

# Excel - Ejercicio 13

## Temas implicados

Conceptos básicos, formato de celdas, operar con horas, HORA, MINUTO, REDONDEAR, ENTERO, NSHORA

## Instrucciones

- Crear la tabla que se muestra a continuación:
  - Rangos combinados A1:M1, A2:M2, A3:M3, fuente times new roman, tamaño 12, negrita
  - Cabecera de las columnas fuente times new roman, tamaño 10
  - El resto de los datos times new roman tamaño 10, negrita.

|    | A   | B                  | C               | D   | E  | F  | G  | H  | I   | J   | K   | L   | M   |
|----|---|--------------------|-----------------|---|--|--|--|--|---|---|---|---|---|
| 1  | <b>Reporte de resumen por intervalo del Agente</b>                        |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 2  | <b>De: 22/09/2008 a: 26/09/2008 Entre: 07:30 y 20:30</b>                  |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 3  | <b>Días de la semana incluidos: Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes</b> |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 4  |   |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
|    | <b>Nombre agente</b>  | <b>Cód. Agente</b> | <b>Llamadas</b> | <b>Tiempo Promedio Conversación (En minutos y segundos)</b> | <b>Total Tiempo Retenida (En minutos y segundos)</b> | <b>Minutos pasados a segundos (de los dos puntos hacia la izqda)</b> | <b>Segundos (de los dos puntos hacia la derecha)</b> | <b>Suma de las dos columnas anteriores</b> | <b>Media de segundos por llamada redondeado sin decimales</b> | <b>Nº de minutos de la columna anterior</b> | <b>Nº de segundos quitando los minutos de la columna anterior</b> | <b>Tiempo promedio en espera (unión de las dos columnas anteriores)</b> | <b>Tiempo promedio conversación+ espera</b> |
| 5  |   |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 6  | Juan Antonio Ruiz   | 445                | 162             | 3:39  | 78:27  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 7  | Carmen Pazo   | 285                | 215             | 2:34  | 147:13   |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 8  | Rosario Valenzuela  | 994                | 233             | 3:48  | 77:21  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 9  | Fco Javier Hernández  | 228                | 184             | 2:54  | 220:18   |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 10 | Lourdes Ojeda   | 937                | 187             | 3:51  | 71:29  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 11 | Susana María del Pozo   | 145                | 125             | 3:50  | 44:23  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 12 | Gertrudis Aguilar   | 146                | 154             | 3:47  | 375:50   |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 13 | María del Pilar Martínez  | 147                | 252             | 3:21  | 32:27  |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 14 | Mauro Cid   | 229                | 237             | 3:25  | 174:40   |  |  |  |   |   |   |   |   |
| 15 |   |                    |                 |   |  |  |  |  |   |   |   |   |   |

Excel - Ejercicio 13

- Con los datos de los que se dispone (Total de llamadas, tiempo medio de conversación y tiempo total de llamada en espera) se pretende averiguar el tiempo medio de llamada en espera para sumarlo al tiempo medio de conversación (columna M). Para ello debes realizar los siguientes pasos intermedios:
  - En la columna F debes extraer la parte de los minutos de la columna E, es decir, de los dos puntos hacia la izquierda y convertirlos en segundos. Por ejemplo de 78:27 debes extraer el 78 (esto son los minutos) y al pasarlos a segundos debe dar 4648.
  - En la columna G debes extraer la parte de los segundos de la columna E. Por ejemplo de 78:27 debes quedarte con el 27.
  - En la columna H sumarás las dos columnas anteriores. Esto te dará el tiempo total en segundos de las llamadas retenidas (en espera).
  - En la columna I calcularás la media por llamada teniendo en cuenta que en la columna C está el número total de llamadas. Esa media debe estar redondeada sin decimales.
  - En la columna J deberás calcular cuantos minutos son los segundos calculados en la columna anterior. Por ejemplo 29 segundos son 0 minutos, 72 segundos son 1 minuto y 12 segundos.
  - En la columna K calcula cuantos segundos salen de la columna I quitando los minutos de la columna J. Por ejemplo si en la columna I sale una media de 146 segundos, en la columna J deben salir 2 minutos y en la columna K deben salir 26 segundos.
  - En la columna L deben salir los minutos y los segundos unidos, por ejemplo 0:29. Esto te dará la media de tiempo en espera por cada llamada en el formato adecuado para después sumarlo a la media de tiempo de conversación de cada llamada
  - Por último en la columna M suma la media de tiempo retenida más la media de tiempo de conversación, es decir, la columna L más la columna D dando a las celdas el formato adecuado para que quede como se ve en el resultado final.
  - Llama a la hoja “Detallada”

|   | A   | B             | C                   | D                                   | E                            | F  | G  | H  | I   | J   | K   | L                                | M   |
|---|---|---------------|---------------------|-------------------------------------|------------------------------|--|--|--|---|---|---|----------------------------------|---|
| 1 | <b>(16) BCMS Vu - Reporte de resumen por intervalo del Agente</b>         |               |                     |                                     |                              |  |  |  |   |   |   |                                  |   |
| 2 | <b>De: 22/09/2008 a: 26/09/2008 Entre: 07:30 y 20:30</b>                  |               |                     |                                     |                              |  |  |  |   |   |   |                                  |   |
| 3 | <b>Dias de la semana incluidos: Lunes Martes Miércoles Jueves Viernes</b> |               |                     |                                     |                              |  |  |  |   |   |   |                                  |   |
| 4 |   |               |                     |                                     |                              |  |  |  |   |   |   |                                  |   |
| 5 | <b>Nombre agente</b>  | <b>Agente</b> | <b>Llamadas ACD</b> | <b>Tiempo Promedio Conversación</b> | <b>Total Tiempo Retenida</b> | <b>Minutos pasados a segundos de los dos puntos hacia la izqda</b> | <b>Segundos de los dos puntos hacia la derecha</b> | <b>Suma de las dos columnas anteriores</b> | <b>Media de segundos por llamada redondeado sin decimales</b> | <b>Nº de minutos de la columna anterior</b> | <b>Nº de segundos quitando los minutos de la columna anterior</b> | <b>Tiempo promedio en espera</b> | <b>Tiempo promedio conversación+ espera</b> |
| 6 | Cristina Escudero Escolar   | 61497         | 162                 | 3:39                                | 78:27                        | 4680   | 27   | 4707                                       | 29  | 0   | 29  | 0:29                             | 4:08  |
| 7 | M Setefilla Herrera Garcia  | 61498         | 215                 | 2:34                                | 147:13                       | 8820   | 13   | 8833                                       | 41  | 0   | 41  | 0:41                             | 3:15  |
| 8 | Sara Sanchez Leandro  | 61500         | 233                 | 3:48                                | 77:21                        | 4620   | 21   | 4641                                       | 20  | 0   | 20  | 0:20                             | 4:08  |
| 9 | Fco Javier Franco Dieguez   | 61501         | 184                 | 2:54                                | 220:18                       | 13200  | 18   | 13218                                      | 72  | 1   | 12  | 1:12                             | 4:06  |

Hoja Detallada