



## Índice

1	CREACIÓN DE INFORMES .....	3
1.1	COGNOS. IMPROMPTU .....	3
1.1.1	Definición del Catálogo.....	3
1.1.2	Generación de informes .....	4
1.2	COGNOS. TRANSFORMER .....	7
1.2.1	Creación de Cubos Multidimensionales.....	7
1.3	COGNOS. POWERPLAY.....	9
1.3.1	Visualización de Cubos .....	9
1.3.2	Gráficas.....	10
2	INFORMES.....	11
2.1	ESTADÍSTICA DE PETICIONES.....	11
2.1.1	Peticiones Registradas .....	11
2.1.2	Importe de las Peticiones .....	12
2.1.3	Número de peticiones por Servicio y Electrodoméstico .....	13
2.1.4	Número de peticiones por Servicio y Zona.....	14
2.1.5	Valoración de las Peticiones en Garantía.....	15
2.1.6	Satisfacción de clientes .....	16
2.2	ESTADÍSTICA DE TELEOPERADORES.....	17
2.2.1	Peticiones Registradas .....	17
2.2.2	Encuestas Registradas.....	18
2.3	ESTADÍSTICA DE TECNICOS .....	19
2.3.1	Trabajos Realizados por Técnico.....	19
2.3.2	Trabajos realizados por Técnico y Servicio.....	20
2.3.3	Trabajos realizados por Técnico y Electrodoméstico .....	21
2.3.4	Importe de los Trabajos realizados por Técnico.....	22
2.3.5	Importe de Garantía de los Trabajos realizados por Técnico.....	23
3	CUBOS MULTIDIMENSIONALES.....	24
3.1	CUBO PETICIONES .....	24
3.2	CUBO TELEOPERADORES.....	27
3.3	CUBO TÉCNICOS.....	29

# 1 CREACIÓN DE INFORMES

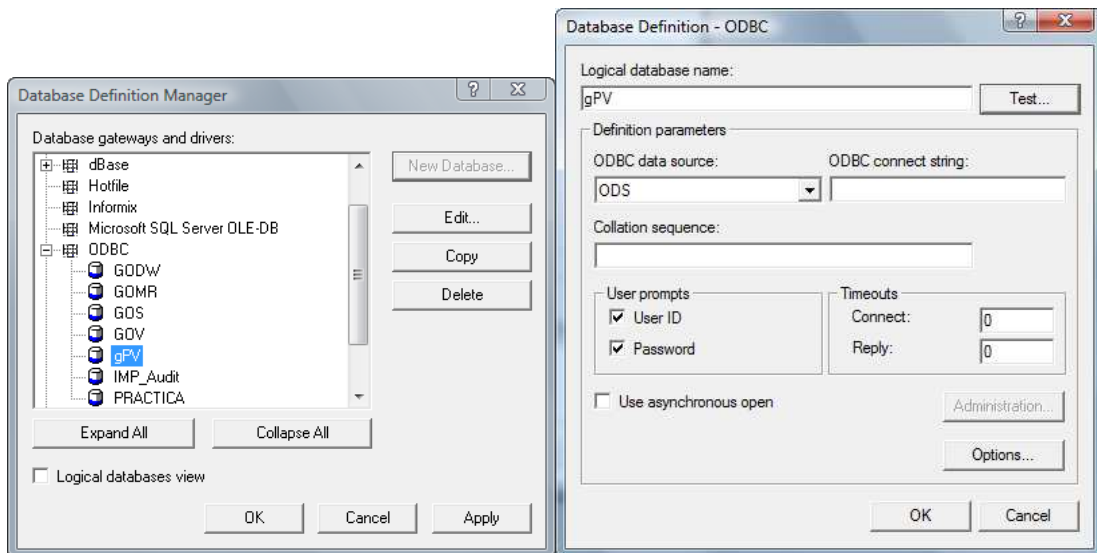
Veamos una breve introducción de cómo crear informes y cubos multidimensionales con el software Cognos. En cada caso, indicaremos que programa de la suite Cognos utilizamos.

## 1.1 COGNOS. IMPROMPTU

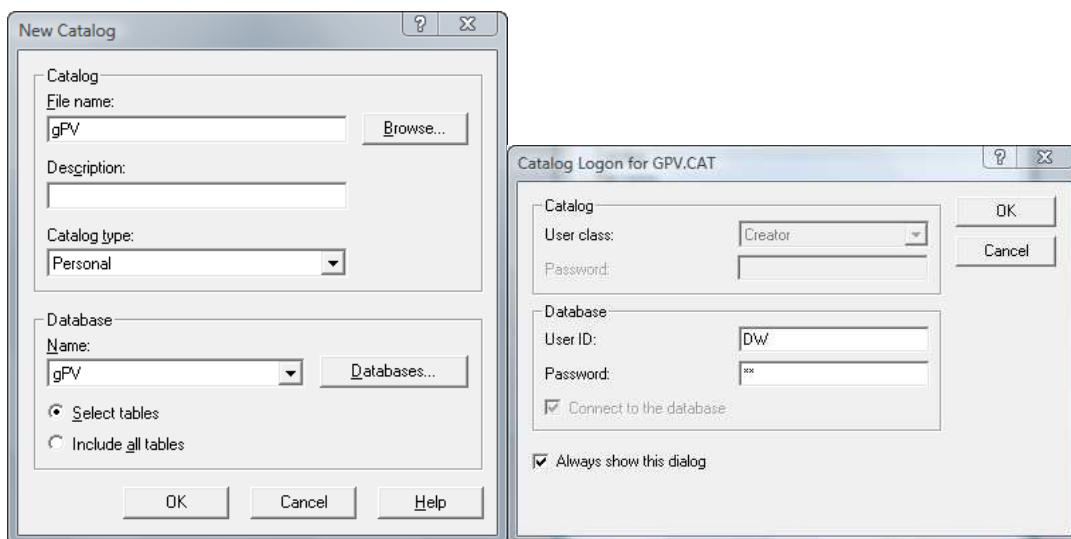
### 1.1.1 Definición del Catálogo

En primer lugar crearemos los informes con Impromptu. Para ello lo primero que debemos hacer es crear un catálogo.

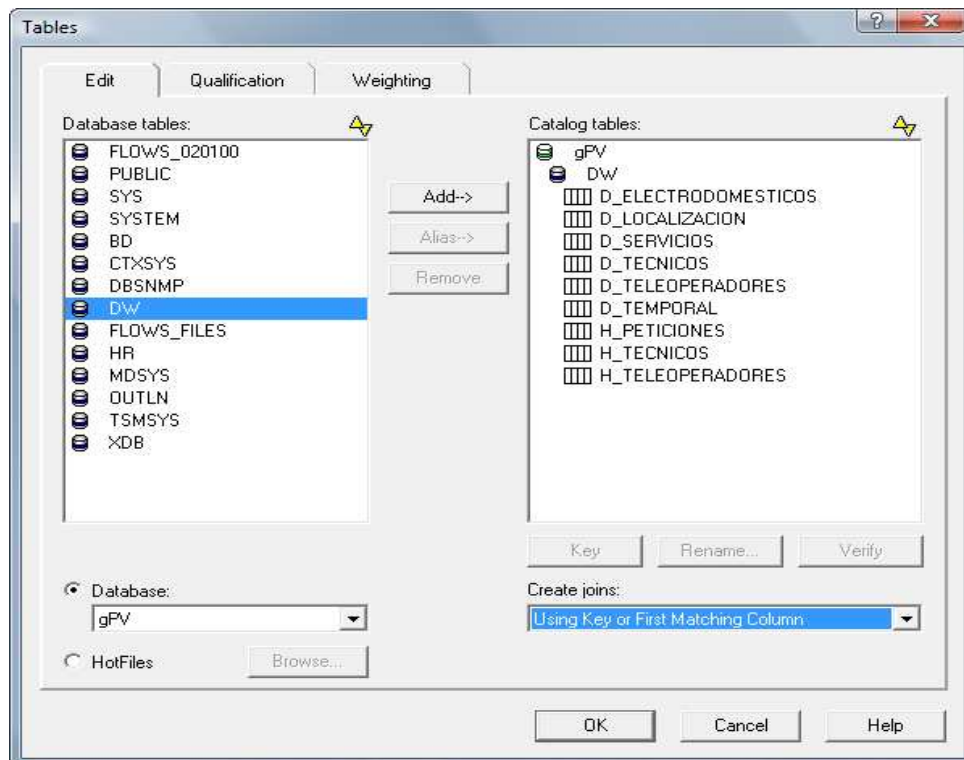
Para poder crear el catálogo necesitaremos definir el acceso a la base de datos.



Una vez seleccionada la base de datos y tras aceptar, se nos solicita el usuario y contraseña para realizar la conexión.



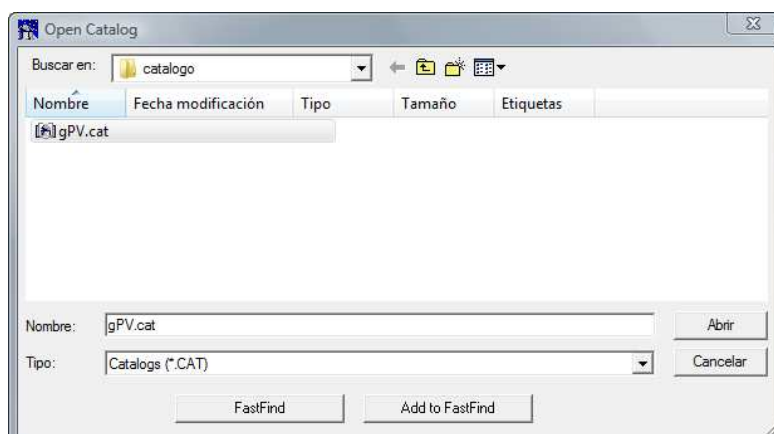
Se obtiene el catálogo del cuál seleccionamos las tablas del esquema DW y en la opción *Create Join* seleccionamos la opción marcada indicándole que las relaciones ya se encuentran creadas.



Una vez definido el catálogo estamos en disposición de crear los distintos informes.

### 1.1.2 Generación de informes

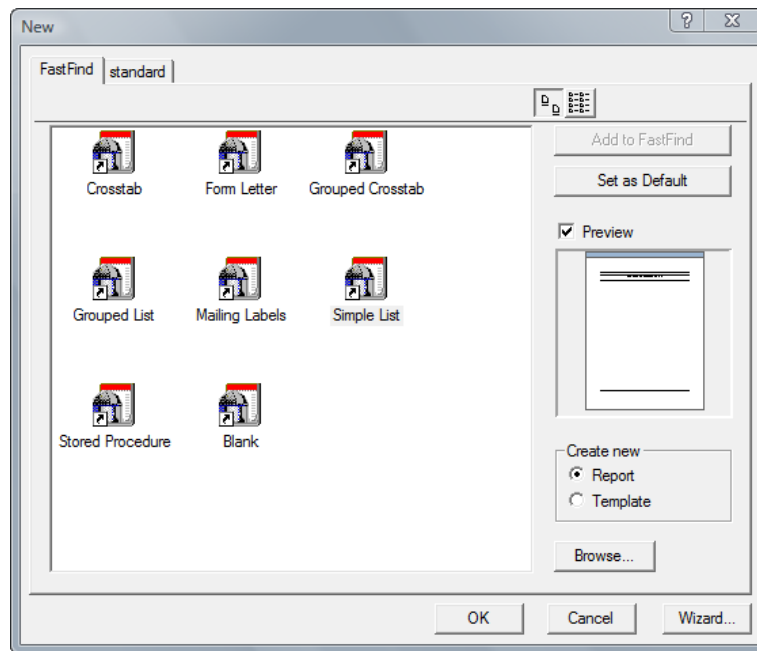
En primer lugar tenemos que abrir el catálogo (siempre que no lo tengamos abierto).



Nos solicitará de nuevo el usuario y contraseña de acceso al almacén de datos, igual que en el momento de la creación.

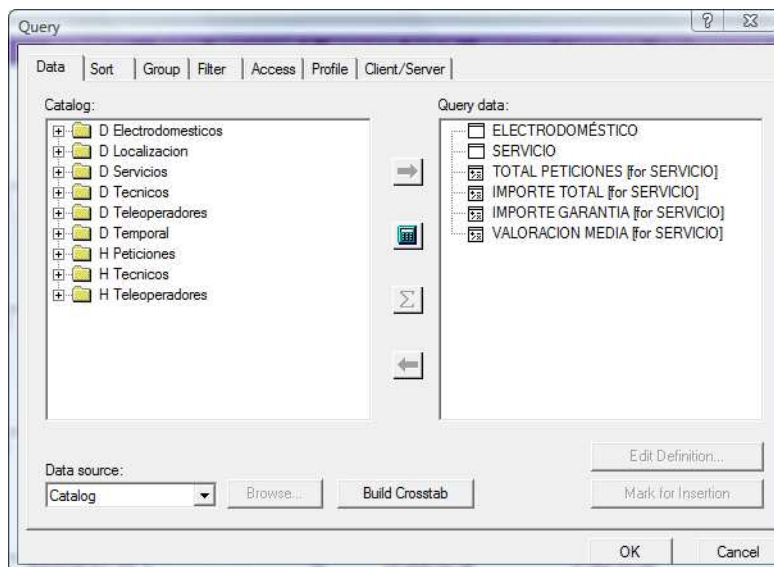
## Gestión PostVenta - Estadísticas

Del menú escogemos *File, New* y de las opciones elegiremos *Simple List*.



La siguiente ventana nos permitirá seleccionar los diferentes campos de las tablas de dimensiones y/o de hechos. Sobre los campos seleccionados podremos realizar operaciones de filtrado, agrupación, ordenación, etc.,...

Un ejemplo de informe podría ser:



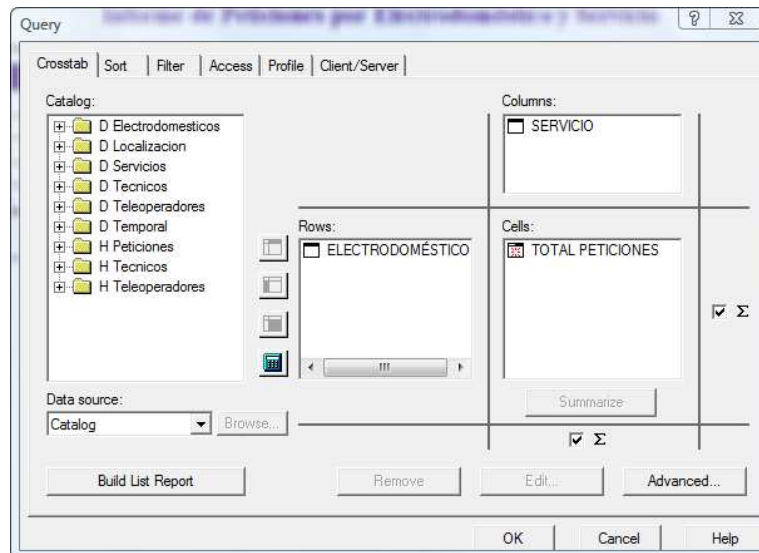
Obteniendo el siguiente resultado:

Fecha: 30/05/11

**INFORME DE PETICIONES POR ELECTRODOMÉSTICO Y SERVICIO**

ELECTRODOMÉSTICO	SERVICIO	TOTAL PETICIONES	IMPORTE TOTAL	IMPORTE GARANTIAS	VALORACIÓN MEDIA
ELECTRODOMESTICO_01	SERVICIO_01	82	121379,36	64.970,28 €	4,59
	SERVICIO_02	65	92742,28	54.462,32 €	4,47
	SERVICIO_03	67	95580,75	45.818,09 €	4,33
	SERVICIO_04	85	136322,22	67.856,49 €	4,50
	SERVICIO_05	55	87908,1	37.200,53 €	4,48
ELECTRODOMESTICO_02	SERVICIO_01	66	97586,59	55.386,46 €	3,79
	SERVICIO_02	86	123977,92	54.925,53 €	4,99
	SERVICIO_03	69	94721,33	45.694,66 €	4,64
	SERVICIO_04	62	89303,66	48.600,26 €	4,89
	SERVICIO_05	61	100925,7	58.471,66 €	4,40
ELECTRODOMESTICO_03	SERVICIO_01	71	103433,97	65.998,81 €	4,12
	SERVICIO_02	69	111637,74	57.184,66 €	5,09
	SERVICIO_03	63	107125,41	36.411,87 €	4,32
	SERVICIO_04	68	94585,41	42.148,46 €	4,36
	SERVICIO_05	75	113623,82	67.414,05 €	4,18
ELECTRODOMESTICO_04	SERVICIO_01	76	133289,5	57.845,69 €	4,92
	SERVICIO_02	82	117862,36	56.296,62 €	4,27
	SERVICIO_03	86	125404,21	68.185,05 €	4,18
	SERVICIO_04	78	121611,37	57.171,15 €	4,41
	SERVICIO_05	61	93808,99	53.068,52 €	4,30
ELECTRODOMESTICO_05	SERVICIO_01	78	121139,63	62.539,65 €	5,06
	SERVICIO_02	73	100456,56	56.166,42 €	4,54
	SERVICIO_03	60	91320,8	56.447,57 €	3,76

Podemos cambiar la vista a *Crosstab*, dónde nos permite indicar la posición de los campos (filas o columnas) y seleccionar la totalización de ellos. A muestra de ejemplo, escogeremos sólo el total de peticiones a mu

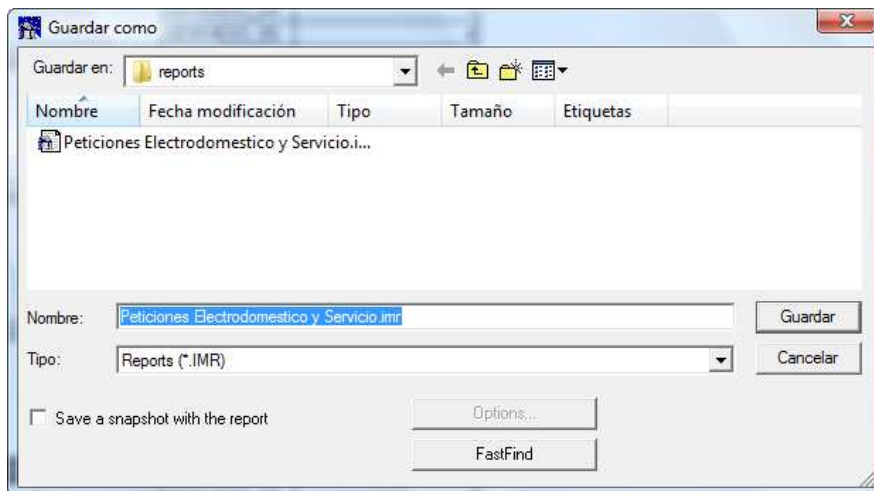


Fecha: 30/05/11

**INFORME DE PETICIONES POR ELECTRODOMÉSTICO Y SERVICIO**

ELECTRODOMÉSTICO	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	Total
ELECTRODOMESTICO_01	82	65	67	85	55	354
ELECTRODOMESTICO_02	66	86	69	62	61	344
ELECTRODOMESTICO_03	71	69	63	68	75	346
ELECTRODOMESTICO_04	76	82	86	78	61	383
ELECTRODOMESTICO_05	78	73	60	81	69	361
	373	375	345	374	321	1.788

Los informes generados los almacenamos como *Query Definition Files (\*.IQD)* para poder ser tratados por *Transformer* y poder generar cubos multidimensionales.

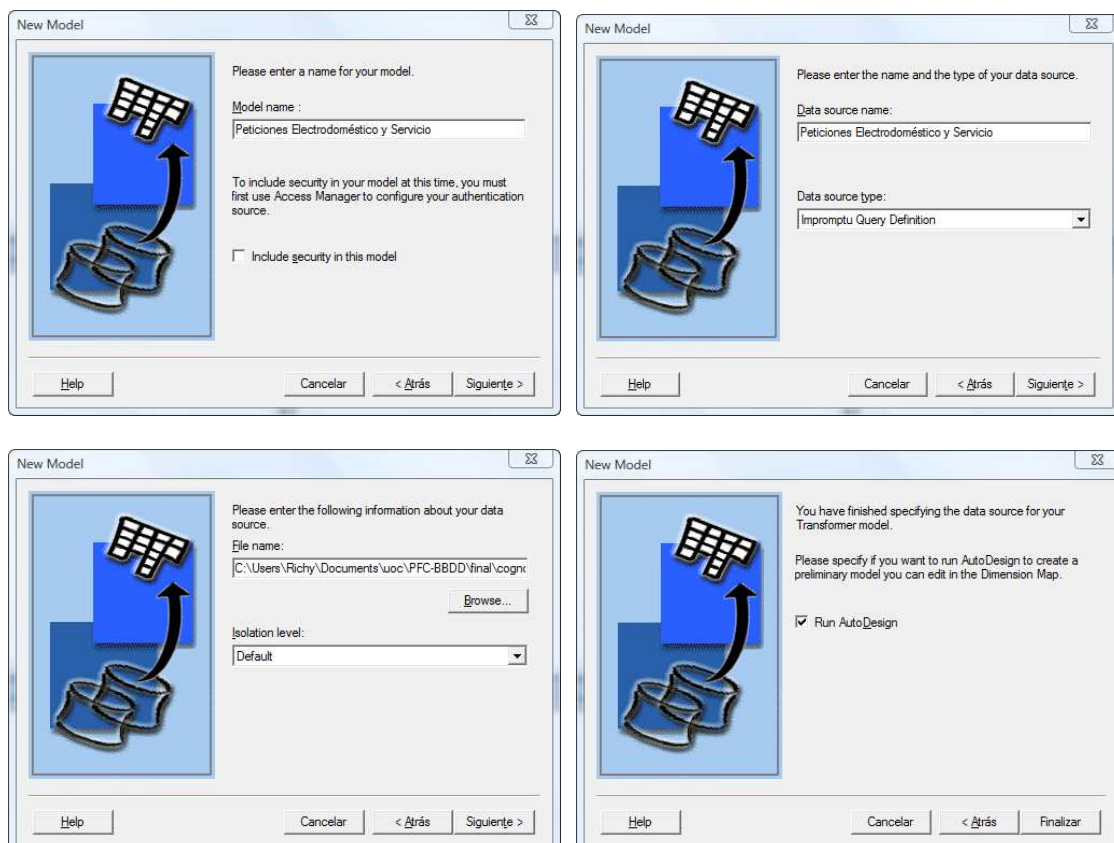


## 1.2 COGNOS. TRANSFORMER

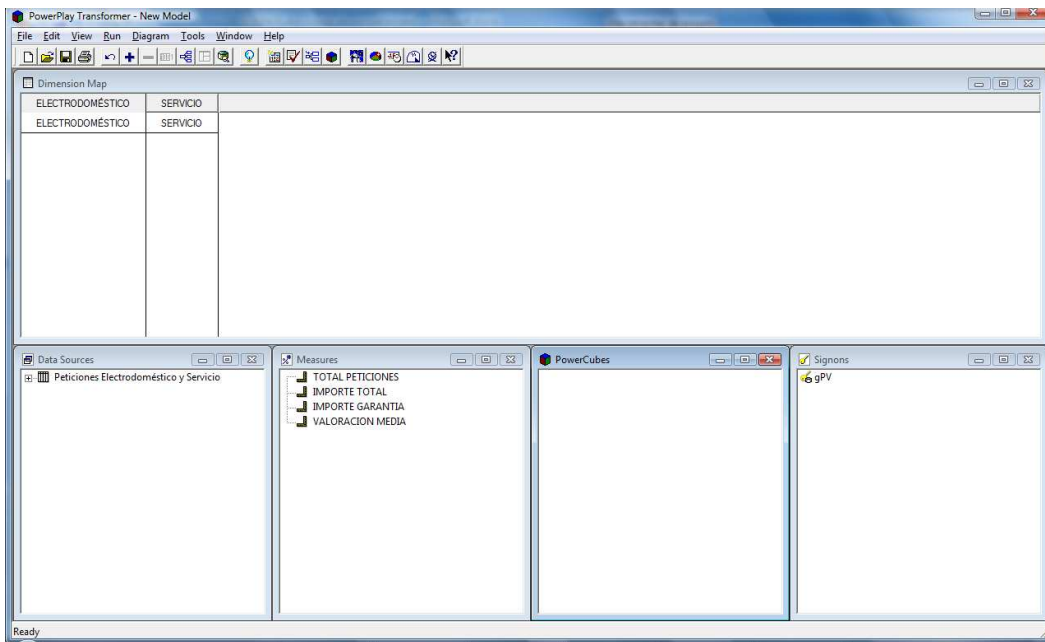
### 1.2.1 Creación de Cubos Multidimensionales

A través de la aplicación *Transformer* generaremos los cubos para los informes creados.

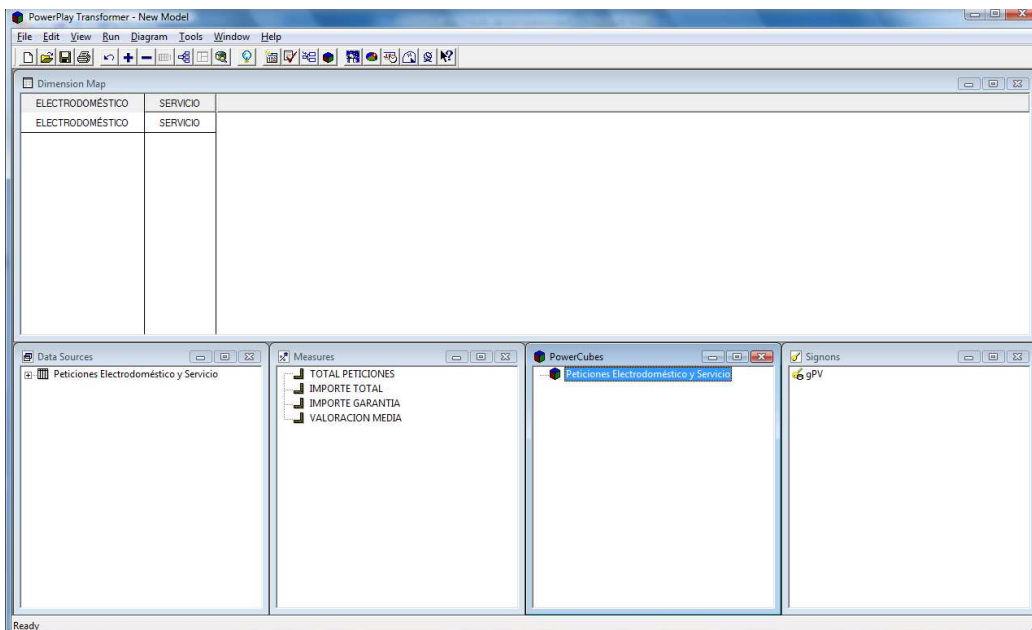
En primer lugar abriremos los orígenes de datos *Impromptu Query Definition*.



## Gestión PostVenta - Estadísticas

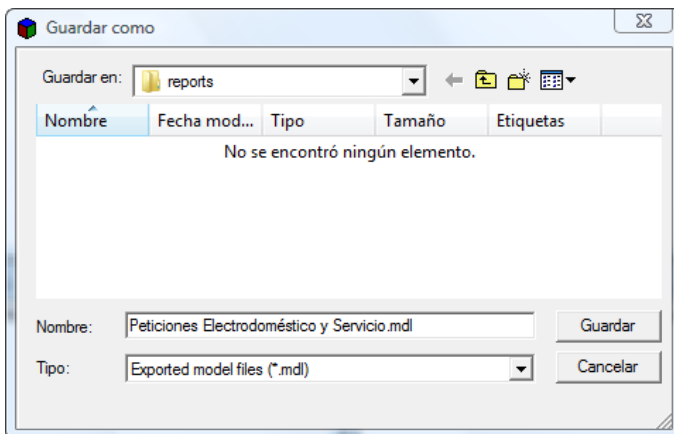


Creamos el cubo a través de: *Run* → *Create PowerCubes* y obtenemos:





Almacenamos el modelo como *Exported model files (\*.mdl)*



## 1.3 COGNOS. POWERPLAY

### 1.3.1 Visualización de Cubos

Para acceder al cubo, accederemos mediante la opción *View PowerCube* en el menú contextual de la ventana *PowerCubes* del software *Transformer*.

También, a través de la aplicación *PowerPlay*, podemos abrir los archivos del tipo *PowerPlay Cubes (\*.mdc)* asociados.

El resultado obtenido será:

	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	SERVICIO
ELECTRODOM	82	65	67	85	55	354
ELECTRODOM	66	86	69	62	61	344
ELECTRODOM	71	69	63	68	75	346
ELECTRODOM	76	82	86	78	61	383
ELECTRODOM	78	73	60	81	69	361
ELECTRODOMÉ!	373	375	345	374	321	1788

Las pestañas que observamos en la parte superior, nos permitirá realizar filtrados sobre las dimensiones y sobre las medidas presentadas.

	SERVICIO_02	SE
ELECTRODOMESTICO_01		
ELECTRODOMESTICO_02		
ELECTRODOMESTICO_03	4	7
ELECTRODOMESTICO_04		
ELECTRODOMESTICO_05	3	4

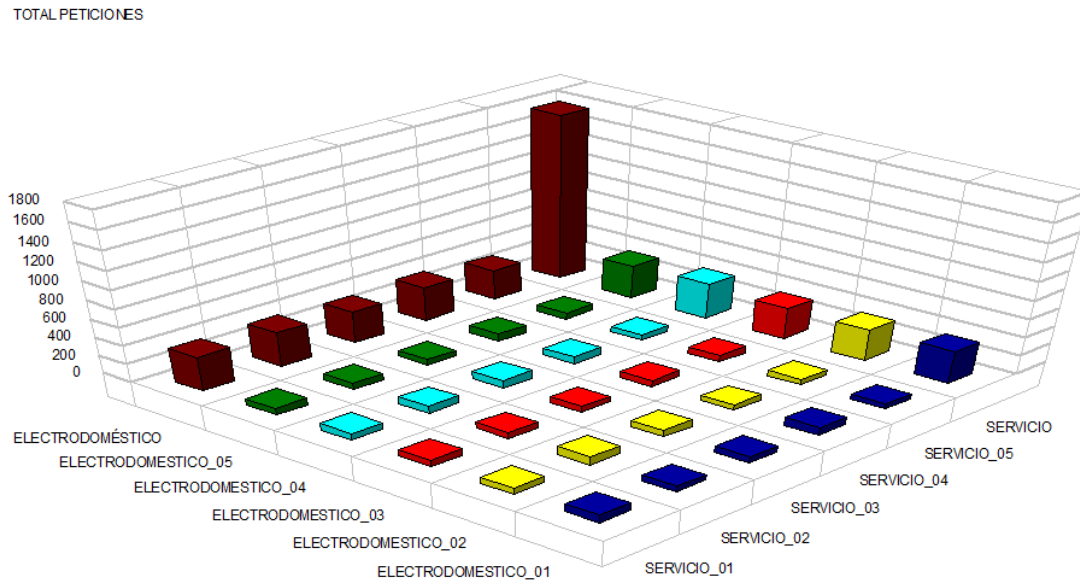
	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05
ELECTRODOM					
ELECTRODOM					
ELECTRODOM			7		
ELECTRODOM				4	

	SERVICIO_01	SE
ELECTRODOM	4	
ELECTRODOM	8	

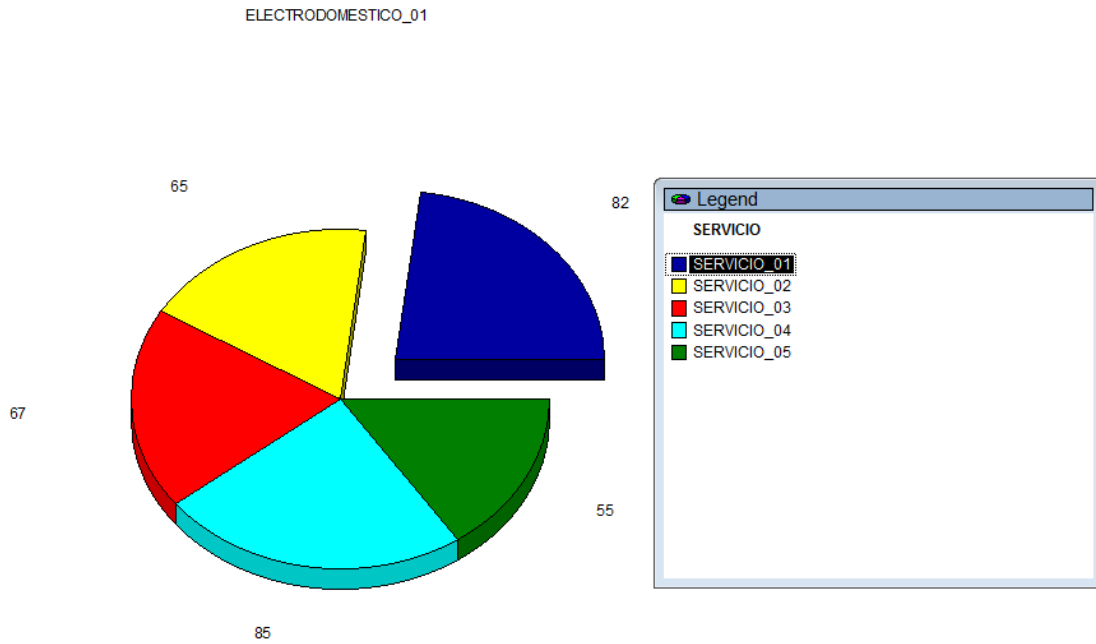
### 1.3.2 Gráficas

A través de *PowerPlay* podremos presentar también gráficas de los valores obtenidos.

Así del total de peticiones tendremos:



O bien, gráficos de forma individual:



## 2 INFORMES

### 2.1 ESTADÍSTICA DE PETICIONES

#### 2.1.1 Peticiones Registradas

List Report:

PETICIONES REGISTRADAS			Fecha: 30/05/11
AÑO	MES	NÚMERO PETICIONES	
2003	04	6	
	06	8	
	08	11	
	09	5	
	10	9	
	11	19	
	12	16	
2004	01	11	
	02	13	
	03	32	
	04	39	
	05	14	
	06	11	
	07	12	
	08	17	
	09	16	
	10	15	
	11	24	
	12	19	
2005	01	12	
	02	19	
	03	20	

CrossTab:

PETICIONES REGISTRADAS														Fecha: 30/05/11
AÑO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total	
2003				6		8		11	5	9	19	16	74	
2004	11	13	32	39	14	11	12	17	16	15	24	19	223	
2005	12	19	20	22	19	15	19	30	20	18	11	36	241	
2006	24	18	32	16	30	30	21	26	33	20	19	22	291	
2007	17	27	32	17	25	30	14	33	24	24	48	38	329	
2008	36	13	40	25	38	30	28	33	12	41	33	32	361	
2009	27	28	26	25	23	40	13	26	17	26	5	4	260	
2010	3		5	1									9	
	130	118	187	151	149	164	107	176	127	153	159	167	1.788	

## 2.1.2 Importe de las Peticiones

List Report:

Fecha: 30/05/11

**IMPORTE DE LAS PETICIONES REALIZADAS**

AÑO	MES	IMPORTE	GARANTÍA	PORCENTAJE GARANTÍA
2003	04	5.962,11 €	5.962,11€	100,00%
	06	6.607,33 €	1.130,74€	17,11%
	08	18.252,50 €	5.994,09€	32,84%
	09	5.415,47 €	1.465,78€	27,07%
	10	12.804,46 €	10.004,91€	78,14%
	11	30.286,30 €	12.320,23€	40,68%
2004	12	24.144,86 €	14.484,46€	59,99%
	01	15.621,80 €	7.457,19€	47,74%
	02	14.224,36 €	8.597,77€	60,44%
	03	52.163,67 €	22.590,58€	43,31%
	04	60.512,10 €	34.574,74€	57,14%
	05	22.254,35 €	13.043,36€	58,61%
	06	14.142,05 €	80,36€	0,57%
	07	16.375,24 €	8.463,61€	51,69%
	08	23.489,81 €	15.111,16€	64,33%
	09	25.283,88 €	15.198,59€	60,11%
	10	10.672,47 €	6.576,70€	61,62%
	11	36.554,97 €	9.853,51€	26,96%
2005	12	28.655,30 €	11.323,79€	39,52%
	01	22.937,25 €	6.443,94€	28,09%
	02	26.969,06 €	15.777,31€	58,50%
	03	27.715,00 €	19.954,19€	72,00%

CrossTab:

Fecha: 30/05/11

**IMPORTE DE LAS PETICIONES REALIZADAS**

MES	2007		2008		2009		2010		Total	
	IMPORTE	GARANTÍA	IMPORTE	GARANTÍA	IMPORTE	GARANTÍA	IMPORTE	GARANTÍA	IMPORTE	GARANTÍA
01	23.350,05 €	9.361,20 €	53.032,97 €	31.380,95 €	43.566,26 €	22.684,64 €	3.007,05 €	2.745,01 €	197.764,60 €	92.261,40 €
02	42.063,07 €	28.055,76 €	25.217,97 €	15.921,52 €	43.577,90 €	24.636,17 €			180.403,96 €	112.172,39 €
03	48.272,37 €	22.401,80 €	63.759,85 €	30.969,64 €	35.390,95 €	22.449,49 €	7.167,20 €	3.491,80 €	280.447,36 €	149.709,38 €
04	24.018,85 €	12.700,72 €	38.601,23 €	19.419,99 €	37.608,83 €	13.147,25 €	520,09 €	0,00 €	221.043,66 €	115.828,09 €
05	40.108,79 €	20.183,34 €	54.262,05 €	37.351,02 €	35.663,80 €	14.899,19 €			220.623,07 €	114.940,42 €
06	48.334,91 €	18.686,34 €	51.462,39 €	28.832,05 €	63.358,94 €	35.203,32 €			259.404,48 €	128.144,15 €
07	23.529,93 €	11.640,67 €	40.131,37 €	17.437,27 €	18.864,27 €	9.721,72 €			164.413,11 €	85.546,41 €
08	48.533,26 €	23.026,13 €	58.816,20 €	37.824,04 €	42.091,83 €	21.561,88 €			274.927,61 €	139.670,52 €
09	31.844,94 €	13.239,63 €	18.415,93 €	11.940,76 €	22.451,74 €	8.944,13 €			194.408,82 €	87.980,20 €
10	35.372,10 €	26.049,64 €	58.353,82 €	28.354,10 €	46.717,93 €	23.459,34 €			223.097,46 €	119.596,35 €
11	71.584,13 €	38.200,88 €	49.767,95 €	17.061,84 €	8.746,29 €	7.395,37 €			246.818,64 €	98.220,41 €
12	55.133,25 €	28.020,39 €	42.639,97 €	29.939,57 €	5.831,80 €	4.216,88 €			238.400,12 €	130.577,39 €
	492.145,65 €	251.566,50 €	554.461,70 €	306.432,75 €	403.870,54 €	208.319,38 €	10.694,34 €	6.236,81 €	2.701.752,89 €	1.374.647,11 €

### 2.1.3 Número de peticiones por Servicio y Electrodoméstico

Se solicitará el año:

List Report:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES POR MES, SERVICIO Y ELECTRODOMÉSTICO**

AÑO	MES	ELECTRODOMESTICO	SERVICIO	NÚMERO PETICIONES	
2010	01	ELECTRODOMESTICO_02	SERVICIO_02	1	
			SERVICIO_03	1	
			SERVICIO_05	1	
	03	ELECTRODOMESTICO_02	SERVICIO_03	1	
			ELECTRODOMESTICO_03	SERVICIO_03	1
			ELECTRODOMESTICO_04	SERVICIO_03	1
			ELECTRODOMESTICO_04	SERVICIO_05	1
	04	ELECTRODOMESTICO_01	SERVICIO_03	1	

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES POR MES, SERVICIO Y ELECTRODOMÉSTICO**

AÑO	MES	ELECTRODOMESTICO	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_05	Total
2010	01	ELECTRODOMESTICO_02	1	1	1	3
			1	1	1	3
	03	ELECTRODOMESTICO_02		1		1
		ELECTRODOMESTICO_03		1	1	2
		ELECTRODOMESTICO_04		1	1	2
				3	2	5
	04	ELECTRODOMESTICO_01		1		1
				1		1
			1	5	3	9
			1	5	3	9

### 2.1.4 Número de peticiones por Servicio y Zona

Se solicitará el año:

List Report:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES POR MES, ZONA Y SERVICIO**

AÑO	MES	ZONA	PROVINCIA	POBLACION	SERVICIO	N. PETICIONES	
2009	01	ZONA_01	PROVINCIA_01	POBLACION_01037	SERVICIO_01	1	
		ZONA_02	PROVINCIA_02	POBLACION_02005	SERVICIO_01	1	
					SERVICIO_02	2	
		ZONA_02	PROVINCIA_02	POBLACION_02010	SERVICIO_01	1	
					POBLACION_02044	SERVICIO_01	3
						SERVICIO_03	1
						SERVICIO_04	1
					ZONA_03	PROVINCIA_03	POBLACION_03005
		ZONA_03	PROVINCIA_03	POBLACION_03005	SERVICIO_02	1	
					SERVICIO_03	1	
					SERVICIO_04	1	
					SERVICIO_05	1	
					POBLACION_03035	SERVICIO_01	1
		ZONA_03	PROVINCIA_03	POBLACION_03035	SERVICIO_02	1	
					SERVICIO_04	1	
	SERVICIO_05				1		
	SERVICIO_01				1		
	SERVICIO_05				1		
	ZONA_04	PROVINCIA_04	POBLACION_04037	SERVICIO_02	1		
	ZONA_05	PROVINCIA_05	POBLACION_05009	SERVICIO_03	1		
SERVICIO_05				2			
ZONA_05	PROVINCIA_05	POBLACION_05024	SERVICIO_03	3			
			SERVICIO_04	1			
02	ZONA_01	PROVINCIA_01	POBLACION_01017	SERVICIO_04	1		
				SERVICIO_05	1		
	ZONA_01	PROVINCIA_01	POBLACION_01045	SERVICIO_03	2		
				SERVICIO_04	2		
				SERVICIO_01	1		
ZONA_02	PROVINCIA_02	POBLACION_02041	SERVICIO_01	1			

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES POR MES, ZONA Y SERVICIO**

AÑO	MES	ZONA	PROVINCIA	POBLACION	SERVICIO_01	SERVICIO_02
2009	01	ZONA_01	PROVINCIA_01	POBLACION_01037	1	
					1	
					1	
		ZONA_02	PROVINCIA_02	POBLACION_02005	1	2
				POBLACION_02010	1	
				POBLACION_02044	3	
					5	2
					5	2
		ZONA_03	PROVINCIA_03	POBLACION_03005	1	1
				POBLACION_03035	1	1
					2	2
					2	2
		ZONA_04	PROVINCIA_04	POBLACION_04037		1
						1
						1

## 2.1.5 Valoración de las Peticiones en Garantía

List Report:

Fecha: 31/05/11

**IMPORTE GARANTIAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS**

AÑO	MES	IMP. GARANTÍA
2003	04	5.962,11 €
	06	1.130,74 €
	08	5.994,09 €
	09	1.465,78 €
	10	10.004,91 €
	11	12.320,23 €
2004	12	14.484,46 €
	01	7.457,19 €
	02	8.597,77 €
	03	22.590,58 €
	04	34.574,74 €
	05	13.043,36 €
	06	80,36 €
	07	8.463,61 €
	08	15.111,16 €
	09	15.198,59 €
	10	6.576,70 €
	11	9.853,51 €
12	11.323,79 €	
2005	01	6.443,94 €
	02	15.777,31 €
	03	19.954,19 €
	04	17.380,49 €
	05	12.065,94 €
	06	10.777,36 €
	07	20.285,66 €

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**IMPORTE GARANTIAS DE LAS PETICIONES REALIZADAS**

MES	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Total
01		7.457,19 €	6.443,94 €	12.188,47 €	9.361,20 €	31.380,95 €	22.684,64 €	2.745,01 €	92.261,40 €
02		8.597,77 €	15.777,31 €	19.183,86 €	28.055,76 €	15.921,52 €	24.636,17 €		112.172,39 €
03		22.590,58 €	19.954,19 €	27.851,88 €	22.401,80 €	30.969,64 €	22.449,49 €	3.491,80 €	149.709,38 €
04	5.962,11 €	34.574,74 €	17.380,49 €	12.642,79 €	12.700,72 €	19.419,99 €	13.147,25 €	0,00 €	115.828,09 €
05		13.043,36 €	12.065,94 €	17.397,57 €	20.183,34 €	37.351,02 €	14.899,19 €		114.940,42 €
06	1.130,74 €	80,36 €	10.777,36 €	33.433,98 €	18.686,34 €	28.832,05 €	35.203,32 €		128.144,15 €
07		8.463,61 €	20.285,66 €	17.997,48 €	11.640,67 €	17.437,27 €	9.721,72 €		85.546,41 €
08	5.994,09 €	15.111,16 €	17.426,06 €	18.727,16 €	23.026,13 €	37.824,04 €	21.561,88 €		139.670,52 €
09	1.465,78 €	15.198,59 €	16.475,83 €	20.715,48 €	13.239,63 €	11.940,76 €	8.944,13 €		87.980,20 €
10	10.004,91 €	6.576,70 €	10.063,52 €	15.088,14 €	26.049,64 €	28.354,10 €	23.459,34 €		119.596,35 €
11	12.320,23 €	9.853,51 €	6.741,18 €	6.647,40 €	38.200,88 €	17.061,84 €	7.395,37 €		98.220,41 €
12	14.484,46 €	11.323,79 €	25.541,59 €	17.050,71 €	28.020,39 €	29.939,57 €	4.216,88 €		130.577,39 €
	51.362,32 €	152.871,36 €	178.933,07 €	218.924,92 €	251.566,50 €	306.432,75 €	208.319,38 €	6.236,81 €	1.374.647,11 €

## 2.1.6 Satisfacción de clientes

List Report:

GRADO DE SATISFACCIÓN		
AÑO	MES	SATISFACCIÓN
2003	04	4,60
	06	2,79
	08	5,50
	09	6,00
	10	5,00
	11	4,36
2004	12	4,53
	01	3,77
	02	3,36
	03	3,90
	04	4,05
	05	4,15
	06	5,00
	07	4,50
	08	3,20
	09	4,57
	10	3,77
	11	3,73
2005	12	4,32
	01	4,70
	02	4,40
	03	4,19
	04	5,16
	05	4,81
	06	4,99

Fecha: 31/05/11

CrossTab:

GRADO DE SATISFACCIÓN													
AÑO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Average
2003				4,60		2,79		5,50	6,00	5,00	4,36	4,53	4,68
2004	3,77	3,36	3,90	4,05	4,15	5,00	4,50	3,20	4,57	3,77	3,73	4,32	4,03
2005	4,70	4,40	4,19	5,16	4,81	4,99	3,82	4,77	3,78	3,13	5,50	4,27	4,46
2006	4,38	5,61	4,86	4,30	4,98	4,42	3,94	5,62	5,07	4,45	5,41	5,34	4,86
2007	4,14	4,42	3,92	4,96	4,08	4,15	4,67	5,21	4,54	4,25	4,48	4,76	4,46
2008	4,71	6,15	3,89	5,26	4,92	3,54	4,02	3,21	4,55	5,09	4,44	3,55	4,44
2009	5,10	3,99	4,48	3,90	3,36	5,10	5,55	5,46	3,88	4,97	5,38	1,50	4,39
2010	5,67		4,00	8,00									5,89
	4,64	4,66	4,18	5,03	4,38	4,28	4,42	4,71	4,63	4,38	4,76	4,04	4,65

Fecha: 31/05/11



## 2.2 ESTADÍSTICA DE TELEOPERADORES

### 2.2.1 Peticiones Registradas

List Report:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES REGISTRADAS POR TELEOPERADORES**

AÑO	MES	NOMBRE	NÚMERO PETICIONES
2003	04	TELE_01 OPERADOR_01	2
		TELE_02 OPERADOR_02	1
		TELE_04 OPERADOR_04	2
		TELE_05 OPERADOR_05	1
	06	TELE_01 OPERADOR_01	5
		TELE_04 OPERADOR_04	1
		TELE_05 OPERADOR_05	2
	08	TELE_01 OPERADOR_01	2
		TELE_02 OPERADOR_02	2
		TELE_03 OPERADOR_03	3
		TELE_04 OPERADOR_04	2
		TELE_05 OPERADOR_05	2
	09	TELE_01 OPERADOR_01	1
		TELE_03 OPERADOR_03	1
		TELE_04 OPERADOR_04	1
		TELE_05 OPERADOR_05	2
	10	TELE_01 OPERADOR_01	3
		TELE_02 OPERADOR_02	1
		TELE_03 OPERADOR_03	1
		TELE_04 OPERADOR_04	2
		TELE_05 OPERADOR_05	2
	11	TELE_01 OPERADOR_01	7
		TELE_02 OPERADOR_02	3
		TELE_03 OPERADOR_03	3
TELE_04 OPERADOR_04		2	
TELE_05 OPERADOR_05		4	
12	TELE_01 OPERADOR_01	3	

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**PETICIONES REGISTRADAS POR TELEOPERADORES**

AÑO	MES	TELE_01 OPERADOR_01	TELE_02 OPERADOR_02	TELE_03 OPERADOR_03	TELE_04 OPERADOR_04	TELE_05 OPERADOR_05	
2003	04	2	1		2	1	
	06	5			1	2	
	08	2	2	3	2	2	
	09	1		1	1	2	
	10	3	1	1	2	2	
	11	7	3	3	2	4	
	12	3	2	5	1	5	
			23	9	13	11	18
	2004	01	1	2	3	4	1
		02	5	4	1	2	1
		03	6	6	5	11	4
		04	7	7	8	8	9
05		2	4	2	2	4	
06		2	2	3	2	2	
07		2	2	1	2	5	
08		3	4	3	3	4	
09		3	2	6	2	3	
10		2	4	4	3	2	
11		7	4	3	5	5	
12		4	5	5	4	1	
		44	46	44	48	41	

## 2.2.2 Encuestas Registradas

List Report:

Fecha: 31/05/11

**ENCUESTAS REGISTRADAS POR TELEOPERADORES**

AÑO	MES	NOMBRE	NÚMERO ENCUESTAS
2003	04	TELE_01 OPERADOR_01	0
		TELE_02 OPERADOR_02	0
		TELE_04 OPERADOR_04	0
		TELE_05 OPERADOR_05	0
	05	TELE_01 OPERADOR_01	3
		TELE_02 OPERADOR_02	1
		TELE_05 OPERADOR_05	2
	06	TELE_01 OPERADOR_01	0
		TELE_04 OPERADOR_04	0
		TELE_05 OPERADOR_05	0
	07	TELE_01 OPERADOR_01	2
		TELE_02 OPERADOR_02	3
		TELE_03 OPERADOR_03	2
		TELE_04 OPERADOR_04	1
	08	TELE_01 OPERADOR_01	1
		TELE_02 OPERADOR_02	1
		TELE_03 OPERADOR_03	1
		TELE_04 OPERADOR_04	1
		TELE_05 OPERADOR_05	3
	09	TELE_01 OPERADOR_01	2
		TELE_02 OPERADOR_02	1
		TELE_03 OPERADOR_03	1
		TELE_04 OPERADOR_04	0
		TELE_05 OPERADOR_05	1
	10	TELE_01 OPERADOR_01	3
		TELE_02 OPERADOR_02	2
		TELE_03 OPERADOR_03	3

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**ENCUESTAS REGISTRADAS POR TELEOPERADORES**

AÑO	MES	TELE_01 OPERADOR_01	TELE_02 OPERADOR_02	TELE_03 OPERADOR_03	TELE_04 OPERADOR_04	TELE_05 OPERADOR_05	Total	
2003	04	0	0		0		0	
	05	3	1			2	6	
	06	0			0	0	0	
	07	2	3	2	1		8	
	08	1	1	1	1	3	7	
	09	2	1	1	0	1	5	
	10	3	2	3	1	2	11	
	11	1	2	2	4	3	12	
	12	2	5	7	2	6	22	
			14	15	16	9	17	71
	2004	01	1	2	1	2	3	9
		02	2	4	0	4	1	11
03		6	6	7	5	1	25	
04		4	8	8	7	7	34	
05		3	6	6	7	5	27	
06		0	1	3	3	1	8	
07		2	7	5	1	2	17	
08		3	2	2	2	3	12	
09		2	1	4	5	3	15	
10		6	7	5	2	2	22	
11		4	4	4	2	2	16	
12		2	4	7	1	3	17	

## 2.3 ESTADÍSTICA DE TECNICOS

### 2.3.1 Trabajos Realizados por Técnico

List Report:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO**

AÑO	MES	TÉCNICO	NÚMERO TRABAJOS	
2003	05	TEC_05 NICO_05	2	
	07	TEC_05 NICO_05	2	
		TEC_14 NICO_14	1	
		TEC_19 NICO_19	1	
	09	TEC_14 NICO_14	1	
		TEC_19 NICO_19	1	
	10	TEC_05 NICO_05	1	
		TEC_19 NICO_19	1	
	11	TEC_14 NICO_14	1	
	12	TEC_19 NICO_19	3	
	2004	01	TEC_14 NICO_14	1
		02	TEC_05 NICO_05	2
TEC_19 NICO_19			1	
04		TEC_05 NICO_05	1	
		TEC_19 NICO_19	4	
05		TEC_05 NICO_05	1	
		TEC_19 NICO_19	3	
06		TEC_05 NICO_05	1	
07		TEC_05 NICO_05	2	
		TEC_14 NICO_14	1	
	TEC_19 NICO_19	2		
09	TEC_05 NICO_05	2		

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO**

AÑO	MES	TEC_05 NICO_05	TEC_14 NICO_14	TEC_19 NICO_19	Total	
2003	05	2			2	
	07	2	1	1	4	
	09		1		2	
	10	1		1	2	
	11		1		1	
	12			3	3	
			5	3	6	14
2004	01		1		1	
	02	2		1	3	
	04	1		4	5	
	05	1		3	4	
	06	1			1	
	07	2	1	2	5	
	09	2	2		4	
	10		1		1	
	11	1		2	3	
	12			2	2	
			10	7	12	29
	2005	01	1	3		4
03				1	1	
04			1		1	

### 2.3.2 Trabajos realizados por Técnico y Servicio

List Report:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO Y SERVICIO**

AÑO	MES	TÉCNICO	SERVICIO	NÚMERO TRABAJOS	
2003	05	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_02	1	
			SERVICIO_04	1	
	07	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_02	1	
			SERVICIO_03	1	
			TEC_14 NICO_14	SERVICIO_04	1
	09	TEC_19 NICO_19	SERVICIO_04	1	
			TEC_14 NICO_14	SERVICIO_03	1
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_05	1
	10	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_01	1	
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_02	1
	11	TEC_14 NICO_14	SERVICIO_01	1	
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_01	1
12	TEC_19 NICO_19	SERVICIO_01	1		
		SERVICIO_04	2		
2004	01	TEC_14 NICO_14	SERVICIO_02	1	
	02	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_03	1	
			SERVICIO_04	1	
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_02	1
	04	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_02	1	
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_01	1
			SERVICIO_04	2	
	05	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_05	1	
			TEC_19 NICO_19	SERVICIO_03	3
			TEC_05 NICO_05	SERVICIO_02	1
	06	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_03	1	
			SERVICIO_02	1	
07	TEC_05 NICO_05	SERVICIO_01	2		
		TEC_14 NICO_14	SERVICIO_02	1	

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO Y SERVICIO**

AÑO	MES	TÉCNICO	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	Total
2003	05	TEC_05 NICO_05		1		1		2
				1		1		2
	07	TEC_05 NICO_05		1	1			2
			TEC_14 NICO_14			1		1
			TEC_19 NICO_19			1		1
				1	1	2		4
	09	TEC_14 NICO_14			1			1
			TEC_19 NICO_19				1	1
					1	1		2
	10	TEC_05 NICO_05	1					1
			TEC_19 NICO_19		1			1
			1	1				2
	11	TEC_14 NICO_14	1					1
			1					1
	12	TEC_19 NICO_19	1			2		3
			1			2		3

### 2.3.3 Trabajos realizados por Técnico y Electrodoméstico

List Report:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO Y ELECTRODOMÉSTICO**

TÉCNICO	ELECTRODOMÉSTICO	AÑO	MES	NÚMERO TRABAJOS
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_02	2003	05	1
	ELECTRODOMESTICO_03			1
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_04		07	2
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_01			1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_04		09	1
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_04			1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_04			1
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_01		10	1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_01			1
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_02		11	1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_01		12	3
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_01		2004	01
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_04	02		2
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_04	04		1
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_02			2
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_01			2
	ELECTRODOMESTICO_02	2		
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_05	05		1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_03			2
	ELECTRODOMESTICO_04			1
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_05	06		1
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_01	07		2
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_02			1
TEC_19 NICO_19	ELECTRODOMESTICO_01	09	2	
TEC_05 NICO_05	ELECTRODOMESTICO_03		2	
TEC_14 NICO_14	ELECTRODOMESTICO_03		1	
	ELECTRODOMESTICO_04	1		

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**TRABAJOS REALIZADOS POR TÉCNICO Y ELECTRODOMÉSTICO**

AÑO	MES	TÉCNICO	ELECTRODOMESTICO_01	ELECTRODOMESTICO_02	ELECTRODOMESTICO_03	ELECTRODOMESTICO_04	ELECTRODOMESTICO_05	Total
2003	05	TEC_05 NICO_05		1	1			2
				1	1			2
	07	TEC_05 NICO_05				2		2
		TEC_14 NICO_14	1					1
		TEC_19 NICO_19				1		1
			1			3		4
	09	TEC_14 NICO_14				1		1
		TEC_19 NICO_19				1		1
						2		2
	10	TEC_05 NICO_05	1					1
		TEC_19 NICO_19	1					1
			2					2
	11	TEC_14 NICO_14		1				1
				1				1
	12	TEC_19 NICO_19	3					3
			3					3

### 2.3.4 Importe de los Trabajos realizados por Técnico

List Report:

Fecha: 31/05/11

IMPORTE DE LOS TRABAJOS REALIZADOS				
AÑO	MES	TÉCNICO	IMPORTE	
2003	05	TEC_05 NICO_05	1.415,25 €	
	07	TEC_05 NICO_05	2.923,09 €	
		TEC_14 NICO_14	1.465,02 €	
		TEC_19 NICO_19	189,64 €	
	09	TEC_14 NICO_14	2.467,16 €	
		TEC_19 NICO_19	2.003,02 €	
	10	TEC_05 NICO_05	1.426,44 €	
		TEC_19 NICO_19	1.465,78 €	
	11	TEC_14 NICO_14	430,33 €	
	12	TEC_19 NICO_19	5.893,71 €	
	2004	01	TEC_14 NICO_14	1.914,44 €
		02	TEC_05 NICO_05	2.832,62 €
TEC_19 NICO_19			124,28 €	
04		TEC_05 NICO_05	2.752,93 €	
		TEC_19 NICO_19	7.890,47 €	
05		TEC_05 NICO_05	2.618,80 €	
		TEC_19 NICO_19	4.249,23 €	
06		TEC_05 NICO_05	1.896,26 €	
07		TEC_05 NICO_05	3.453,68 €	
		TEC_14 NICO_14	2.324,68 €	
		TEC_19 NICO_19	691,40 €	
09		TEC_05 NICO_05	4.689,29 €	
	TEC_14 NICO_14	2.988,33 €		
10	TEC_14 NICO_14	1.825,45 €		
11	TEC_05 NICO_05	13,24 €		
	TEC_19 NICO_19	301,85 €		
12	TEC_14 NICO_14	3.145,00 €		

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

IMPORTE DE LOS TRABAJOS REALIZADOS														
AÑO	TÉCNICO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	Total
2003	TEC_05 NICO_05					1.415,25 €		2.923,09 €			1.426,44 €			5764,78
	TEC_14 NICO_14							1.465,02 €		2.467,16 €		430,33 €		4362,51
	TEC_19 NICO_19							189,64 €		2.003,02 €	1.465,78 €		5.893,71 €	9552,15
						1.415,25 €		4.577,75 €		4.470,18 €	2.892,22 €	430,33 €	5.893,71 €	19679,44
2004	TEC_05 NICO_05		2.832,62 €		2.752,93 €	2.618,80 €	1.896,26 €	3.453,68 €		4.689,29 €		13,24 €		18256,82
	TEC_14 NICO_14	1.914,44 €						2.324,68 €		2.988,33 €	1.825,45 €		3.145,00 €	12197,9
	TEC_19 NICO_19		124,28 €		7.890,47 €	4.249,23 €		691,40 €				301,85 €		13257,23
		1.914,44 €	2.956,90 €		10.643,40 €	6.868,03 €	1.896,26 €	6.469,76 €		7.677,62 €	1.825,45 €	315,09 €	3.145,00 €	43711,96
2005	TEC_05 NICO_05	1.286,96 €				4.030,80 €	2.634,75 €			984,05 €				8936,36
	TEC_14 NICO_14	2.282,81 €			1.932,70 €	2.702,19 €		2.546,43 €		2.002,56 €	203,52 €		1.179,17 €	12849,36
	TEC_19 NICO_19			2.152,62 €				730,79 €			1.021,37 €	1.850,05 €		5754,83
		3.569,77 €		2.152,62 €	1.932,70 €	6.732,79 €	2.634,75 €	3.277,22 €		2.986,61 €	1.224,89 €	1.850,05 €	1.179,17 €	27540,57
2006	TEC_05 NICO_05	1.015,56 €		3.872,97 €					1.474,11 €	3.769,56 €	2.653,70 €	2.448,59 €		15234,49
	TEC_14 NICO_14					2.584,36 €		3.016,80 €				128,44 €		5729,6
	TEC_19 NICO_19		779,66 €	2.808,26 €		1.522,46 €		2.834,56 €	2.931,95 €		4.047,20 €	4.581,97 €		19506,06
	1.015,56 €	779,66 €	6.681,23 €		4.106,82 €		5.851,36 €	4.406,06 €	3.769,56 €	6.700,90 €	7.159,00 €			40470,15
2007	TEC_05 NICO_05					2.962,71 €	2.711,20 €	4.428,37 €	682,16 €	8.000,13 €	2.771,14 €		5.478,66 €	27034,37
	TEC_14 NICO_14	1.301,31 €	4.685,07 €					2.506,74 €		2.638,00 €				11131,12
	TEC_19 NICO_19	169,19 €		7.542,80 €		2.939,19 €		4.115,56 €	2.535,42 €		6.976,73 €		3.269,81 €	27548,7
	1.470,50 €	4.685,07 €	7.542,80 €		5.901,90 €	2.711,20 €	11.050,67 €	3.217,58 €	10.638,13 €	9.747,87 €		8.748,47 €	65714,19	

### 2.3.5 Importe de Garantía de los Trabajos realizados por Técnico

List Report:

Fecha: 31/05/11

**IMPORTE DE LOS TRABAJOS REALIZADOS**

AÑO	MES	TÉCNICO	IMPORTE GARANTÍA	
2003	05	TEC_05 NICO_05	1.415,25 €	
	07	TEC_05 NICO_05	0,00 €	
		TEC_14 NICO_14	0,00 €	
		TEC_19 NICO_19	0,00 €	
	09	TEC_14 NICO_14	0,00 €	
		TEC_19 NICO_19	2.003,02 €	
	10	TEC_05 NICO_05	0,00 €	
		TEC_19 NICO_19	1.465,78 €	
	11	TEC_14 NICO_14	0,00 €	
	12	TEC_19 NICO_19	5.893,71 €	
	2004	01	TEC_14 NICO_14	1.914,44 €
		02	TEC_05 NICO_05	0,00 €
TEC_19 NICO_19			0,00 €	
04		TEC_05 NICO_05	0,00 €	
		TEC_19 NICO_19	5.117,80 €	
05		TEC_05 NICO_05	2.618,80 €	
		TEC_19 NICO_19	2.889,07 €	
06		TEC_05 NICO_05	1.896,26 €	
07		TEC_05 NICO_05	0,00 €	
		TEC_14 NICO_14	0,00 €	
		TEC_19 NICO_19	80,36 €	
09		TEC_05 NICO_05	4.689,29 €	
		TEC_14 NICO_14	2.988,33 €	
10		TEC_14 NICO_14	0,00 €	
11	TEC_05 NICO_05	13,24 €		
	TEC_19 NICO_19	289,00 €		

CrossTab:

Fecha: 31/05/11

**IMPORTE DE LOS TRABAJOS REALIZADOS**

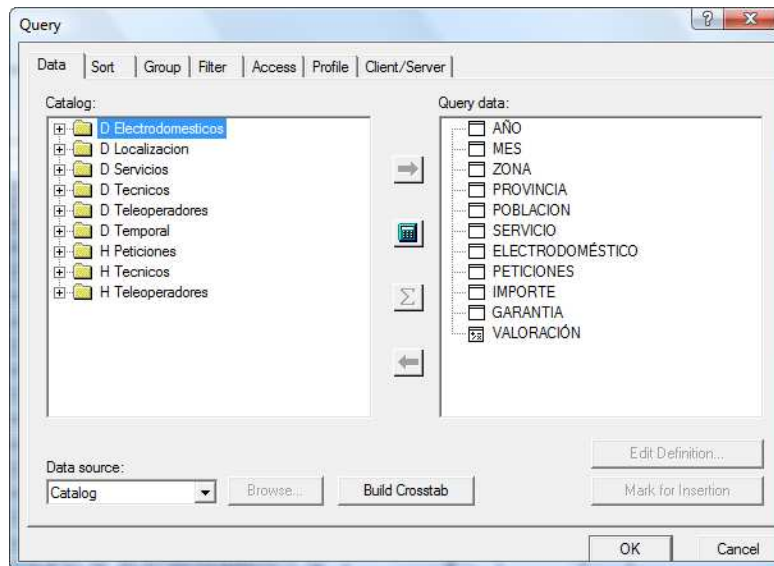
AÑO	MES	TEC_05 NICO_05	TEC_14 NICO_14	TEC_19 NICO_19	Total	
2003	05	1.415,25 €			1.415,25 €	
	07	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
	09		0,00 €	2.003,02 €	2.003,02 €	
	10	0,00 €		1.465,78 €	1.465,78 €	
	11		0,00 €		0,00 €	
	12			5.893,71 €	5.893,71 €	
			1.415,25 €	0,00 €	9.362,51 €	10.777,76 €
2004	01		1.914,44 €		1.914,44 €	
	02	0,00 €		0,00 €	0,00 €	
	04	0,00 €		5.117,80 €	5.117,80 €	
	05	2.618,80 €		2.889,07 €	5.507,87 €	
	06	1.896,26 €			1.896,26 €	
	07	0,00 €	0,00 €	80,36 €	80,36 €	
	09	4.689,29 €	2.988,33 €		7.677,62 €	
	10		0,00 €		0,00 €	
	11	13,24 €		289,00 €	302,24 €	
	12		0,00 €		0,00 €	
			9.217,59 €	4.902,77 €	8.376,23 €	22.496,59 €
	2005	01	0,00 €	167,69 €		167,69 €
03				0,00 €	0,00 €	
04			0,00 €		0,00 €	

### 3 CUBOS MULTIDIMENSIONALES

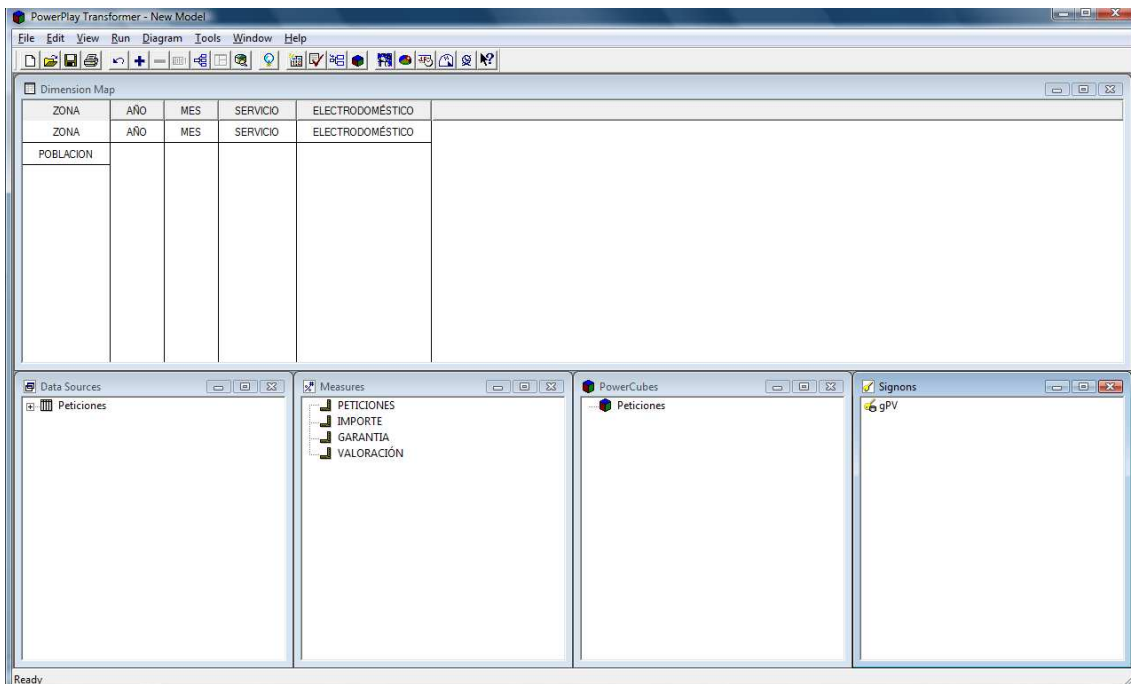
Crearemos un cubo con todas las dimensiones para cada uno de los hechos (Petitionen, Teleoperadores y Técnicos).

#### 3.1 CUBO PETICIONES

Realizamos la selección de campos a través del software Impromptu tal y como hemos visto anteriormente.



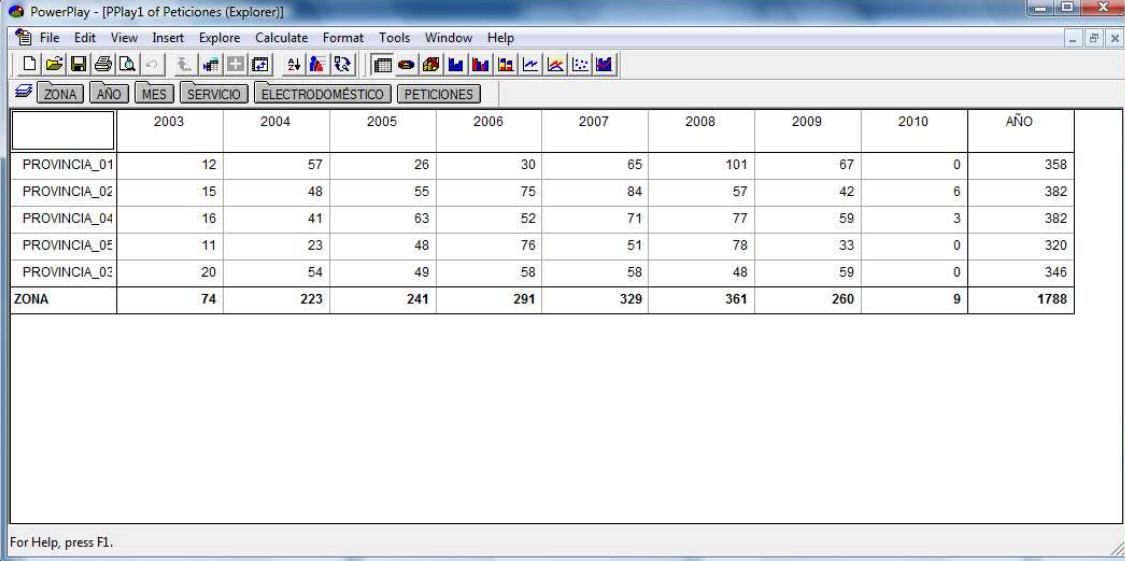
Guardamos el Report en formato *Query Definition file (\*.IQD)* y generamos el cubo mediante el software *Transformer*.





## Gestión PostVenta - Estadísticas

Accederemos al cubo a través del software *PowerPlay*.

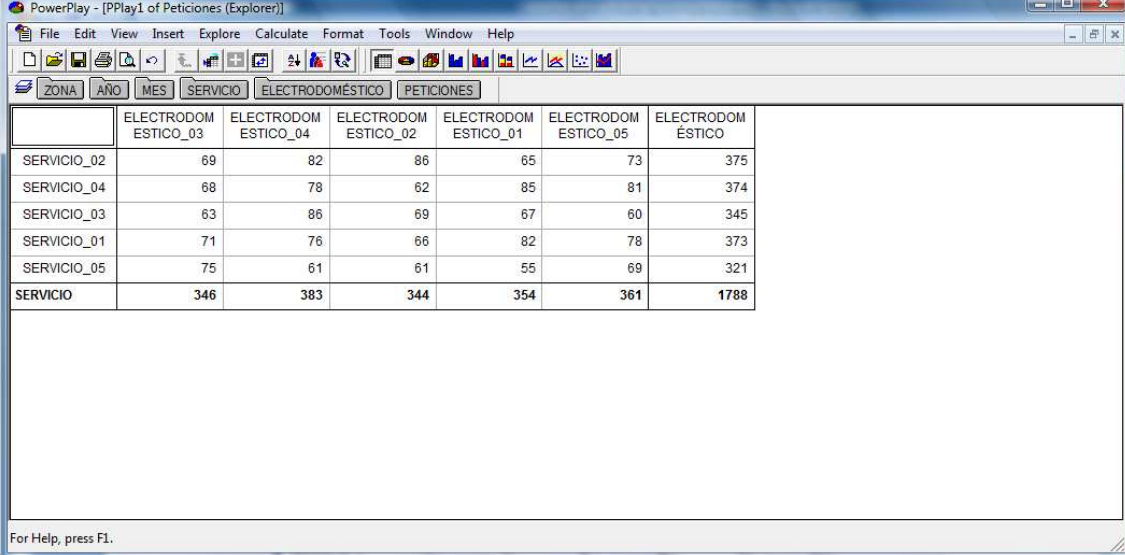


The screenshot shows the PowerPlay interface with a pivot table. The 'ZONA' dimension is on the vertical axis and 'AÑO' is on the horizontal axis. The data is summarized in the following table:

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	AÑO
PROVINCIA_01	12	57	26	30	65	101	67	0	358
PROVINCIA_02	15	48	55	75	84	57	42	6	382
PROVINCIA_04	16	41	63	52	71	77	59	3	382
PROVINCIA_0E	11	23	48	76	51	78	33	0	320
PROVINCIA_03	20	54	49	58	58	48	59	0	346
ZONA	74	223	241	291	329	361	260	9	1788

Inicialmente el cubo nos presentará la información por las dos primeras dimensiones. En nuestro caso Zona y Año.

Podremos cambiar las dimensiones mostradas arrastrando las pestañas, a la primera columna o fila. En el ejemplo siguiente Servicio y Electrodoméstico



The screenshot shows the PowerPlay interface with a pivot table. The 'SERVICIO' dimension is on the vertical axis and 'ELECTRODOMESTICO' is on the horizontal axis. The data is summarized in the following table:

	ELECTRODOM ESTICO_03	ELECTRODOM ESTICO_04	ELECTRODOM ESTICO_02	ELECTRODOM ESTICO_01	ELECTRODOM ESTICO_05	ELECTRODOM ESTICO
SERVICIO_02	69	82	86	65	73	375
SERVICIO_04	68	78	62	85	81	374
SERVICIO_03	63	86	69	67	60	345
SERVICIO_01	71	76	66	82	78	373
SERVICIO_05	75	61	61	55	69	321
SERVICIO	346	383	344	354	361	1788

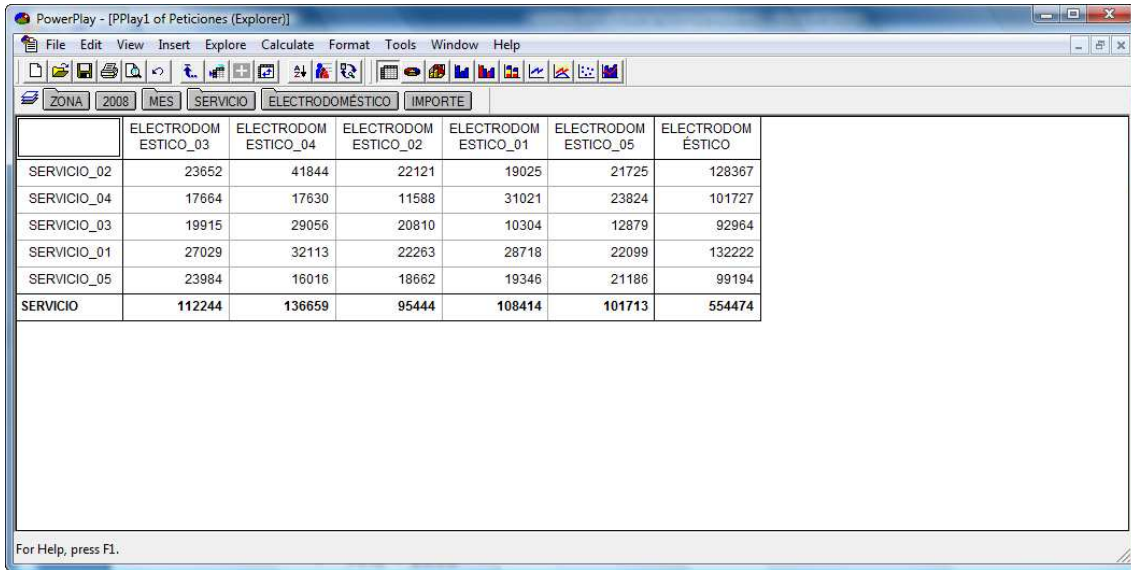
A través de las pestañas podremos también realizar un filtrado de valores.

En el ejemplo siguiente veremos los importes por Servicio y Electrodoméstico del Año 2008. Para ello filtraremos por:

- Año = 2008
- Measures = IMPORTE

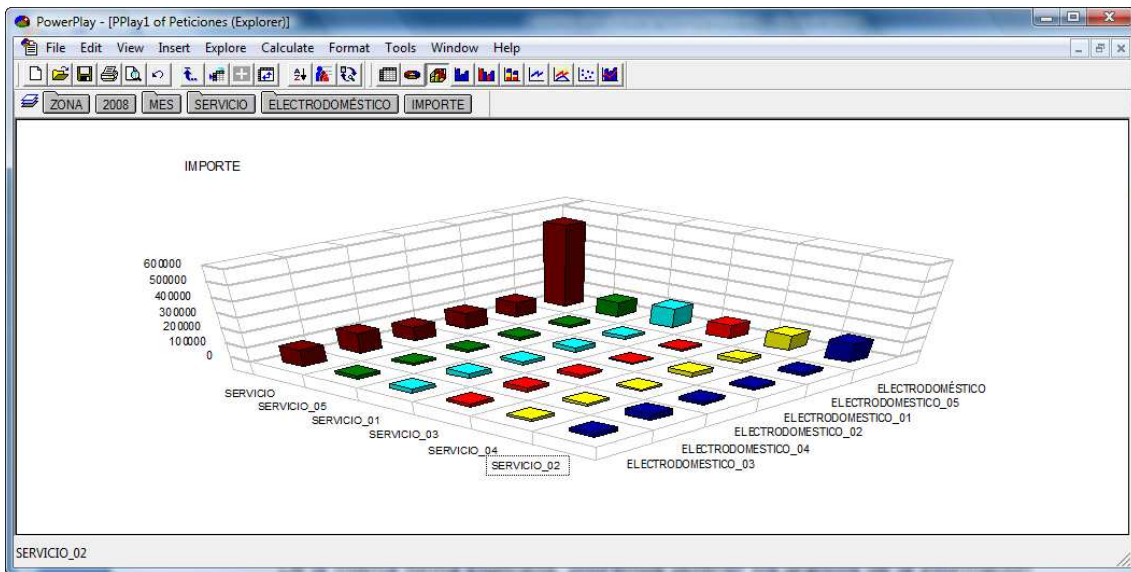
## Gestión PostVenta - Estadísticas

El resultado obtenido será:



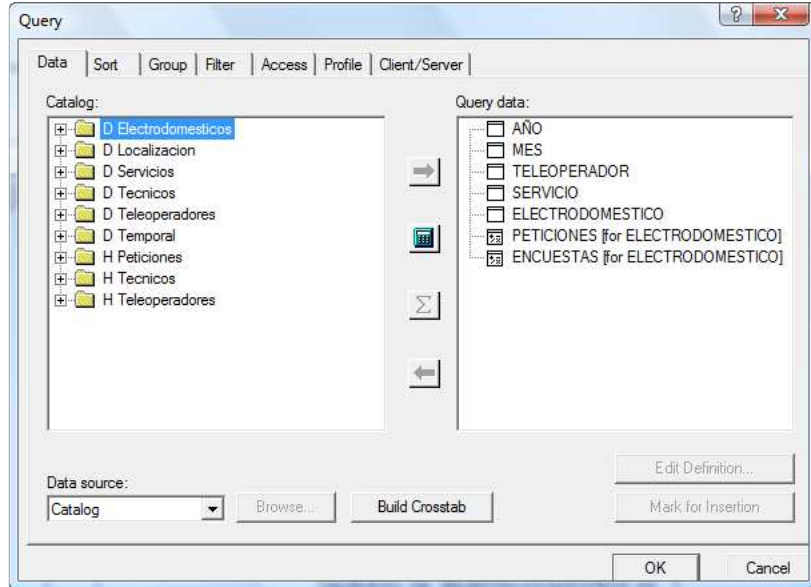
	ELECTRODOM ESTICO_03	ELECTRODOM ESTICO_04	ELECTRODOM ESTICO_02	ELECTRODOM ESTICO_01	ELECTRODOM ESTICO_05	ELECTRODOM ESTICO
SERVICIO_02	23652	41844	22121	19025	21725	128367
SERVICIO_04	17664	17630	11588	31021	23824	101727
SERVICIO_03	19915	29056	20810	10304	12879	92964
SERVICIO_01	27029	32113	22263	28718	22099	132222
SERVICIO_05	23984	16016	18662	19346	21186	99194
<b>SERVICIO</b>	<b>112244</b>	<b>136659</b>	<b>95444</b>	<b>108414</b>	<b>101713</b>	<b>554474</b>

De la misma forma explicada, podremos obtener los gráficos de la información mostrada.

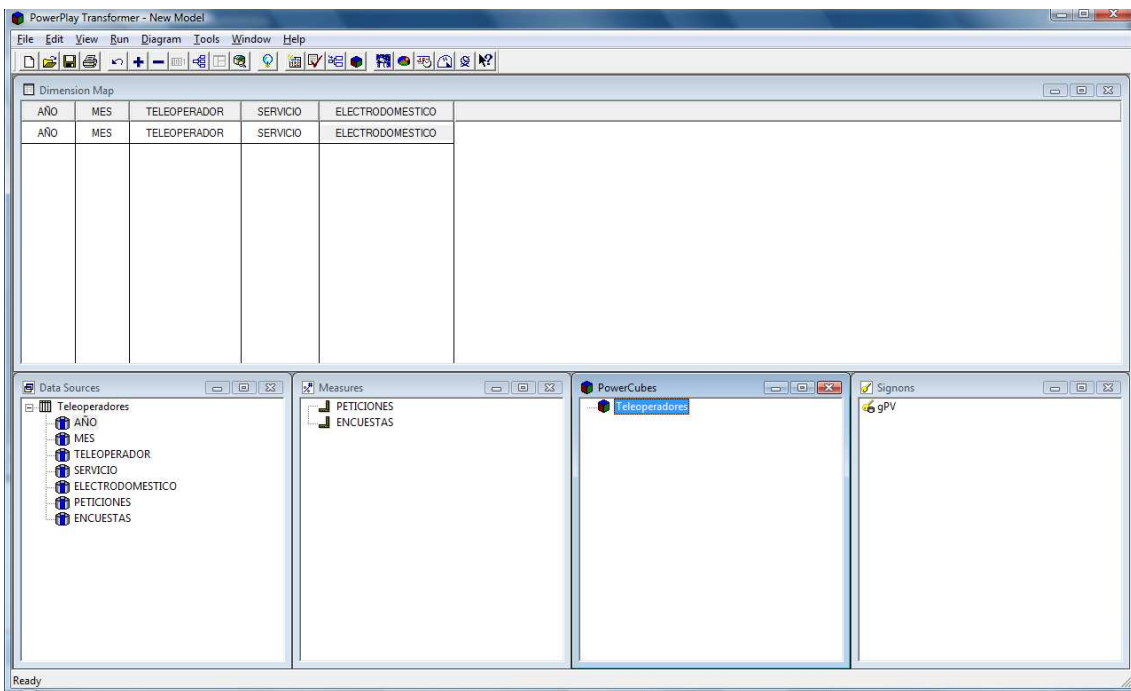


### 3.2 CUBO TELEOPERADORES

Creamos el siguiente Report con Impromptu que almacenamos en formato *Query Definition file (\*.IQD)*.

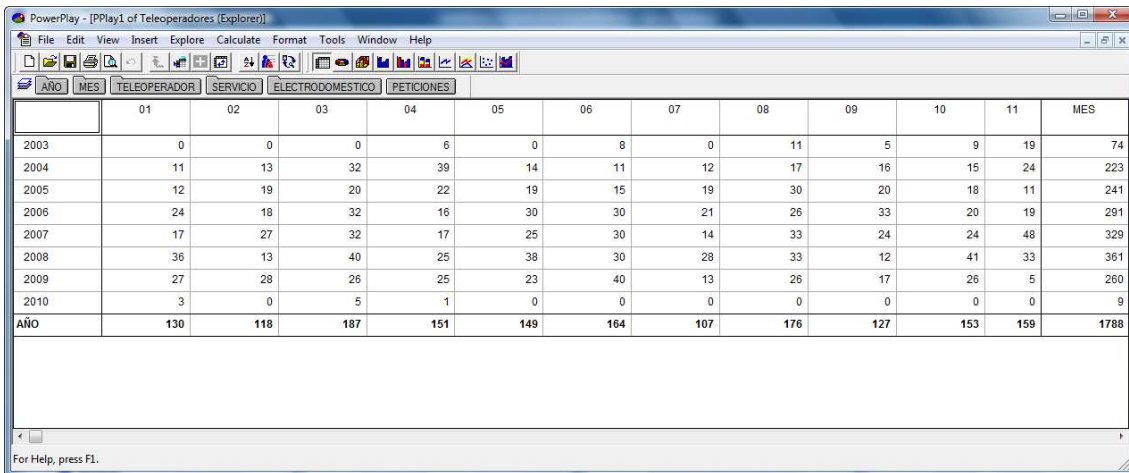


Con *Transformer* creamos el Cubo.



## Gestión PostVenta - Estadísticas

Visualizamos con *PowerPlay*.



PowerPlay - [PPlay1 of Teleoperadores (Explorer)]

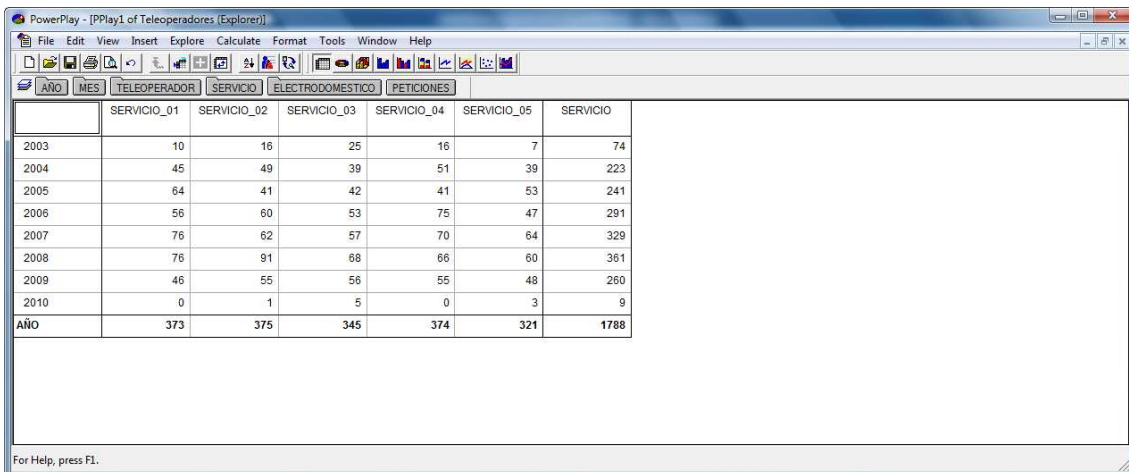
File Edit View Insert Explore Calculate Format Tools Window Help

ANO MES TELEOPERADOR SERVICIO ELECTRODOMESTICO PETICIONES

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	MES
2003	0	0	0	6	0	8	0	11	5	9	19	74
2004	11	13	32	39	14	11	12	17	16	15	24	223
2005	12	19	20	22	19	15	19	30	20	18	11	241
2006	24	18	32	16	30	30	21	26	33	20	19	291
2007	17	27	32	17	25	30	14	33	24	24	48	329
2008	36	13	40	25	38	30	28	33	12	41	33	361
2009	27	28	26	25	23	40	13	26	17	26	5	260
2010	3	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	9
AÑO	130	118	187	151	149	164	107	176	127	153	159	1788

For Help, press F1.

Podemos cambiar alguna o ambas dimensiones así como las medidas.



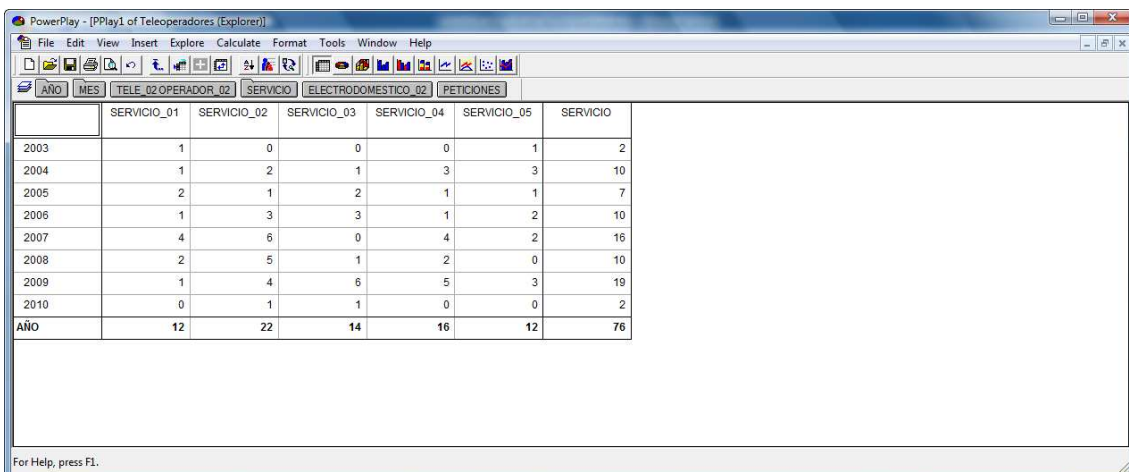
PowerPlay - [PPlay1 of Teleoperadores (Explorer)]

File Edit View Insert Explore Calculate Format Tools Window Help

ANO MES TELEOPERADOR SERVICIO ELECTRODOMESTICO PETICIONES

	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	SERVICIO
2003	10	16	25	16	7	74
2004	45	49	39	51	39	223
2005	64	41	42	41	53	241
2006	56	60	53	75	47	291
2007	76	62	57	70	64	329
2008	76	91	68	66	60	361
2009	46	55	56	55	48	260
2010	0	1	5	0	3	9
AÑO	373	375	345	374	321	1788

For Help, press F1.



PowerPlay - [PPlay1 of Teleoperadores (Explorer)]

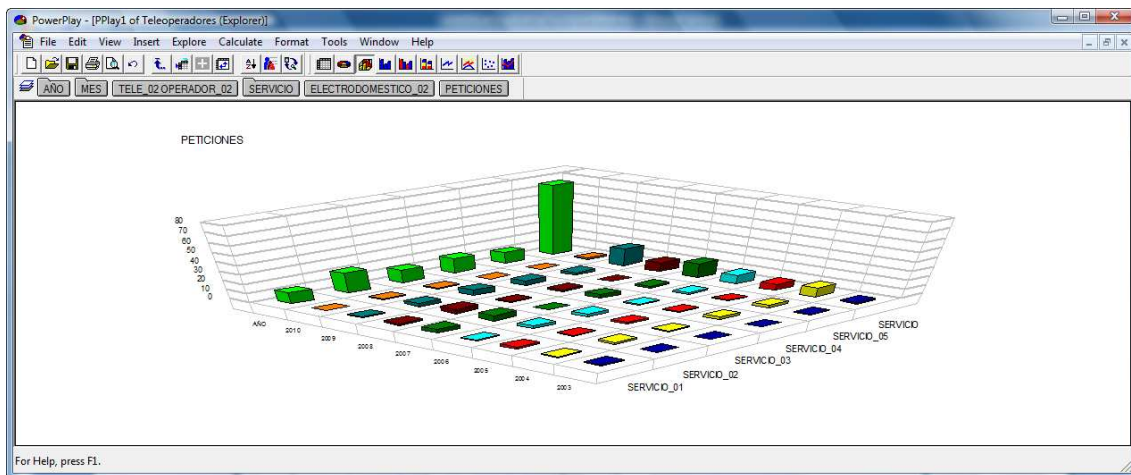
File Edit View Insert Explore Calculate Format Tools Window Help

ANO MES TELE\_02 OPERADOR\_02 SERVICIO ELECTRODOMESTICO\_02 PETICIONES

	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	SERVICIO
2003	1	0	0	0	1	2
2004	1	2	1	3	3	10
2005	2	1	2	1	1	7
2006	1	3	3	1	2	10
2007	4	6	0	4	2	16
2008	2	5	1	2	0	10
2009	1	4	6	5	3	19
2010	0	1	1	0	0	2
AÑO	12	22	14	16	12	76

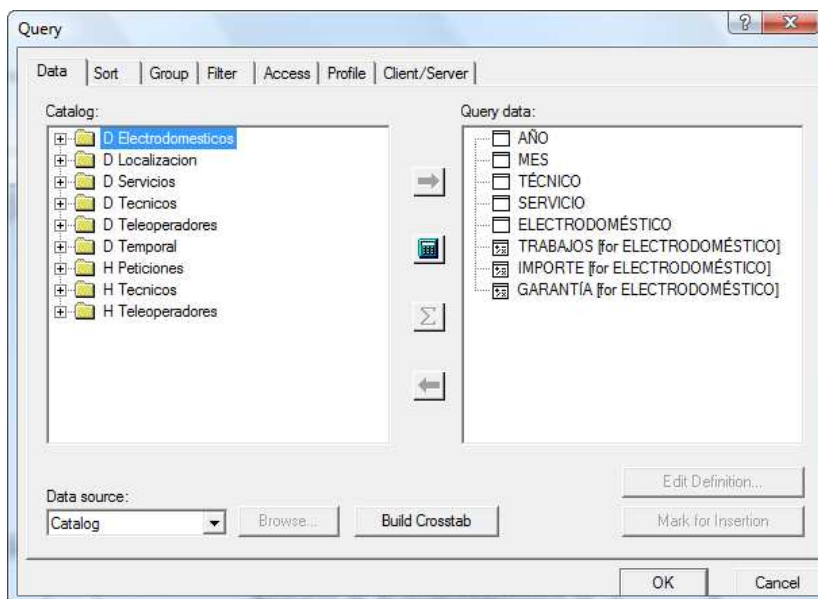
For Help, press F1.

También podemos visualizar en forma de gráfica.



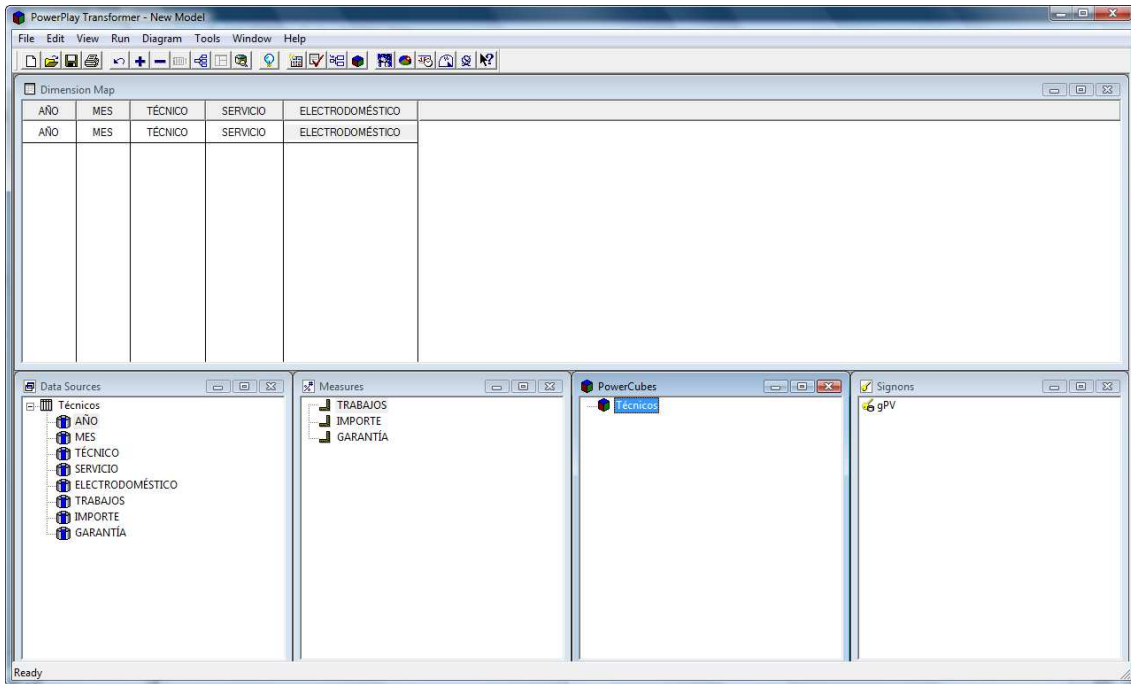
### 3.3 CUBO TÉCNICOS

Al igual que en los casos anteriores. Creamos en primer lugar el Report seleccionando todas las dimensiones y valores del hecho Técnicos.



Una vez guardado en formato IQD (*Query Definition file*) generaremos el cubo mediante la aplicación *Transformer*.

## Gestión PostVenta - Estadísticas



Y con el *PowerPlay* podremos trabajar con las distintas dimensiones y medidas al estilo de tablas dinámicas.

The screenshot shows the 'PowerPlay - [PPlay1 of Técnicos (Explorer)]' window. The pivot table is set to 'TRABAJOS'. The columns represent months from 01 to 12, and the rows represent years from 2003 to 2010. A total row for 'AÑO' is at the bottom. The status bar shows '04'.

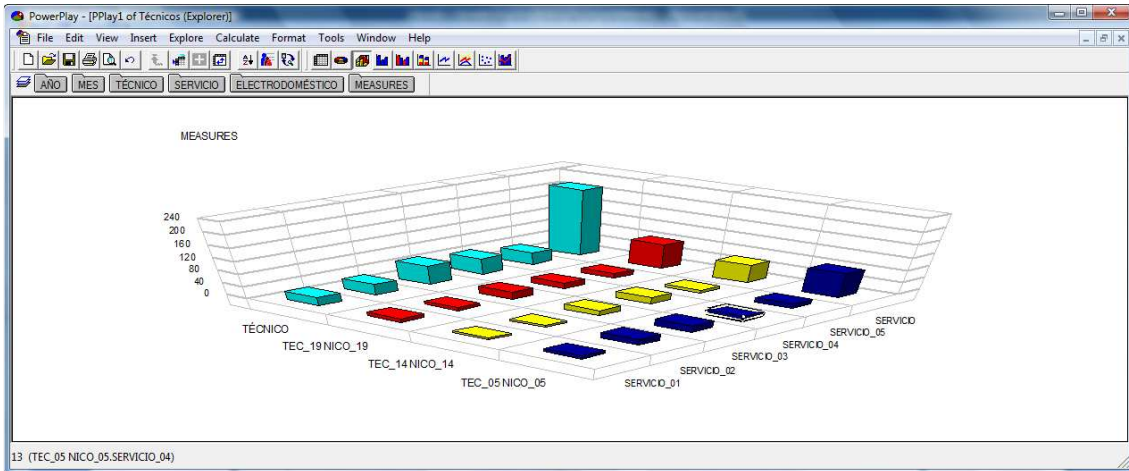
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	MES
2003	0	0	0	0	2	0	4	0	2	2	1	3	14
2004	1	3	0	5	4	1	5	0	4	1	3	2	29
2005	4	0	1	1	5	2	2	0	2	2	1	1	21
2006	1	1	3	0	2	0	3	2	2	3	6	0	23
2007	2	3	4	0	4	1	6	3	7	5	0	5	40
2008	4	8	2	4	2	4	8	2	5	0	1	3	43
2009	4	3	2	2	3	0	12	1	4	0	8	4	43
2010	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>AÑO</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>216</b>

The screenshot shows the 'PowerPlay - [PPlay1 of Técnicos (Explorer)]' window. The pivot table is set to 'SERVICIO'. The columns represent service categories (SERVICIO\_01 to SERVICIO\_05) and the rows represent technicians (TEC\_05 NICO\_ to TEC\_19 NICO\_). A total row for 'TÉCNICO' is at the bottom. The status bar shows 'SERVICIO\_04'.

	SERVICIO_01	SERVICIO_02	SERVICIO_03	SERVICIO_04	SERVICIO_05	SERVICIO
TEC_05 NICO_	15043	26528	33190	18527	25630	118918
TEC_14 NICO_	7394	9513	20529	29284	16980	83700
TEC_19 NICO_	20288	15037	36076	28383	25818	125602
<b>TÉCNICO</b>	<b>42725</b>	<b>51078</b>	<b>89795</b>	<b>76194</b>	<b>68428</b>	<b>328220</b>

## Gestión PostVenta - Estadísticas

También, como hemos visto, podremos visualizar la información en gráficas comparando todas las dimensiones.



O viendo alguna dimensión en concreto.

