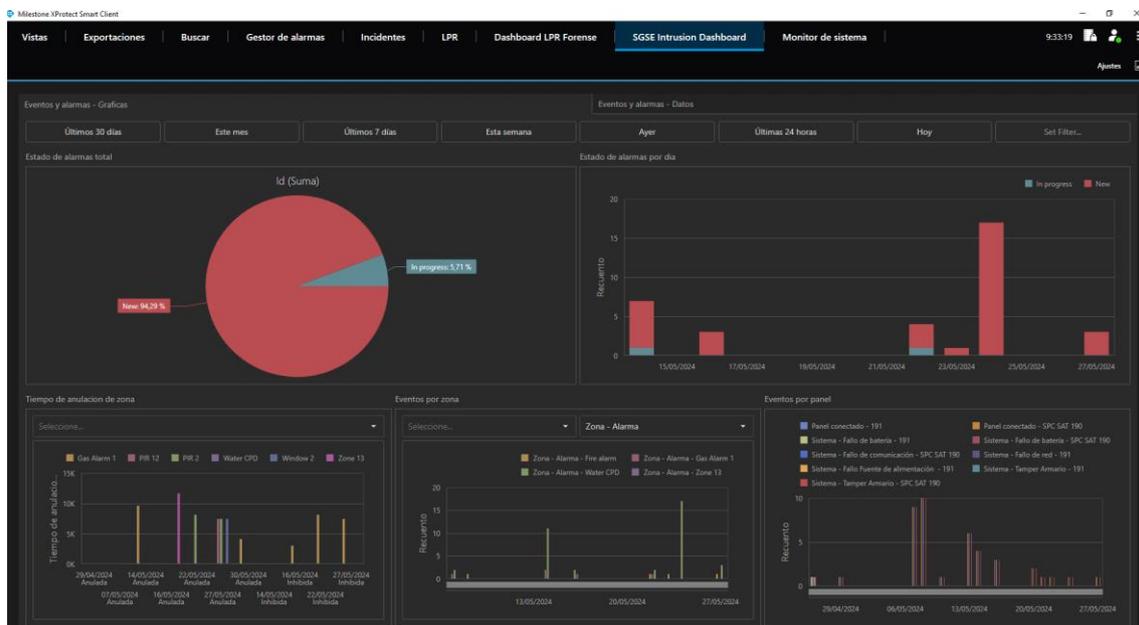
4. Dashboard SPC y Dashboard Galaxy

Acceso al Dashboard sobre el panel SPC o panel Galaxy.

1. **Acceso al Software:** Abra el software de **Milestone XProtect Smart Client**.
2. **Inicio de Sesión:** Inicie sesión con sus credenciales. Asegúrese de tener permisos suficientes para trabajar en el tablero mencionado.
3. **Navegación:** Una vez logueado, encontrará diferentes pestañas en la interfaz.
4. **Acceso al Tablero de Intrusión:** Haga clic en la pestaña **SGSE Intrusión Dashboard**.

Asegúrese de tener la versión más reciente del plugin correspondiente para garantizar la compatibilidad y el rendimiento óptimo del tablero. Puede verificar y descargar las últimas versiones de los plugins desde el sitio web oficial del proveedor o a través de la plataforma de gestión de plugins de su sistema.

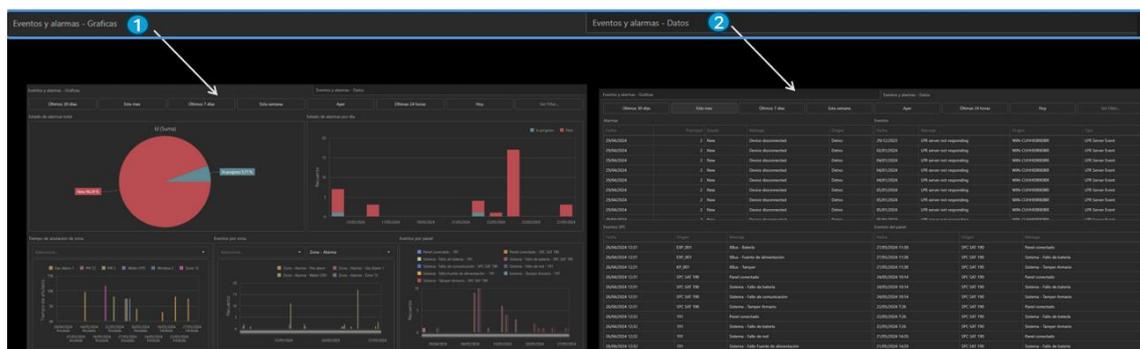
Aparecerá un Dashboard como el que se visualiza en la siguiente figura.



Detallemos las diferentes funcionalidades de nuestro Dashboard.

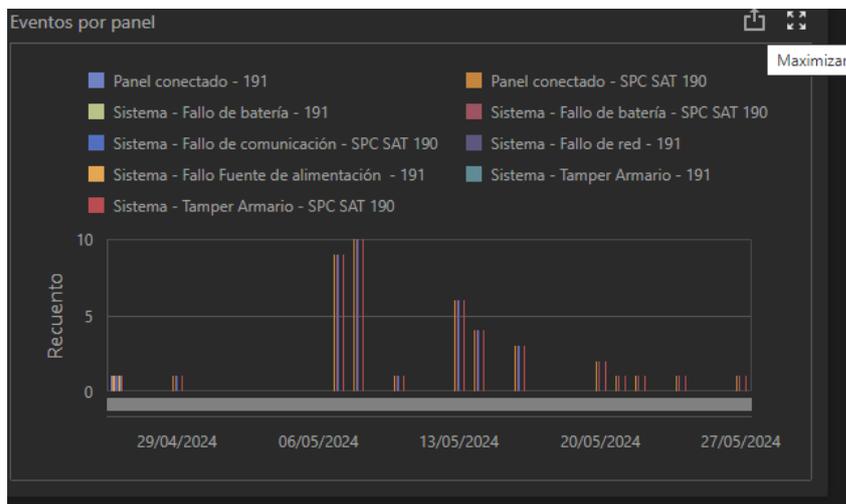
Los Dashboard están divididos en dos partes bien diferenciadas: Una es la parte gráfica y la otra es puramente los datos que construyen el entorno gráfico. Se distinguen rápidamente como

- 1) Eventos y alarmas – Gráficas
- 2) Eventos y alarmas -Datos.



Maximizar/Minimizar

El Dashboard dispone de la posibilidad de Maximizar y Minimizar los diferentes gráficos. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá como aparece el símbolo de maximizar, púlselo y el gráfico ocupará todo el panel.



Tras pulsar maximizar el resultado será, similar al que se muestra en la siguiente figura.

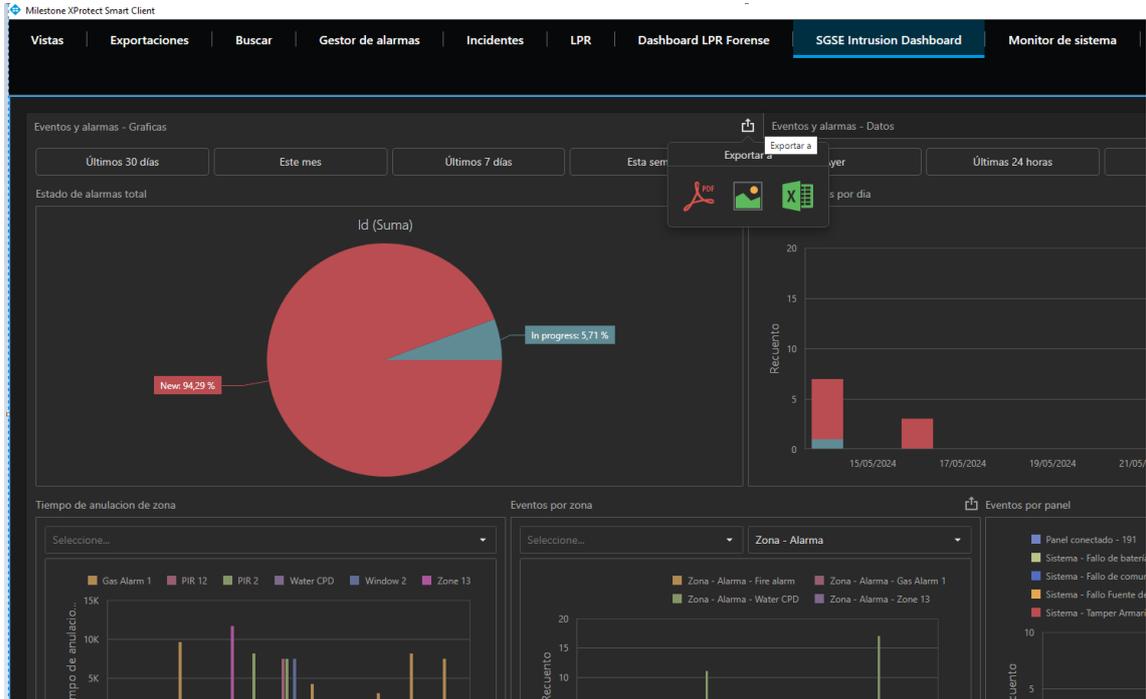


Repita la operación buscando el símbolo de minimizar para volver al estado inicial.

Exportar

El Dashboard dispone de la posibilidad de exportar los diferentes gráficos o el conjunto de los visualizados. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá cómo aparece el símbolo de exportar, púlselo y vuelva a pulsar la opción que más de adecua a la gestión que va a realizar.

Dispone de tres posibilidades: Exportar a Pdf, exportar a un gráfico y por último a un formato Excel.



Información Detallada y Filtrado

Los siguientes cuadros de diálogo proporcionan información con un mayor nivel de detalle y permiten realizar filtros de manera eficiente. Esto le permitirá analizar los datos de forma más precisa y tomar decisiones informadas con mayor rapidez.

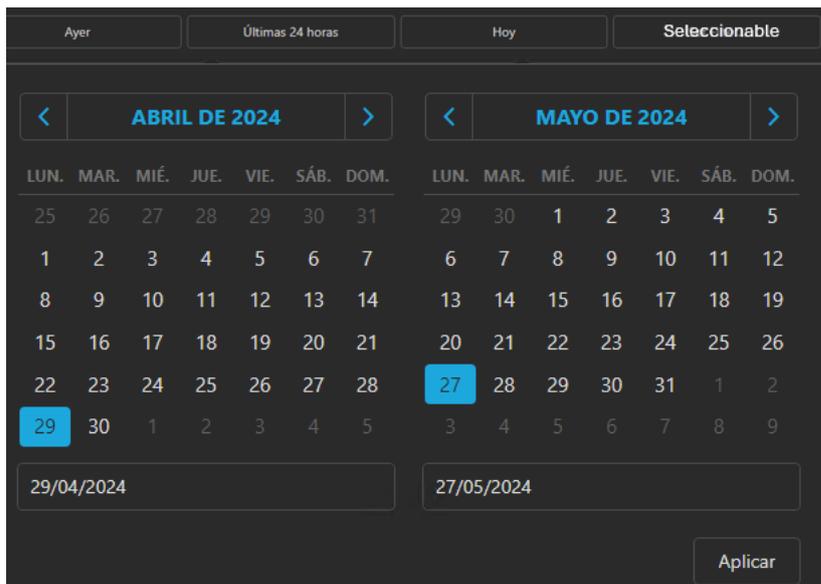
Explore las capacidades de filtrado avanzadas y disfrute del análisis detallado que solo SGSE, el fabricante de esta solución puede ofrecer. Con SGSE, obtendrá una visión clara y detallada de su sistema de seguridad y voz IP, optimizando su rendimiento y eficiencia.

Filtro Principal "Tiempo"

El filtro común para este Dashboard es el tiempo. Hemos creado un entorno muy dinámico y sencillo que incluye tiempos preestablecidos de fácil ejecución, así como un filtro personalizable.



Disfrute de la flexibilidad y eficiencia que nuestra solución SGSE le ofrece, permitiéndole ajustar los filtros temporales según sus necesidades específicas para un análisis detallado y preciso.



Cuadros de gráficas

Estado total de las alarmas.

Se realiza un recuento de todas las alarmas y se indica la cantidad de las que se encuentran en cada uno de los estados gestionados (En proceso, nuevas, gestionadas, etc.)

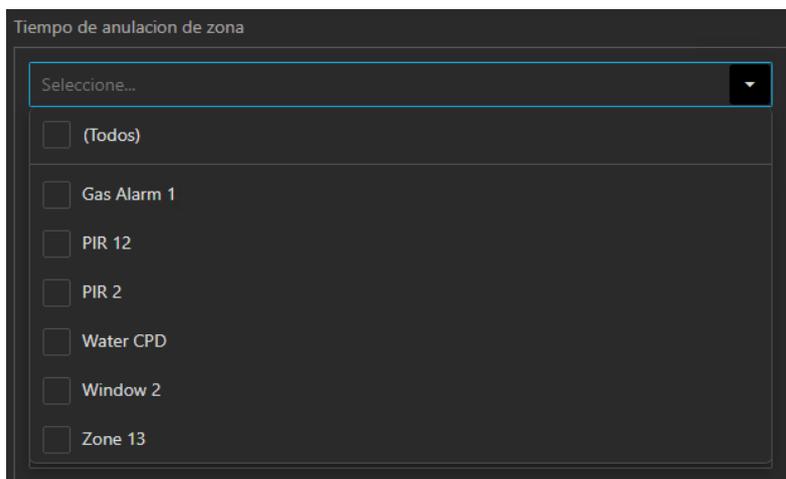
Estado de las alarmas por día.

El siguiente cuadro gráfico nos muestra los datos de una forma más específica los datos que nos ofrecen están segmentados por días.

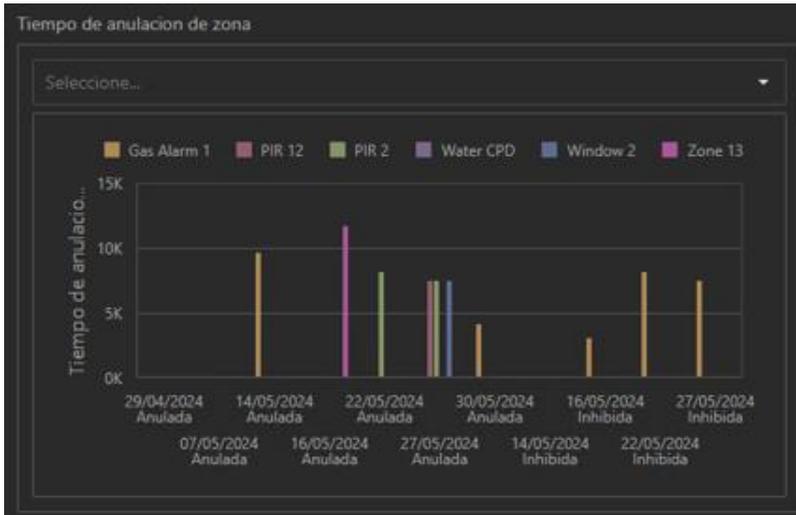
Los siguientes cuadros de dialogo muestran la información con un mayor detalle y además nos permite poder realizar filtros.

Tiempo de anulación de zona.

Desplazase hasta el cuadro en el que aparece "Seleccione" y podrá seleccionar cualquiera de las zonas definidas dadas de alta en el Plugin de SPC. Puede seleccionar una, varias o todas.

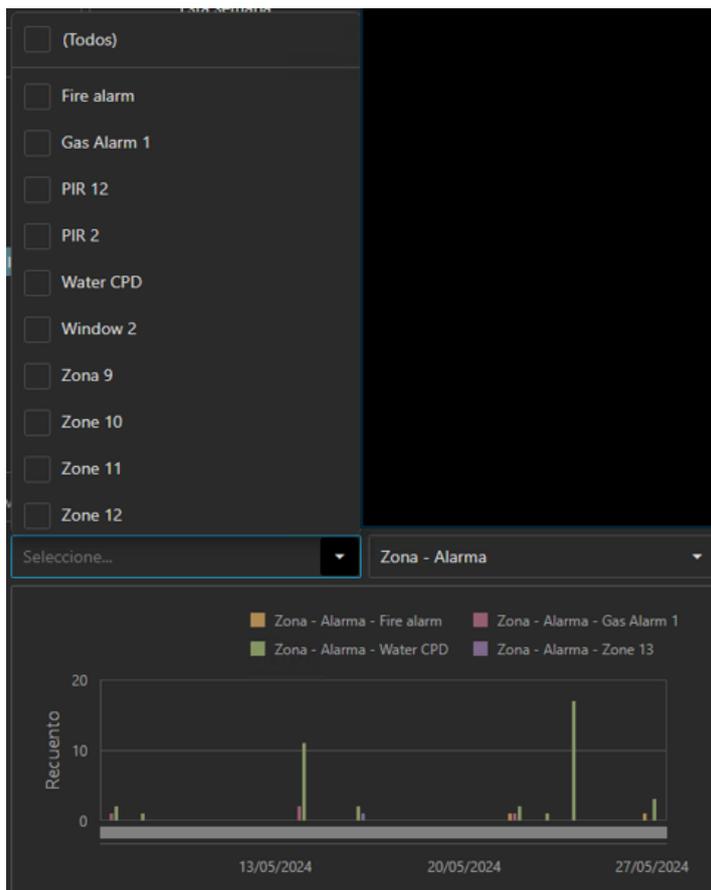


Tras su selección la gráfica mostrará la información relacionada con su elección.

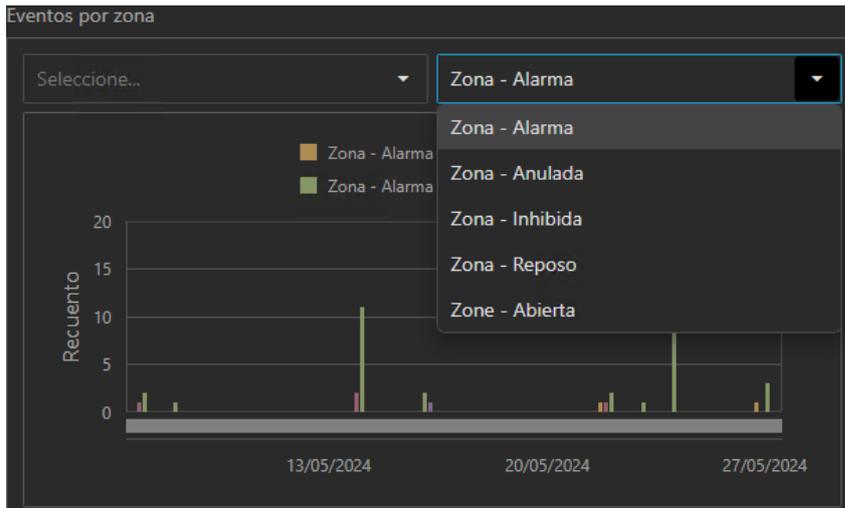


Eventos por zona

El primer paso que debe de hacer es seleccionar el primer filtro relacionado con las zonas de que dispone el panel y que se encuentran dadas de alta en el Plugin.



Seguidamente proceda con el segundo filtro pudiendo seleccionar cualquiera de los procesos que acontecieron en la o las zonas seleccionadas.

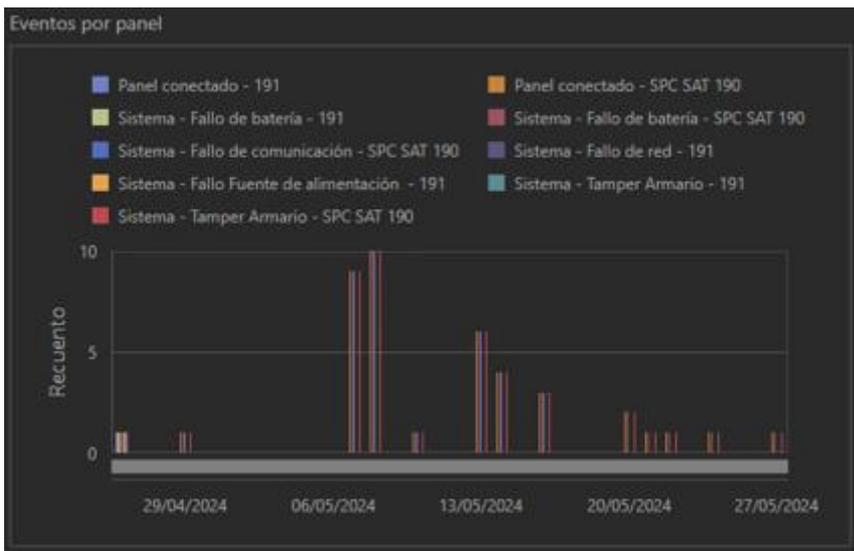


El resultado es la muestra de datos en relación con los filtros realizados.



Eventos por panel

Este último cuadro nos muestra los fallos detectados por el panel.



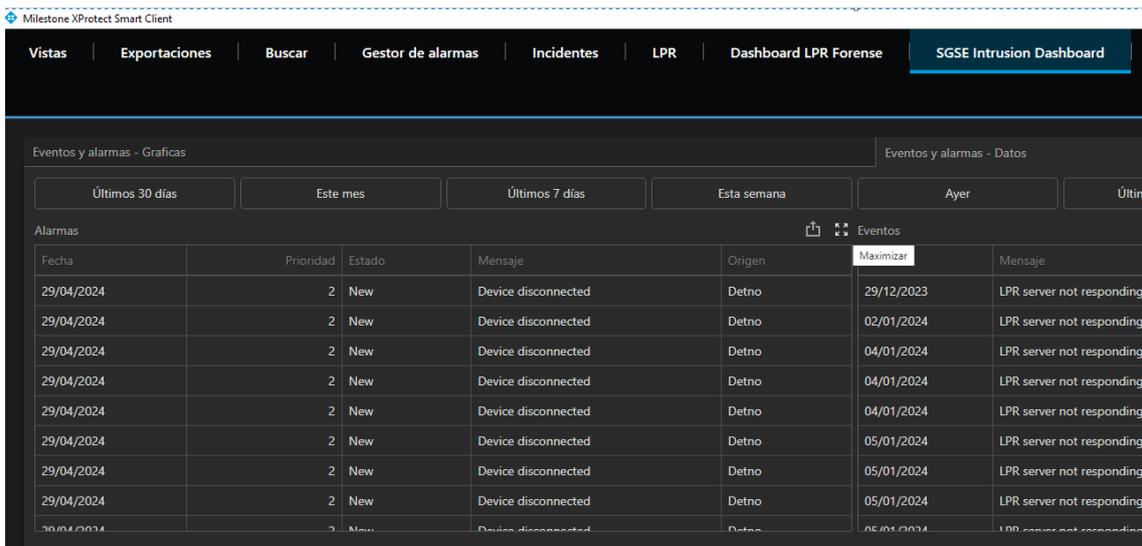
Eventos y alarmas - Datos

Pulse sobre la pestaña de eventos y alarmas – Datos y se le mostrará una nueva funcionalidad relacionadas con los datos registrados por los Plugins.

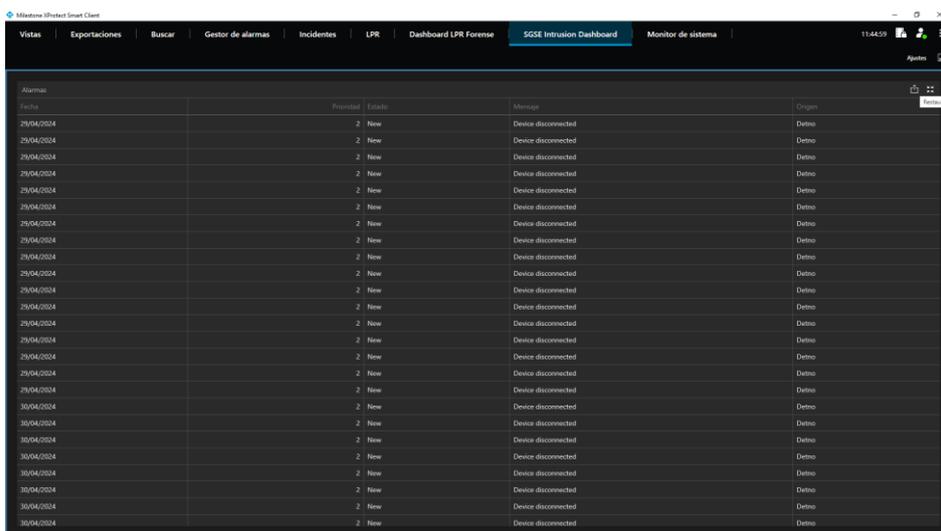
Eventos y alarmas - Graficas				Eventos y alarmas - Datos											
Últimos 30 días		Este mes		Últimos 7 días		Esta semana		Ayer		Últimas 24 horas		Hoy		Set Filter...	
Alarmas								Eventos							
Fecha	Prioridad	Estado	Mensaje	Origen	Fecha	Mensaje	Origen	Tipo							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	29/12/2023	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	02/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno	05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHEBRKOB	LPR Server Event							
Eventos SPC								Eventos del panel							
Fecha	Origen	Mensaje	Fecha	Origen	Mensaje										
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Batería	27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Panel conectado										
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Fuente de alimentación	27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería										
26/04/2024 12:31	KP_001	XBus - Tamper	27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario										
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Panel conectado	24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Panel conectado										
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería	24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería										
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de comunicación	24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario										
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario	22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Panel conectado										
26/04/2024 12:32	191	Panel conectado	22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería										
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de batería	22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario										
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de red	21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Panel conectado										
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo Fuente de alimentación	21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería										

Maximizar/Minimizar

El Dashboard dispone de la posibilidad de Maximizar y Minimizar los diferentes gráficos. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá cómo aparece el símbolo de maximizar, púlselo y el gráfico ocupará todo el panel.



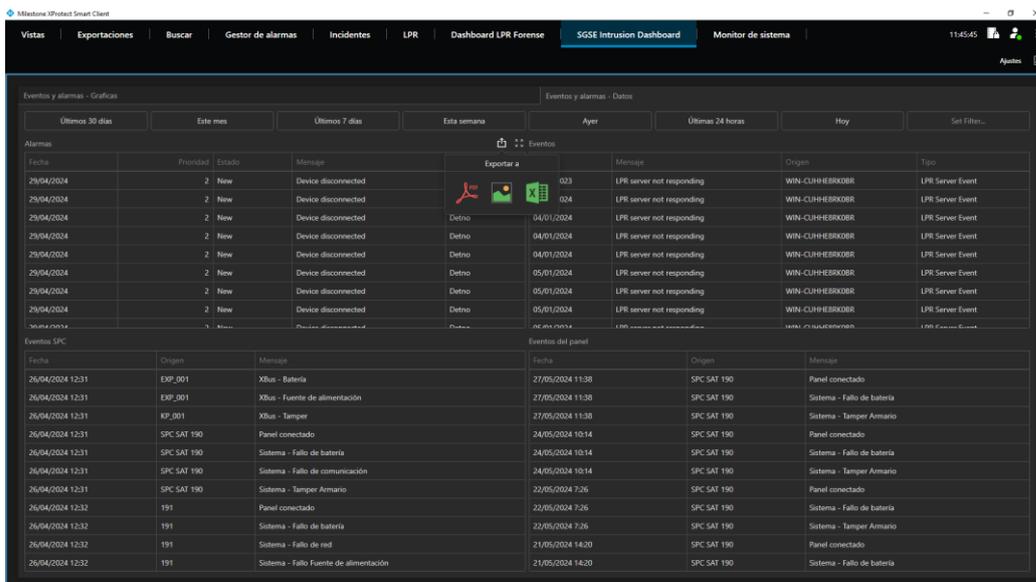
Tras pulsar maximizar el resultado será, similar al que se muestra en la siguiente figura.



Repita la operación buscando el símbolo de minimizar para volver al estado inicial.

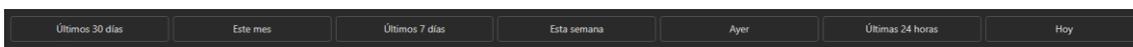
Exportar

El Dashboard dispone de la posibilidad de exportar los diferentes gráficos o el conjunto de los visualizados. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá cómo aparece el símbolo de exportar, púlselo y vuelva a pulsar la opción que más se adecuía a la gestión que va a realizar. Dispone de tres posibilidades: Exportar a Pdf, exportar a un gráfico y por último a un formato Excel.



Información detallada y filtrado

Los siguientes cuadros de diálogo proporcionan información con un mayor nivel de detalle y permiten realizar filtros de manera eficiente. Esto le permitirá analizar los datos de forma más precisa y tomar decisiones informadas con mayor rapidez.



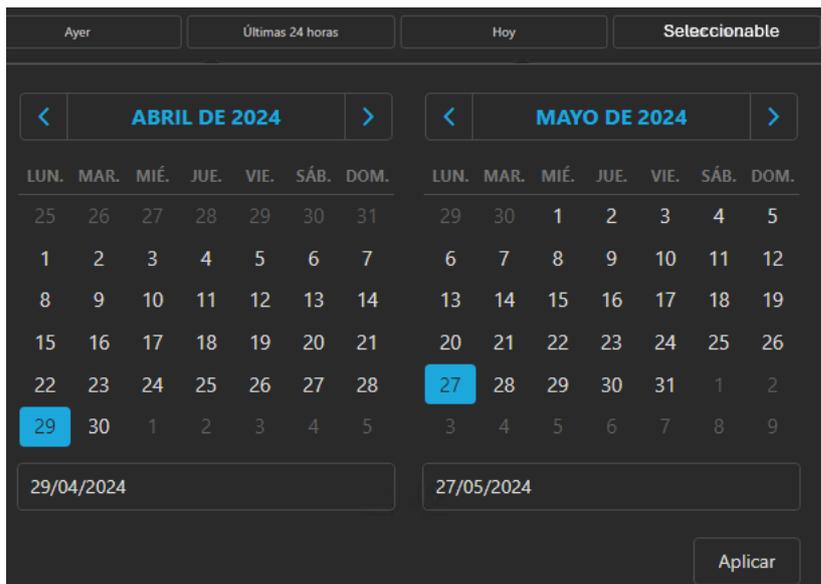
Explore las capacidades de filtrado avanzadas y disfrute del análisis detallado que solo SGSE, el fabricante de esta solución puede ofrecer. Con SGSE, obtendrá una visión clara y detallada de su sistema de seguridad y voz IP, optimizando su rendimiento y eficiencia.

Filtro Principal “Tiempo”

El filtro común para este Dashboard es el tiempo. Hemos creado un entorno muy dinámico y sencillo que incluye tiempos preestablecidos de fácil ejecución, así como un filtro personalizable.



Disfrute de la flexibilidad y eficiencia que nuestra solución SGSE le ofrece, permitiéndole ajustar los filtros temporales según sus necesidades específicas para un análisis detallado y preciso.



Cuadros de datos

Los diferentes cuadros representativos de la información son los siguientes:

- Alarmas (Milestone).
- Eventos (Milestone).
- Eventos Panel de intrusión
- Eventos del Panel intrusión

Datos de Alarmas

Se muestran todas las alarmas gestionadas por Milestone en el periodo establecido. Los campos cabecera de las diferentes tablas permite ordenar los datos recogidos (mayor-menor o alfabéticamente). *Recuerde, usted puede exportar estos datos para su gestión personalizada.*

Fecha	Prioridad	Estado	Mensaje	Origen
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno
29/04/2024	2	New	Device disconnected	Detno

Datos de Eventos

Se muestran todos los eventos gestionados por Milestone en el periodo establecido. Los campos cabecera de las diferentes tablas permite ordenar los datos recogidos (mayor-menor o alfabéticamente). *Recuerde, usted puede exportar estos datos para su gestión personalizada.*

Eventos			
Fecha	Mensaje	Origen	Tipo
29/12/2023	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
02/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
04/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event
05/01/2024	LPR server not responding	WIN-CUHHE8RK0BR	LPR Server Event

Eventos Panel de intrusión

Se muestran todos los eventos gestionados por el Plugin del correspondiente a la gestión que realiza el panel de intrusión sobre los elementos de campo (zonas, áreas, Xbus, etc.), en el periodo establecido. Los campos cabecera de las diferentes tablas permiten ordenar los datos recogidos (mayor-menor o alfabéticamente). *Recuerde, usted puede exportar estos datos para su gestión personalizada.*

Eventos SPC		
Fecha	Origen	Mensaje
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Batería
26/04/2024 12:31	EXP_001	XBus - Fuente de alimentación
26/04/2024 12:31	KP_001	XBus - Tamper
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Panel conectado
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de comunicación
26/04/2024 12:31	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
26/04/2024 12:32	191	Panel conectado
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de batería
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo de red
26/04/2024 12:32	191	Sistema - Fallo Fuente de alimentación

Eventos del Panel

Se muestran todos los eventos gestionados por el Plugin del correspondiente panel de intrusión. *Incluye solamente los del panel el resto de los elementos que gestiona el panel se visualizan en el anterior cuadro en el periodo establecido.* Los campos cabecera de las diferentes tablas permiten ordenar los datos recogidos (mayor-menor o alfabéticamente). *Recuerde, usted puede exportar estos datos para su gestión personalizada.*

Eventos del panel

Fecha	Origen	Mensaje
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Panel conectado
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
27/05/2024 11:38	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Panel conectado
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
24/05/2024 10:14	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Panel conectado
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería
22/05/2024 7:26	SPC SAT 190	Sistema - Tamper Armario
21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Panel conectado
21/05/2024 14:20	SPC SAT 190	Sistema - Fallo de batería

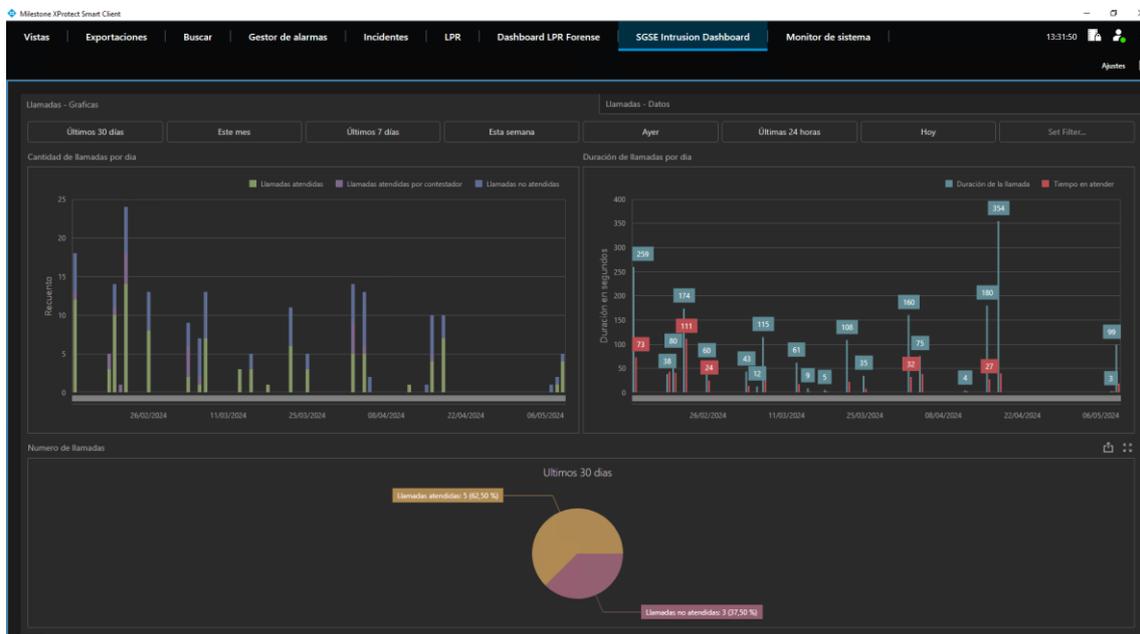
5. Dashboard VoIP

Acceso al Dashboard VoIP.

5. **Acceso al Software:** Abra el software de **Milestone XProtect Smart Client**.
6. **Inicio de Sesión:** Inicie sesión con sus credenciales y asegúrese de tener permisos suficientes para trabajar en el tablero mencionado.
7. **Navegación:** Una vez logueado, encontrará diferentes pestañas en la interfaz.
8. **Acceso al Tablero de Intrusión:** Haga clic en la pestaña **SGSE Intrusión Dashboard**.

Asegúrese de tener la versión más reciente del plugin correspondiente para garantizar la compatibilidad y el rendimiento óptimo del tablero. Puede verificar y descargar las últimas versiones de los plugins desde el sitio web oficial del proveedor o a través de la plataforma de gestión de plugins de su sistema.

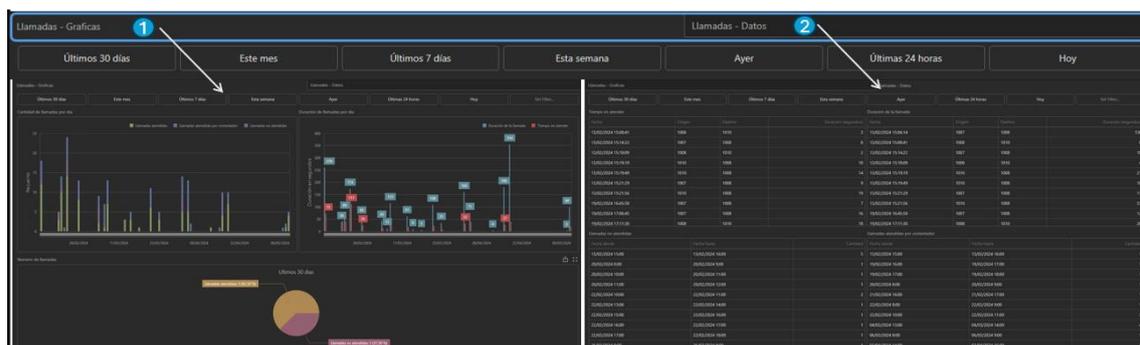
Aparecerá un Dashboard como el que se visualiza en la siguiente figura.



Detallemos las diferentes funcionalidades de nuestro Dashboard.

Los Dashboard están divididos en dos partes bien diferenciadas: Una es la parte gráfica y la otra es puramente los datos que construyen el entorno gráfico. Se distinguen rápidamente como

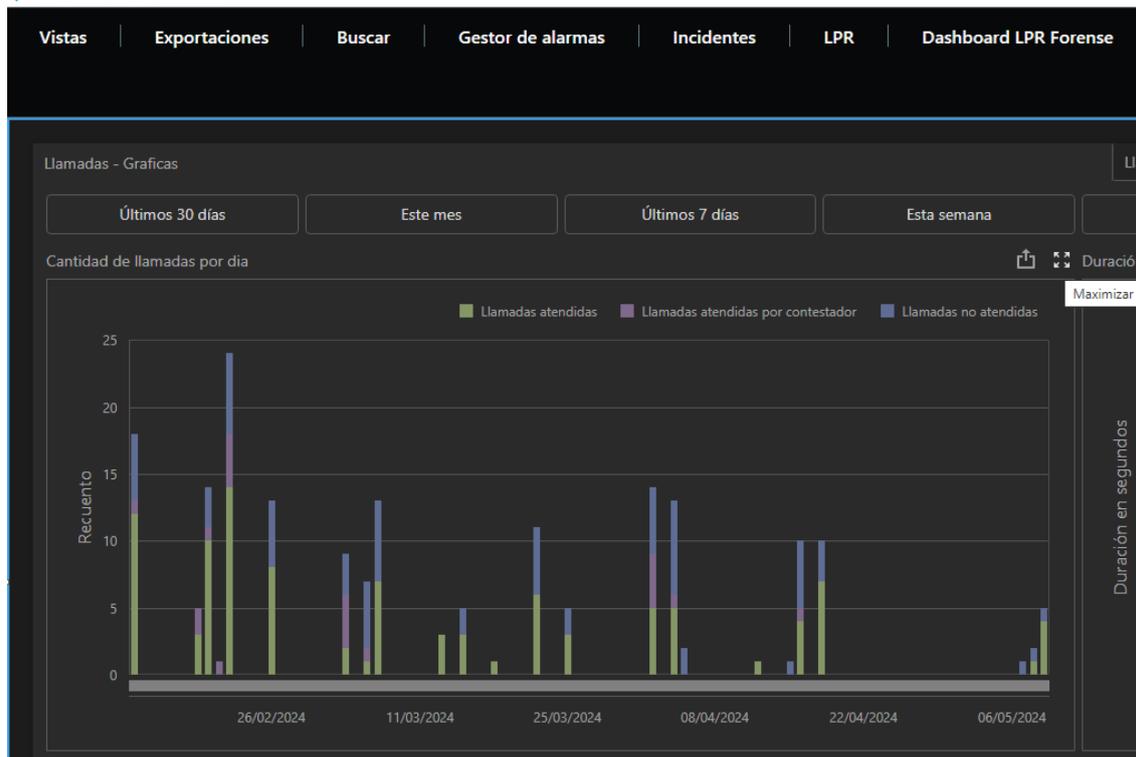
- 3) Llamadas – Gráficas.
- 4) Llamadas -Datos.



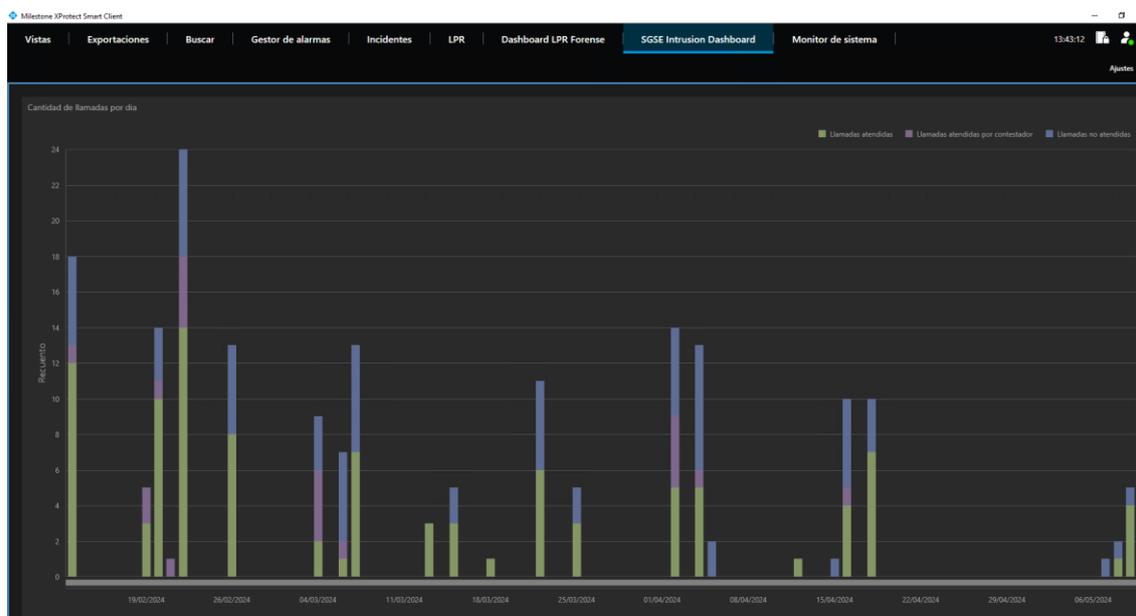
Maximizar/Minimizar

El Dashboard dispone de la posibilidad de Maximizar y minimizar los diferentes gráficos. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá como aparece el símbolo de maximizar, púlselo y el gráfico ocupará todo el panel.

Milestone XProtect Smart Client



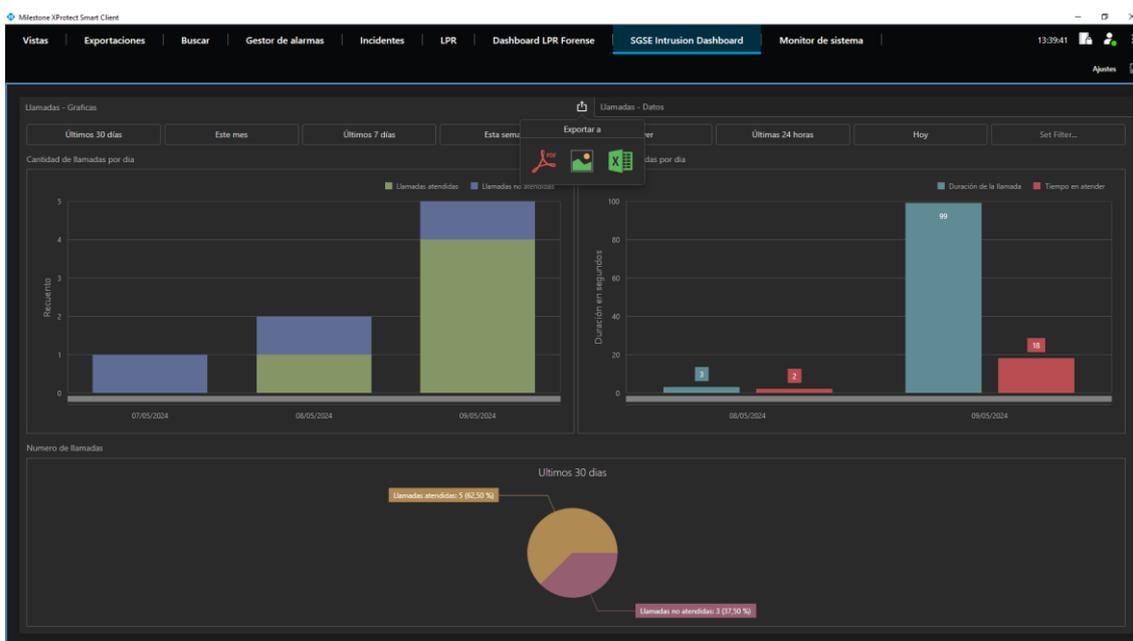
Tras pulsar maximizar el resultado será, similar al que se muestra en la siguiente figura.



Repita la operación buscando el símbolo de minimizar para volver al estado inicial.

Exportar

El Dashboard dispone de la posibilidad de exportar los diferentes gráficos o el conjunto de los visualizados. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá como aparece el símbolo de exportar, púselo y vuelva a pulsar la opción que más de adecúa a la gestión que va a realizar. Dispone de tres posibilidades: Exportar a PDF, exportar a un gráfico y por último a un formato Excel.



Información detallada y filtrado

Los siguientes cuadros de diálogo proporcionan información con un mayor nivel de detalle y permiten realizar filtros de manera eficiente. Esto le permitirá analizar los datos de forma más precisa y tomar decisiones informadas con mayor rapidez.

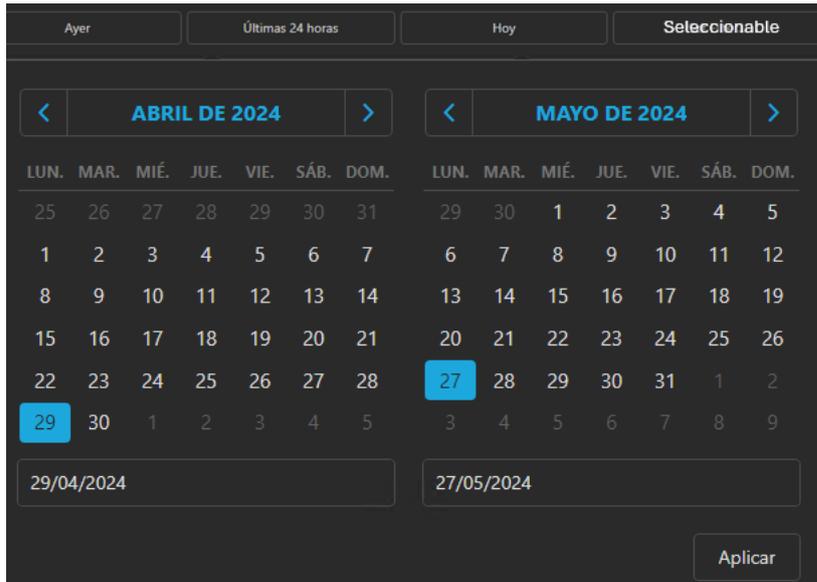
Explore las capacidades de filtrado avanzadas y disfrute del análisis detallado que solo SGSE, el fabricante de esta solución puede ofrecer. Con SGSE, obtendrá una visión clara y detallada de su sistema de seguridad y voz IP, optimizando su rendimiento y eficiencia.

Filtro principal "Tiempo"

El filtro común para este Dashboard es el tiempo. Hemos creado un entorno muy dinámico y sencillo que incluye tiempos preestablecidos de fácil ejecución, así como un filtro personalizable.



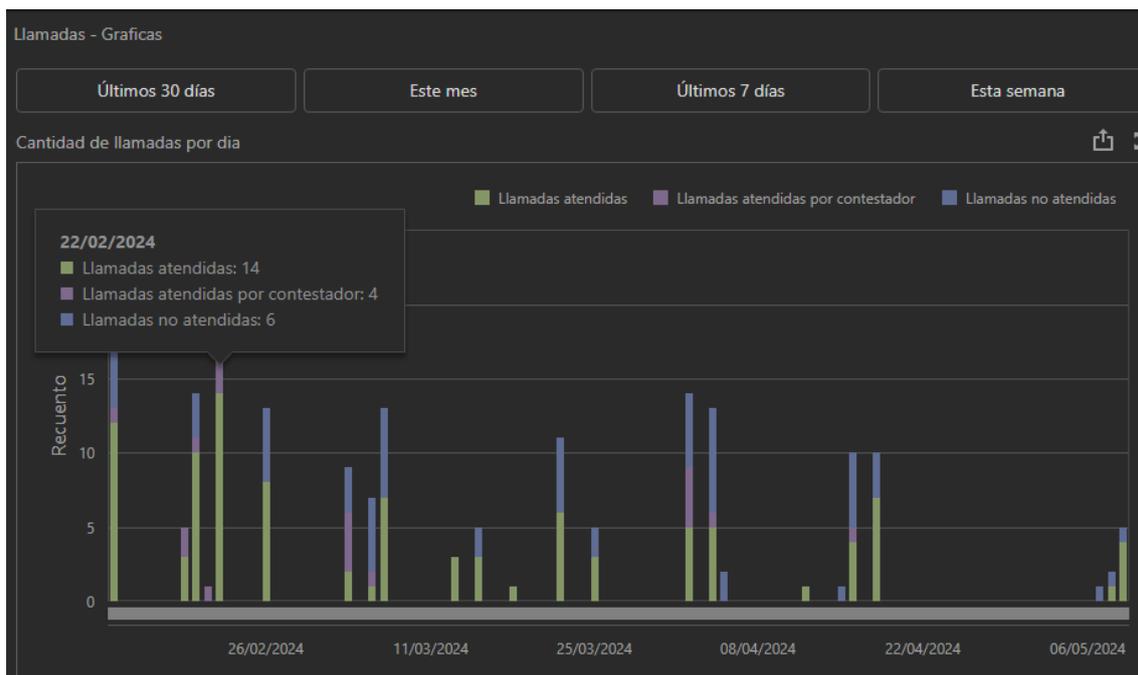
Disfrute de la flexibilidad y eficiencia que nuestra solución SGSE le ofrece, permitiéndole ajustar los filtros temporales según sus necesidades específicas para un análisis detallado y preciso.



Llamadas -Graficas.

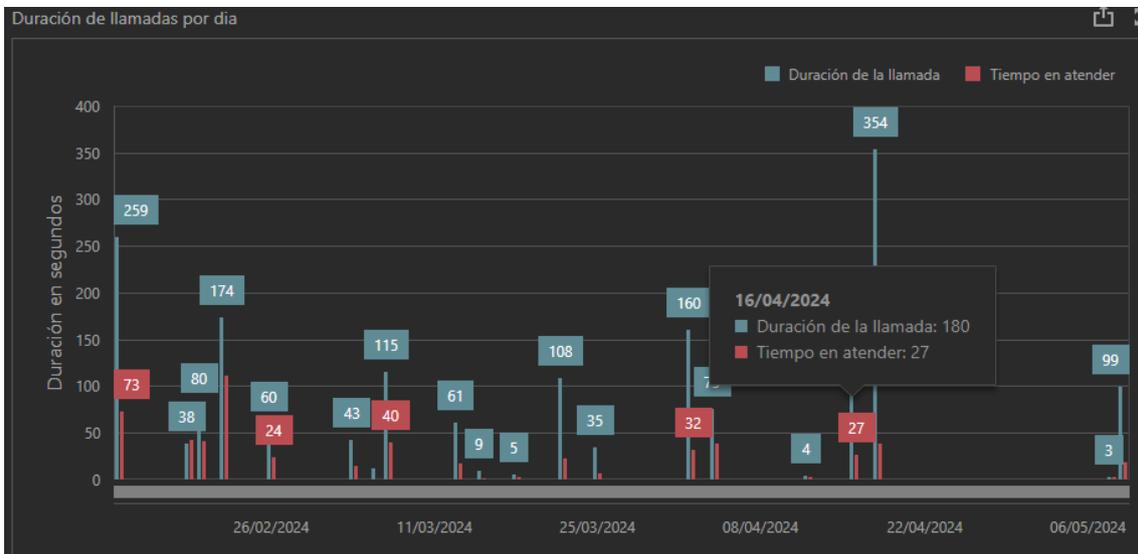
Cantidad de Llamadas por día

Situándose sobre el día elegido se despliega una ventana que le indica los datos obtenidos, permitiendo una comprensión exacta de las llamadas gestionadas en el periodo seleccionado.



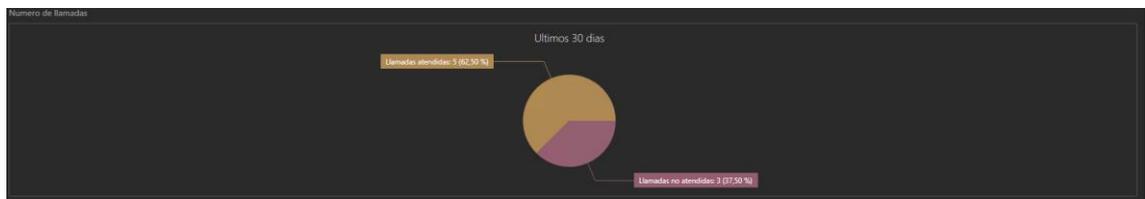
Duración de llamadas por día

Los detalles de la duración de las llamadas y el tiempo que se ha tardado en atenderlas. Visualice de una forma más clara desplazando el ratón y situándolo sobre el día que desea y obtendrá un detalle más clarificador, a través del cuadro de dialogo que se despliega.



Número de llamadas

Cómputo del número de llamadas atendidas y no atendidas en el transcurso del periodo seleccionado.



Llamadas – Datos

Pulse sobre la pestaña de Llamadas – Datos y se le mostrará una nueva funcionalidad relacionadas con los datos registrados por los Plugins.

Llamadas - Graficas				Llamadas - Datos											
Últimos 30 días		Este mes		Últimos 7 días		Esta semana		Ayer		Últimas 24 horas		Hoy		Set Filter...	
Tiempo en atender								Duración de la llamada							
Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)		Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)		Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)		
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3		13/02/2024 15:06:14	1007	1008	136							
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8		13/02/2024 15:08:41	1008	1010	6							
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2		13/02/2024 15:14:22	1007	1008	10							
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18		13/02/2024 15:18:09	1008	1010	4							
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14		13/02/2024 15:19:19	1010	1008	21							
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9		13/02/2024 15:19:49	1010	1008	18							
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19		13/02/2024 15:21:29	1007	1008	11							
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7		13/02/2024 15:21:56	1010	1008	53							
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16		19/02/2024 16:45:58	1007	1008	12							

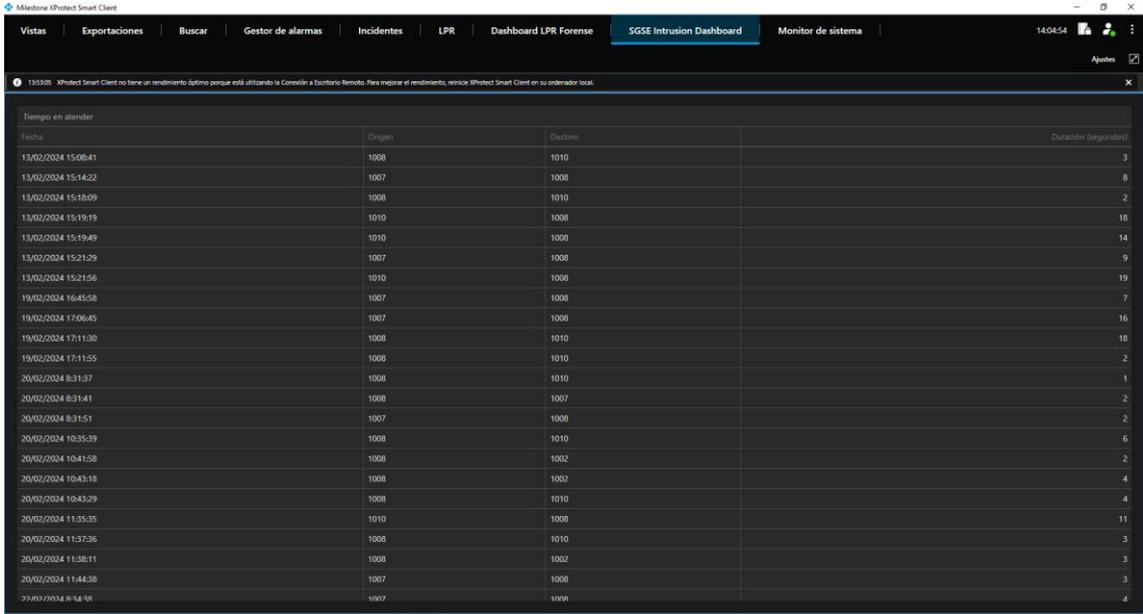
Llamadas no atendidas			Llamadas atendidas por contestador		
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad	Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	5	13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	1
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1	19/02/2024 16:00	19/02/2024 17:00	1
20/02/2024 10:00	20/02/2024 11:00	1	19/02/2024 17:00	19/02/2024 18:00	1
20/02/2024 11:00	20/02/2024 12:00	1	20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	2	21/02/2024 16:00	21/02/2024 17:00	1
22/02/2024 13:00	22/02/2024 14:00	1	22/02/2024 8:00	22/02/2024 9:00	1
22/02/2024 15:00	22/02/2024 16:00	1	22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	3
22/02/2024 16:00	22/02/2024 17:00	1	04/03/2024 13:00	04/03/2024 14:00	4
22/02/2024 17:00	22/02/2024 18:00	1	06/03/2024 8:00	06/03/2024 9:00	1

Maximizar/Minimizar

El Dashboard dispone de la posibilidad de Maximizar y minimizar los diferentes gráficos. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá como aparece el símbolo de maximizar, púlselo y el gráfico ocupará todo el panel.

Llamadas - Graficas				Llamadas - Datos			
Últimos 30 días		Este mes		Últimos 7 días		Esta semana	
Tiempo en atender						Duración	
Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)		Maximizar		
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3		13/02/2		
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8		13/02/2		
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2		13/02/2		
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18		13/02/2		
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14		13/02/2		
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9		13/02/2		
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19		13/02/2		
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7		13/02/2		
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16		19/02/2		

Tras pulsar maximizar el resultado será similar al que se muestra en la siguiente figura.



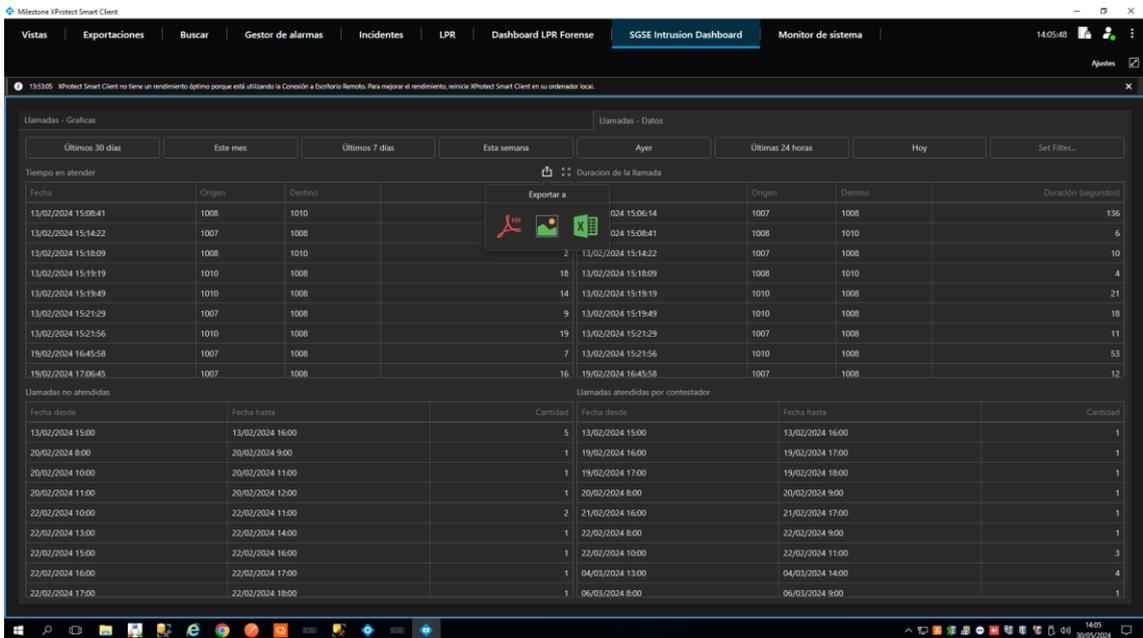
135305 XProtect Smart Client no tiene un rendimiento óptimo porque está utilizando la Conexión a Escritorio Remoto. Para mejorar el rendimiento, reinicie XProtect Smart Client en su ordenador local.

Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16
19/02/2024 17:11:30	1008	1010	18
19/02/2024 17:11:55	1008	1010	2
20/02/2024 8:31:37	1008	1010	1
20/02/2024 8:31:41	1008	1007	2
20/02/2024 8:31:51	1007	1008	2
20/02/2024 10:35:39	1008	1010	6
20/02/2024 10:41:58	1008	1002	2
20/02/2024 10:43:18	1008	1002	4
20/02/2024 10:43:29	1008	1010	4
20/02/2024 11:35:35	1010	1008	11
20/02/2024 11:37:36	1008	1010	3
20/02/2024 11:38:11	1008	1002	3
20/02/2024 11:44:38	1007	1008	3
20/02/2024 11:54:58	1007	1008	4

Repita la operación buscando el símbolo de minimizar para volver al estado inicial.

Exportar

El Dashboard dispone de la posibilidad de exportar los diferentes gráficos o el conjunto de los visualizados. Para proceder a maximizar uno de los diferentes gráficos, sitúese con el ratón en la esquina superior derecha y verá cómo aparece el símbolo de exportar, púlselo y vuelva a pulsar la opción que más se adecúa a la gestión que va a realizar. Dispone de tres posibilidades: Exportar a PDF, exportar a un gráfico y por último a un formato Excel.



135305 XProtect Smart Client no tiene un rendimiento óptimo porque está utilizando la Conexión a Escritorio Remoto. Para mejorar el rendimiento, reinicie XProtect Smart Client en su ordenador local.

Llamadas - Gráficas

Últimos 30 días | Este mes | Últimos 7 días | Esta semana | Ayer | Últimas 24 horas | Hoy | Set Filter...

Duración de la llamada

Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	136
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	6
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	10
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	4
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	21
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	18
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	11
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	53
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	12

Exportar a: PDF, Gráfico, Excel

Llamadas no atendidas

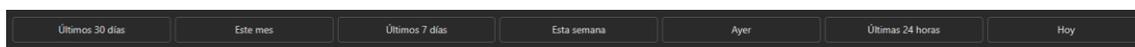
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	5
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
20/02/2024 10:00	20/02/2024 11:00	1
20/02/2024 11:00	20/02/2024 12:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	2
22/02/2024 13:00	22/02/2024 14:00	1
22/02/2024 15:00	22/02/2024 16:00	1
22/02/2024 16:00	22/02/2024 17:00	1
22/02/2024 17:00	22/02/2024 18:00	1

Llamadas atendidas por contestador

Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	1
19/02/2024 16:00	19/02/2024 17:00	1
19/02/2024 17:00	19/02/2024 18:00	1
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
21/02/2024 16:00	21/02/2024 17:00	1
22/02/2024 8:00	22/02/2024 9:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	3
04/03/2024 13:00	04/03/2024 14:00	4
06/03/2024 8:00	06/03/2024 9:00	1

Información Detallada y Filtrado

Los siguientes cuadros de diálogo proporcionan información con un mayor nivel de detalle y permiten realizar filtros de manera eficiente. Esto le permitirá analizar los datos de forma más precisa y tomar decisiones informadas con mayor rapidez.



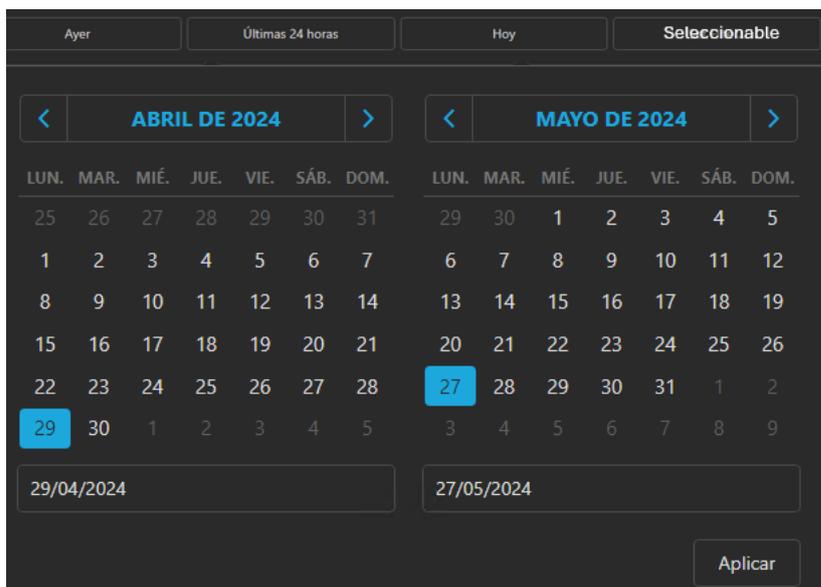
Explore las capacidades de filtrado avanzadas y disfrute del análisis detallado que solo SGSE, el fabricante de esta solución puede ofrecer. Con SGSE, obtendrá una visión clara y detallada de su sistema de seguridad y voz IP, optimizando su rendimiento y eficiencia.

Filtro Principal “Tiempo”

El filtro común para este Dashboard es el tiempo. Hemos creado un entorno muy dinámico y sencillo que incluye tiempos preestablecidos de fácil ejecución, así como un filtro personalizable.



Disfrute de la flexibilidad y eficiencia que nuestra solución SGSE le ofrece, permitiéndole ajustar los filtros temporales según sus necesidades específicas para un análisis detallado y preciso.



Cuadros de datos

Tiempo en atender

Intervalo de tiempo que transcurre desde que una llamada entra en el sistema (por ejemplo, una centralita telefónica o un centro de atención al cliente) hasta que es respondida por un operador.

Es un indicador clave de la eficiencia del servicio al cliente. Un tiempo de espera corto generalmente indica un buen nivel de servicio y atención rápida al cliente. *Si se posiciona sobre cualquiera de los campos que definen los datos podrá ordenar de mayor a menor.*

Tiempo en atender				
Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)	
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	3	
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	8	
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	2	
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	18	
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	14	
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	9	
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	19	
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	7	
19/02/2024 17:06:45	1007	1008	16	

Duración de la llamada

Es el tiempo total que dura una llamada telefónica, desde el momento en que el operador responde hasta que la llamada se finaliza.

Este dato es útil para analizar la productividad de los operadores y la complejidad de las consultas o problemas que atienden. También ayuda a planificar recursos y horarios de trabajo. *Si se posiciona sobre cualquiera de los campos que definen los datos podrá ordenar de mayor a menor.*

Duración de la llamada				
Fecha	Origen	Destino	Duración (segundos)	
13/02/2024 15:06:14	1007	1008	136	
13/02/2024 15:08:41	1008	1010	6	
13/02/2024 15:14:22	1007	1008	10	
13/02/2024 15:18:09	1008	1010	4	
13/02/2024 15:19:19	1010	1008	21	
13/02/2024 15:19:49	1010	1008	18	
13/02/2024 15:21:29	1007	1008	11	
13/02/2024 15:21:56	1010	1008	53	
19/02/2024 16:45:58	1007	1008	12	

Llamadas no atendidas

Aquellas llamadas que entran en el sistema, pero no son respondidas por un operador. Éstas pueden incluir llamadas que se abandonan antes de ser atendidas, llamadas perdidas o aquellas que no fueron respondidas dentro de un tiempo razonable.

Un alto número de llamadas no atendidas puede indicar problemas en la capacidad de respuesta del centro de atención, lo que puede llevar a la insatisfacción del cliente y la posible pérdida de negocios. *Si se posiciona sobre cualquiera de los campos que definen los datos podrá ordenar de mayor a menor.*

Llamadas no atendidas		
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	5
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
20/02/2024 10:00	20/02/2024 11:00	1
20/02/2024 11:00	20/02/2024 12:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	2
22/02/2024 13:00	22/02/2024 14:00	1
22/02/2024 15:00	22/02/2024 16:00	1
22/02/2024 16:00	22/02/2024 17:00	1
22/02/2024 17:00	22/02/2024 18:00	1

Llamadas atendidas por contestador

Relativo a las llamadas que no son atendidas por un operador humano, sino que son gestionadas por un sistema automatizado de contestador. Esto puede incluir sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) que proporcionan información o redirigen las llamadas, o simplemente un buzón de voz donde el cliente puede dejar un mensaje.

Este indicador es crucial para entender cuántas interacciones están siendo gestionadas automáticamente en lugar de por personal en vivo. Un uso adecuado de los contestadores automáticos puede mejorar la eficiencia, pero un uso excesivo puede llevar a la frustración del cliente si no puede resolver su problema rápidamente. *Si se posiciona sobre cualquiera de los campos que definen los datos podrá ordenar de mayor a menor.*

Llamadas atendidas por contestador		
Fecha desde	Fecha hasta	Cantidad
13/02/2024 15:00	13/02/2024 16:00	1
19/02/2024 16:00	19/02/2024 17:00	1
19/02/2024 17:00	19/02/2024 18:00	1
20/02/2024 8:00	20/02/2024 9:00	1
21/02/2024 16:00	21/02/2024 17:00	1
22/02/2024 8:00	22/02/2024 9:00	1
22/02/2024 10:00	22/02/2024 11:00	3
04/03/2024 13:00	04/03/2024 14:00	4
06/03/2024 8:00	06/03/2024 9:00	1

Estos puntos son fundamentales para evaluar y mejorar el rendimiento y la eficiencia de un sistema de atención telefónica.

6. Conclusión

Estos DashBoards son una herramienta poderosa para la gestión de los datos de intrusión y la calidad del servicio VoIP que su compañía puede ofrecer. Con su interfaz intuitiva y sus capacidades avanzadas de análisis y monitorización, los usuarios pueden mantenerse informados y preparados para responder a cualquier incidente de manera efectiva. Explore esta guía para aprender más sobre cómo utilizar todas las funcionalidades que ofrece este sistema.

7. Solución de problemas

Sistemas integrados

En caso de que su tablero no muestre nada, refresque la pantalla.

Confirme que ha pasado suficiente tiempo para que el sistema disponga de datos suficientes para poder mostrar información.

Otros problemas:

- No existen datos de los paneles y/o Central PBX.
- No le aparece la pestaña del Dashboard. Contacte con su administrador, es posible que no disponga de los permisos necesarios.
- El Dashboard aparece sin datos.
 - El tablero aparece vacío sin ningún valor y sin gráficas, recargue la página
- Al seleccionar el Dashboard aparece Vaya... no se puede obtener acceso a esta página contacte con su administrador.

Más información

Para más información, visite la información online del plugin o contacte con SGSE en el correo electrónico info@sgse.eu.