**Tabla Soluciones Actividad 3 Tema 1.- Identificación de sistemas ERP-CRM.**

***Actividad 3.* Realizar los siguientes análisis de datos sobre el fichero Call Center - Tablas Dinámicas.xlsx**

**1.- Número de Llamadas Atendidas por Población y Servicio**

**2.- Número de Llamadas Atendidas y No Atendidas por Servicio**

**3.- Número de Llamadas Solucionadas por Servicio**

**4.- Número de Llamadas no Solucionadas por Población de Internet**

**5.- Número de Llamadas Atendidas y Solucionadas en la Primera Quincena del Mes por Servicio**

**6.- Duración Media de las Llamadas Solucionadas por Población**

**7.- Calcula la comisión que se ha pagado por Servicio y por Población sabiendo que cada venta realizada en una llamada tiene una comisión de 7,50 €**

**8.- Número de Ventas por Población Agrupando Valencia, Castellón y Alicante.**

**9.- Número de Llamadas por Servicio en bloques de una semana.**

**10.- Número de Llamadas Atendidas en Bloques de 1 hora.**

**11.- Número de Llamadas Solucionadas en Agrupando Móvil y Teléfono**

**12.- Duración Máxima de las Llamadas Solucionadas y con Venta por Población**

**13.- Duración Mínima de las Llamadas No Solucionadas por Servicio**

**14.- Número de Llamadas Atendidas, Solucionadas y con Venta en por Población y Servicio y en la segunda quincena del mes entre las 12:00 y las 13:00.**

**15.- Calcular la comisión que se ha pagado por Población sabiendo que cada llamada atendida, solucionada y con venta tiene una comisión de 4,40 €.**

**16.- Número de llamadas atendidas por día de la semana**

**17.- Número de llamadas atendidas por Semana y por Servicio.**

**18.- Porcentaje de llamadas por Servicio y Población.**

**19.- Porcentaje de llamadas no atendidas por Servicio**

**20.- Porcentaje de Ventas por Servicio en Valencia**

**Tabla Soluciones:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Valencia Móvil** | 47 |
| **2.** | **TV** | |  |  | | --- | --- | | Atendida:364 | No atendida: 368 | |
| **3.** | **TV** | 181 |
| **4.** | **Valencia** | 65 |
| **5.** | **Teléfono** | **240** |
| **6.** | **Albacete** | 0:10:16 |
| **7.** | **Móvil Castellón** | 217,5 |
| **8.** | **Comunidad Valenciana** | **316** |
| **9.** | **TV 15/03/17 y 21/03/17** | 166 |
| **10.** | **14:00-15:00** | 108 |
| **11.** | **Móvil y Teléfono** | **357** |
| **12.** | **Madrid** | 0:20:09 |
| **13.** | **Internet** | 0:00:08 |
| **14.** | **Internet Alicante** | 6 |
| **15.** | **Valencia** | **2** |
| **16.** | **Domingo** | **190** |
| **17.** | **Móvil Semana 10** | **91** |
| **18.** | **Barcelona Telefonía** | 3,10% |
| **19.** | **Telefonía** | **24,72%** |
| **20.** | **Telefonía** | 29,46% |