Poltys Inc.

Unified Communications Solutions

Супервизор КЦ

Руководство пользователя

Версия 3.0

Poltys, Inc.

3300 N. Main Street, Suite D, Anderson, SC 29621-4128

+1 (864) 642-6103

www.poltys.com

© 2010 Poltys, Inc. Все права защищены.

В данном руководстве содержится информация, доступная на момент публикации. Эта информация может быть изменена без уведомления. Точность и полнота сведений не гарантируется.

Запрещается копировать или передавать какую-либо часть данного руководства в любой форме и любыми средствами, включая электронные носители или машиночитаемую форму без явного письменного разрешения Poltys, Inc. Бренды или названия продуктов являются торговыми марками их владельцев.

v. 3.0.0.23, октябрь 2010 г.

Содержание

ОБЗОР **5**
Введение 5
Приложение «Супервизор КЦ» *5*
Сравнение характеристик программных пакетов для колл-центров 6
РАБОТА С СУПЕРВИЗОРОМ КЦ **7**
Запуск Супервизора КЦ 7
Главное окно Супервизора КЦ 9
Обзор *9*
Главное меню *10*
Настройка основных установок 12
Настройка и управление данными операторов 14
Стоимость звонков 15
Установки оплаты 17
Основные начисления *17*
Дополнительные типы начислений *18*
Дополнительные сборы *19*
Налоги *20*
Мониторинг системы 20
Обзор *20*
Системный контроль *21*
Контроль дерева ACD *23*
Счетчики дерева ACD *24*
Вход оператора в систему / Выход оператора из системы *24*
Работа со счетчиками *25*
Строка контроля счетчика *27*
Создание отчетов 28
Отчеты *28*
Создание отчетов *31*
Отчет по данным журнала вызовов по внешней линии *31*
Отчет по группе ACD-вызовов *33*
Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации оператора *34*
Отчет о пропущенных вызовах *37*
Отчет системы оператора *39*
Отчет по группе операторов *40*
Отчет оператора *41*
Отчет по каналу передачи вызовов *43*
Отчет о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. № *45*
Отчет об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру *47*
Отчет о звонках по внутренней линии *48*
Отчет о вызовах с прямым входным набором (DID) *49*
Отчет о стоимости звонков *50*
Отчет по кодам счетов *52*
Отчет по отделам *53*
Аналитический отчет *55*
Отчет о начислениях по каждой внутренней линии *56*
Отчет о начислениях *58*
Нагрузка системы в будние дни *59*
Нагрузка системы в течение недели *61*
Ресурсы с разбивкой по времени *62*
Отчет по вызовам по внутренней связи *63*
Создание пользовательских отчетов *64*
Настройка отчета *65*
Журнал вызовов по внешней линии 69
Просмотр информации журнала вызовов по внешней линии *69*
Фильтрация информации в журнале вызовов по внешней линии *74*
Журнал вызовов внутренней связи 80
Просмотр информации журнала вызовов внутренней связи *80*
Фильтрация данных журнала вызовов внутренней линии *83*
Журнал операторов 85

Просмотр информации журнала операторов ... *85*
Фильтрация информации журнала операторов ... *88*
ПРИЛОЖЕНИЕ: СЧЕТЧИКИ И ТАЙМЕРЫ ... 91
Система ... 91
Активные счетчики в системе ... *91*
Суммирующие счетчики системы ... *93*
Счетчики пиковых параметров системы ... *94*
Очередь ... 95
Активные счетчики очереди ... *95*
Суммирующие счетчики очереди ... *95*
Счетчики пиковых параметров очереди ... *95*
Группа ... 96
Активные счетчики группы ... *96*
Суммирующие счетчики группы ... *98*
Счетчики пиковых параметров группы ... *100*
Активные таймеры группы ... *102*
Суммирующие таймеры группы ... *102*
Оператор ... 102
Активные счетчики оператора ... *102*
Суммирующие счетчики оператора ... *104*
Активные таймеры оператора ... *105*
Суммирующие таймеры оператора ... *106*
Вызов ... 107
Активные таймеры вызова ... *107*
Суммирующие таймеры вызова ... *107*
ПРИЛОЖЕНИЕ: ЭКСПОРТ ДАННЫХ ... 109
ГЛОССАРИЙ ТЕРМИНОВ ... 115
ПОДДЕРЖКА ПРОДУКТОВ ... 117

Обзор

Введение

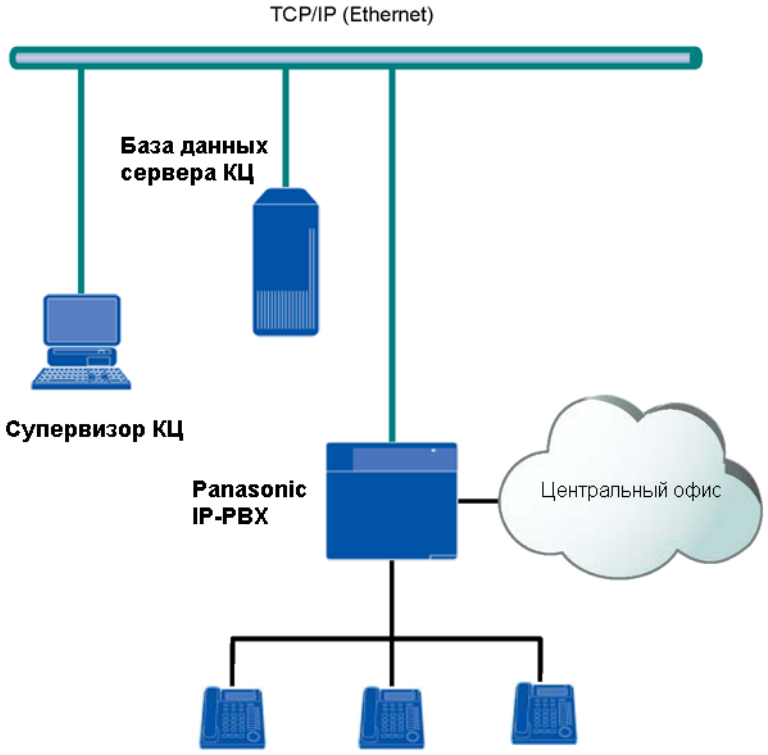
CCView Lite (Просмотр) представляет собой программный инструмент для телефонных станций, предназначенный для мониторинга и учета вызовов. К его функциям относится:

- Мониторинг всех компонентов системы в режиме реального времени
- Составление статистических отчетов по каналам связи и внутренним линиям
- Учет вызовов
- Протоколирование вызовов

Приложение CCView Lite (Просмотр) совместимо с Panasonic KX-TDA/ TDE/ NCP IP-PBXs. Оно поставляется с одной копией Супервизора КЦ.

Приложение «Супервизор КЦ»

Супервизор КЦ обеспечивает полный контроль над средой колл-центра за счет мониторинга групп автоматического распределения вызовов, операторов и вызовов. Программа обеспечивает мониторинг работы колл-центра в режиме реального времени и формирует статистические отчеты, позволяющие принимать решения по повышению эффективности колл-центра.



Сравнение характеристик программных пакетов для колл-центров

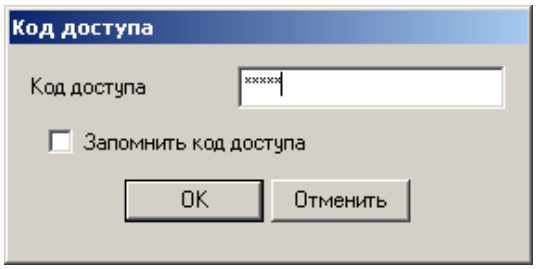
Основные функции / Продукт	CCAccounting (Учет)	CCView Lite (Просмотр)	CCView (Просмотр)	Desktop Assistant	CCPro
Учет вызовов	●	●	●		●
Протоколирование вызовов	●	●	●		●
Мониторинг вызовов		●	●		●
Графики производительности			●		●
Отчеты по статистике	●	●	●		●
Запись вызовов			●		●
Расширенная интеграция CRM				●	●
Всплывающие окна				●	●
Поддержка нескольких телефонных станций	●		●		●

Работа с Супервизором КЦ

Запуск Супервизора КЦ

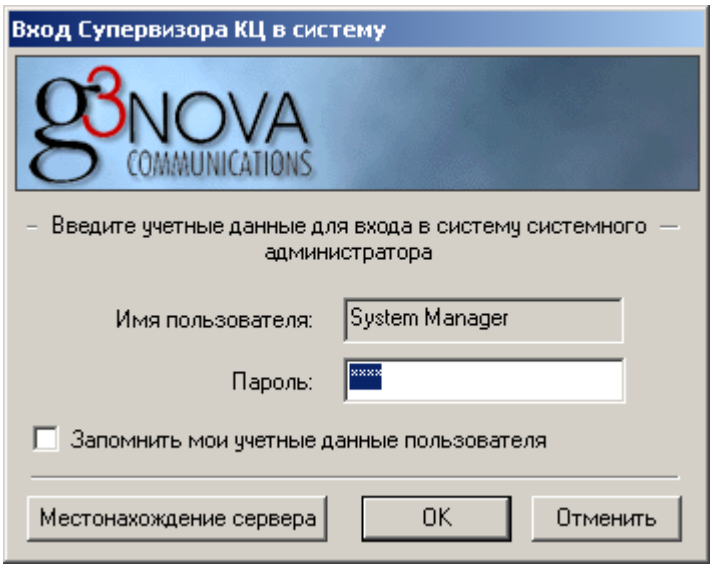
Чтобы запустить Супервизор КЦ:

1. Запустите *«CC Supervisor» из меню* Пуск | Все программы| *G3 NOVA Communications* | *CC Supervisor* (*Start* | *All Programs* | *G3 NOVA Communications* | *CC Supervisor*). Если вы запускаете Супервизор КЦ впервые, появится диалоговое окно, в котором вы сможете выбрать тип соединения с сервером КЦ (локальный или удаленный узел).
2. Появится окно «Код доступа», в котором супервизор может ввести свой пароль (код доступа), отличающийся от любых паролей, используемых другими супервизорами. По умолчанию, в качестве пароля используется 1234



ПРИМЕЧАНИЕ: Если поставлен флажок «Запомнить код доступа», код автоматически сохранится на данном компьютере, и система больше не будет спрашивать его. Чтобы удалить сохраненный код доступа, воспользуйтесь опцией «Переустановить все учетные записи, которые должны запоминаться» в меню «Файл».

3. Откроется диалоговое окно «Вход Супервизора КЦ в систему». Здесь необходимо ввести пароль, позволяющий приложению «Супервизор КЦ» подключиться к серверу КЦ. По умолчанию, в качестве пароля используется 1234



ПРИМЕЧАНИЯ:

Можно менять местоположение сервера КЦ при каждом входе в систему, нажимая на кнопку «Местонахождение сервера» до ввода пароля.

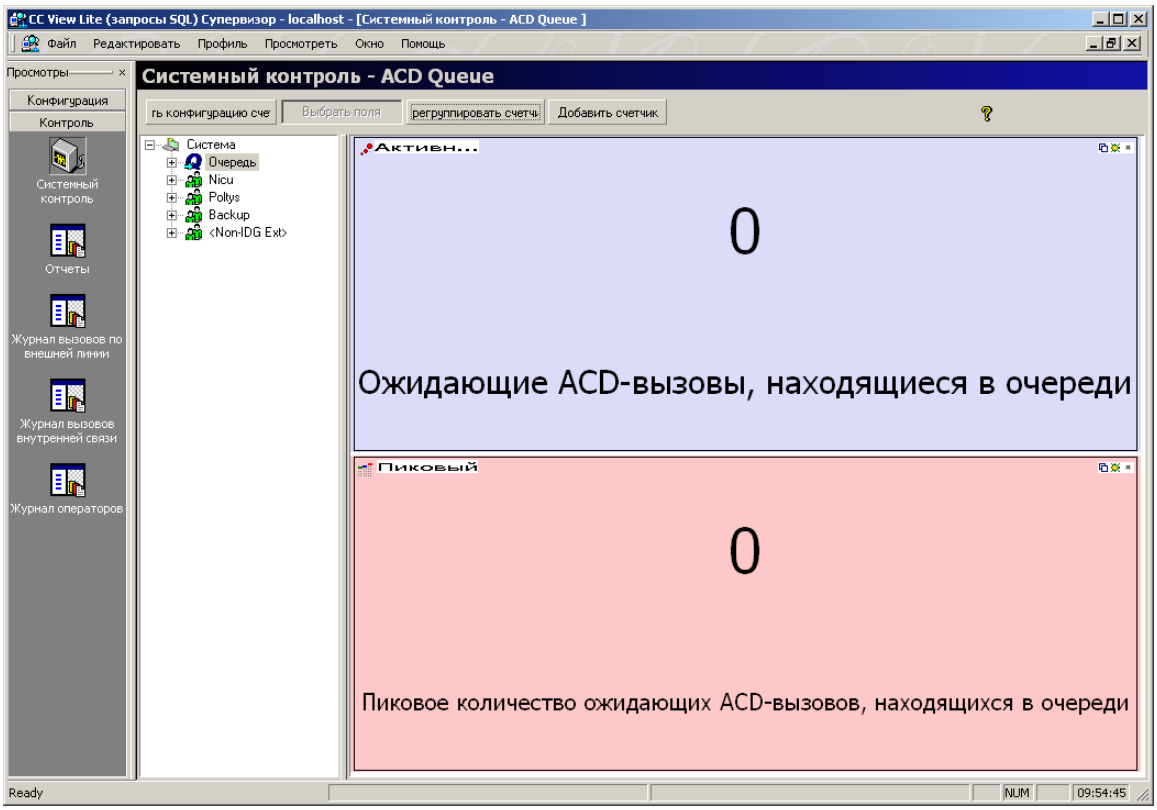
Можно поставить флажок «Запомнить мои учетные данные пользователя». При этом, имя пользователя и пароль для подключения к серверу КЦ сохранятся на данном компьютере, и система больше не будет запрашивать их. Чтобы удалить сохраненный код доступа, воспользуйтесь опцией «Переустановить все учетные записи, которые должны запоминаться» в меню «Файл».

4. Щелкните «**OK**» Откроется главное окно Супервизора КЦ.

Главное окно Супервизора КЦ

Обзор

Когда вы войдете в систему Супервизора КЦ, откроется главное окно.



Из окна «Просмотры» (если не закрывать его) можно легко обращаться к основным разделам приложения. В окне «Просмотры» расположены следующие разделы, в которые можно попасть из главного меню:

- **«Конфигурация»** – позволяет задать общие настройки, касающиеся параметров мониторинга, составления отчетов и учета стоимости в данных операторов.
- **«Контроль»** – позволяет:
  - Отслеживать важнейшие параметры производительности телефонных станций в режиме реального времени, пользуясь *счетчиками*.
  - Составлять пользовательские отчеты различных типов.
  - Просматривать информацию в *журнале вызовов по внешней линии*
  - Просматривать информацию в *журнале вызовов по внутренней линии*
  - Просматривать информацию в *журнале операторов*

Главное меню

В главном меню Супервизора КЦ предусмотрены следующие опции:

- *Файл*
- *Редактировать*
- *Профиль*
- *Просмотреть*
- *Окно*
- *Помощь*

Меню «Файл»

Опции меню	Описание
Изменить язык	Позволяет сменить язык интерфейса Супервизора КЦ
Изменить регистрационные данные (Logo)	Позволяет сменить логотип, отображающийся в отчетах
Изменить пароль для входа в систему	Позволяет изменить пароль для входа в систему
Изменить пароль для данных оператора, предназначенных только для чтения	Позволяет изменить пароль для просмотра данных оператора. Допустимый пароль: 1-8 буквенно-цифровых символов. По умолчанию: *1234*.
Изменить пароль для изменения данных оператора	Позволяет изменить пароль для просмотра и редактирования данных операторов. Допустимый пароль: 1-8 буквенно-цифровых символов. По умолчанию: *1234*.
Изменить пароль для удаления	Позволяет изменить пароль для удаления записей из базы данных внутри разделов *журнала вызовов*. Допустимый пароль: 1-8 буквенно-цифровых символов. По умолчанию: *1234*.
Переустановить все учетные записи, которые должны запоминаться	Позволяет сбросить все персональные данные, например, имя пользователя и пароль для подключения Супервизора КЦ к серверу КЦ.
Изменить код доступа	Позволяет изменить код доступа. Допустимый пароль: 1-8 буквенно-цифровых символов. По умолчанию: *1234*.
Сбросить информацию о выставленных счетах	Позволяет сбросить всю информацию о выставленных счетах, используемую в отчете о стоимости звонков, отчете о начислениях по каждой внутренней линии и отчете о начислениях
Выход	Позволяет выйти из приложения и закрыть его

Меню «Редактировать»

Опции меню	Описание
Вырезать	Удаляет выделенные данные, но сохраняет их в буфере обмена
Копировать	Копирует выделенные данные в буфер обмена
Вставить	Вставляет данные из буфера обмена в текущую локацию

Меню «Профиль»

Не используется

Меню «Просмотреть»

Опции меню	Описание
Строка состояния	Показать / скрыть строку состояния
Контролировать строку счетчиков	Показать / скрыть перечень состояний, когда отображается панель контроля автоматического распределения вызова
Просмотры	Показать / скрыть панель «Просмотры»

Меню «Окно»

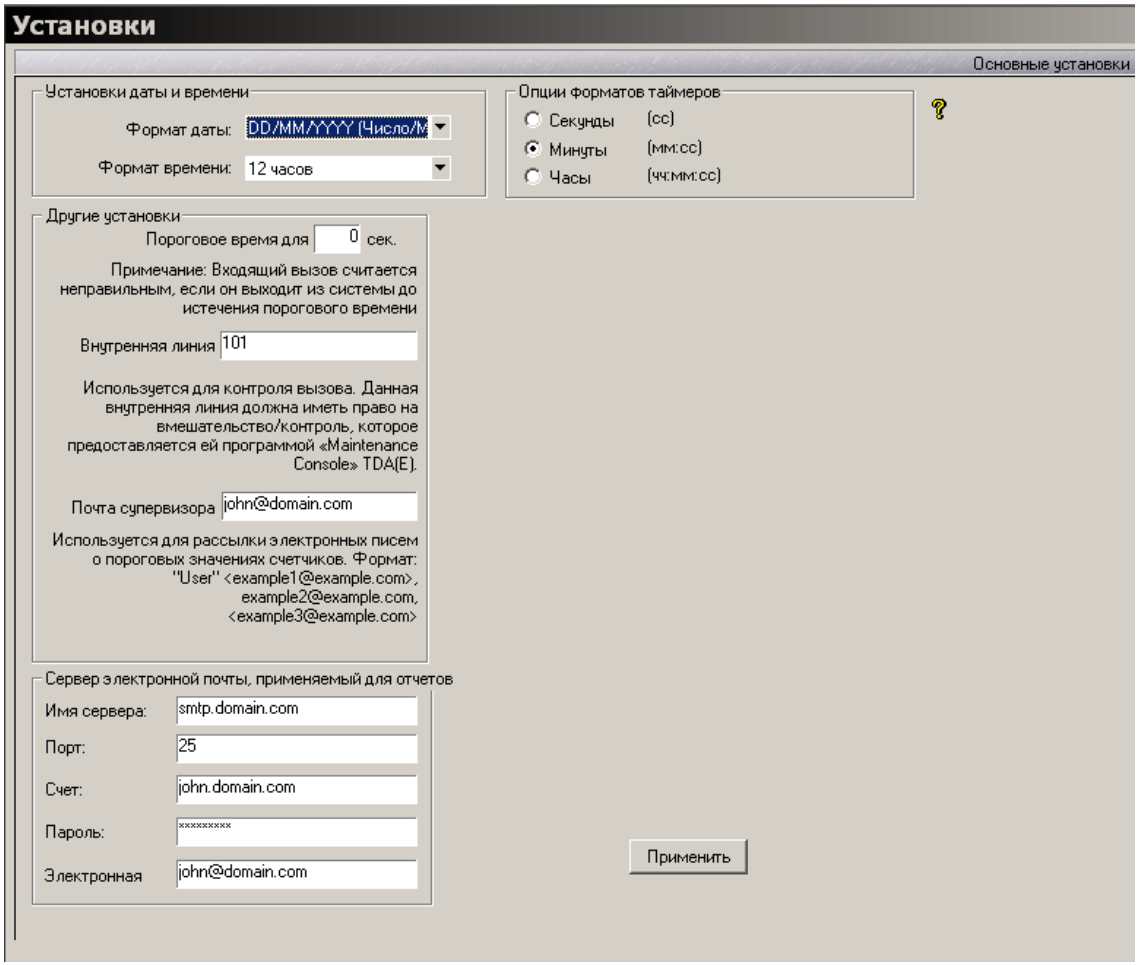
Опции меню	Описание
Каскад	Располагает все открытые окна каскадом
Мозаика	Располагает все открытые окна в виде мозаики
Упорядочить значки (иконки)	Упорядочивает значки свернутых окон, открытых внутри КЦ
Названия открытых окон	Можно отобразить перечень открытых окон, перечисленных в том порядке, в котором они были открыты
Окна...	Открывает окно, в котором можно просмотреть открытые окна и выполнить такие действия, как «Активировать», «Закрыть», «Свернуть» и упорядочить («Каскад», «Горизонтальная мозаика», «Вертикальная мозаика»)

Меню «Помощь»

Опции меню	Описание
Содержание раздела «Помощь» Супервизора КЦ	Открывает окно «Помощь» Супервизора КЦ, в левой части которого располагается раздел «Содержание»
Индекс	Открывает окно «Помощь» Супервизора КЦ с алфавитным указателем
Искать	Открывает окно «Помощь» Супервизора КЦ с разделом «Поиск», позволяющим найти конкретный термин
О Супервизоре КЦ...	Открывает окно «О Супервизоре КЦ»

Настройка основных установок

Чтобы открыть окно «Общие установки», нажмите кнопку «**Установки**» в меню «Просмотры>Конфигурация».



В этом окне вы можете настроить на свое усмотрение следующие данные:

- *«Установки времени и даты» – позволяют задать формат, в котором будет отображаться информация о времени (например, в поле «Длительность звукового сигнала звонка» в разделе «ACD (автоматическое распределение вызова) >Журнал вызовов по внешней линии)*
- «Другие установки» – позволяют задать параметры «Пороговое время для неправильного вызова», «Внутреннюю линию супервизора» и «Почта». Эти данные используются в разделах «Графики производительности» и «Дерево ACD»
  - «Пороговое время для неправильного вызова» – входящий вызов считается *неправильным*, если он выходит из системы до истечения порогового времени
  - «Внутренняя линия супервизора» – используется для мониторинга вызовов

ПРИМЕЧАНИЕ: В этом пакете, для внутренней линии супервизора предусмотрена опция «Контроль», которую можно настроить в разделе «Дерево ACD».

  - «Почта супервизора» – используется для рассылки уведомлений в случае превышения порога счетчика или отключения сервера КЦ от телефонной станции.
- «Опции форматов таймеров» – формат единиц измерения времени, который будет использоваться в системе

- «Сервер электронной почты, применяемый для отчетов» – информация о почтовом сервере SMTP, который будет использоваться для автоматической плановой рассылки отчетов, настройка который выполняется в разделе Отчеты. Для того чтобы функция плановой отправки отчетов работала правильно со всеми службами электронной почты, необходимо задать следующие настройки:
  - *«Имя сервера»* – имя или IP-адрес SMTP-сервера, на котором у супервизора есть учетная запись электронной почты (например, *Relay.EU.net*)
  - «Порт» – номер порта, через который сервер электронной почты отправляет сообщения (по умолчанию, задан наиболее часто используемый порт – номер 25). Не изменяйте исходное значение (25), если не вы уверены в том, что сервер использует другой порт для сообщений SMTP
  - *«Счет»* – имя учетной записи электронной почты
  - *«Пароль»* – пароль к учетной записи электронной почты
  - *«Адрес электронной почты»* – адрес текущей учетной записи электронной почты (например, *Supervisor@eu.net*).

Чтобы задать формат даты, выберите одну из следующих опций в раскрывающемся списке, расположенном в разделе «Установки времени и даты»:

- *DD/MM/YYYY (Число/Месяц/Год)*
- *MM/DD/YYYY (Месяц/Число/Год)*
- *YYYY/MM/DD (Год/месяц/число)*

Чтобы задать формат времени, выберите 12 или 24-часовой формат в раскрывающемся списке, расположенном в разделе «Установки времени и даты».

Чтобы задать формат таймеров, выберите один из следующих форматов в поле «Опции форматов таймеров»:

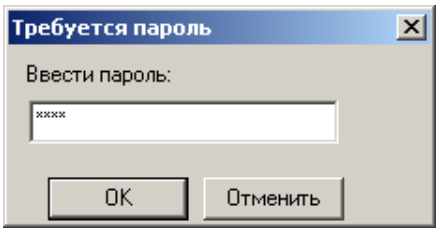
- *Секунды (сс)*
- *Минуты (мм:сс)*
- *Часы (чч:мм:сс)*

Чтобы задать пороговое время для неправильного вызова, введите значение (в секундах), определяющее, является ли вызов неправильным.

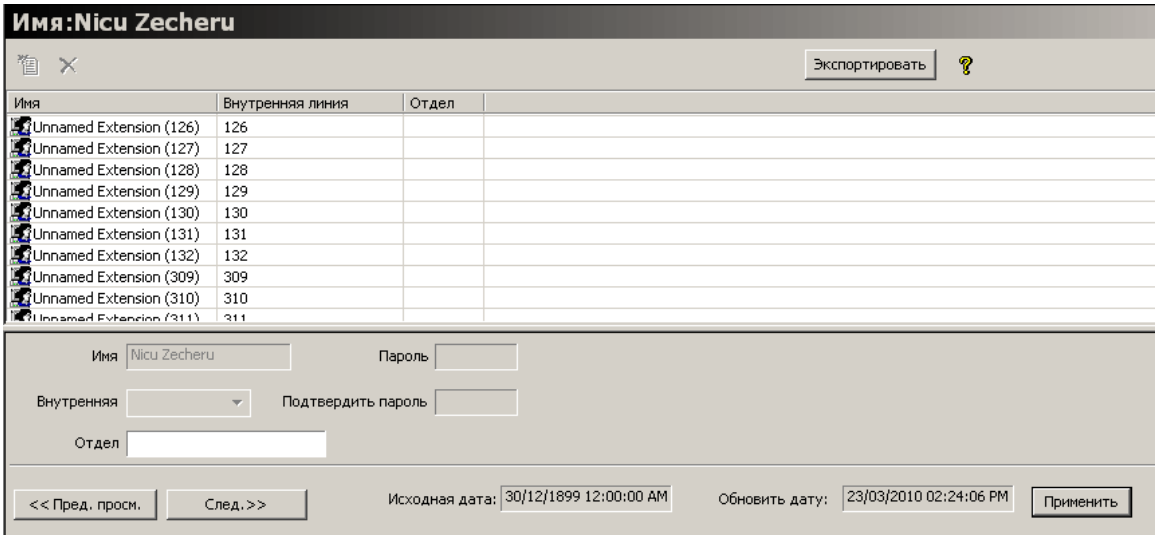
Настройка и управление данными операторов

Чтобы открыть окно «Данные операторов», щелкните по значку «**Данные операторов**» в меню *Просмотры > Конфигурация> Данные операторов.*

Из соображений безопасности, раздел «Данные операторов» защищен паролем. По умолчанию, в качестве пароля используется 1234.



Откроется окно «Данные операторов»:



Объект	Описание
Кнопка << Пред. просм. «**Пред. просм.**»	Позволяет выделить предыдущего оператора в перечне.
Кнопка След.>> «**След.**»	Позволяет выделить следующего оператора в перечне.
Исходная дата	Отображает дату первоначальной регистрации данных оператора.
Дата обновления	Отображает дату последнего обновления существующих данных.
Кнопка Применить «**Применить**»	Сохраняет изменения, внесенные в конкретную конфигурацию оператора.
Кнопка Экспортировать «**Экспортировать**»	Позволяет экспортировать данные по операторам для последующей обработки. Дополнительную информацию см. в разделе «Приложение: Экспорт данных».

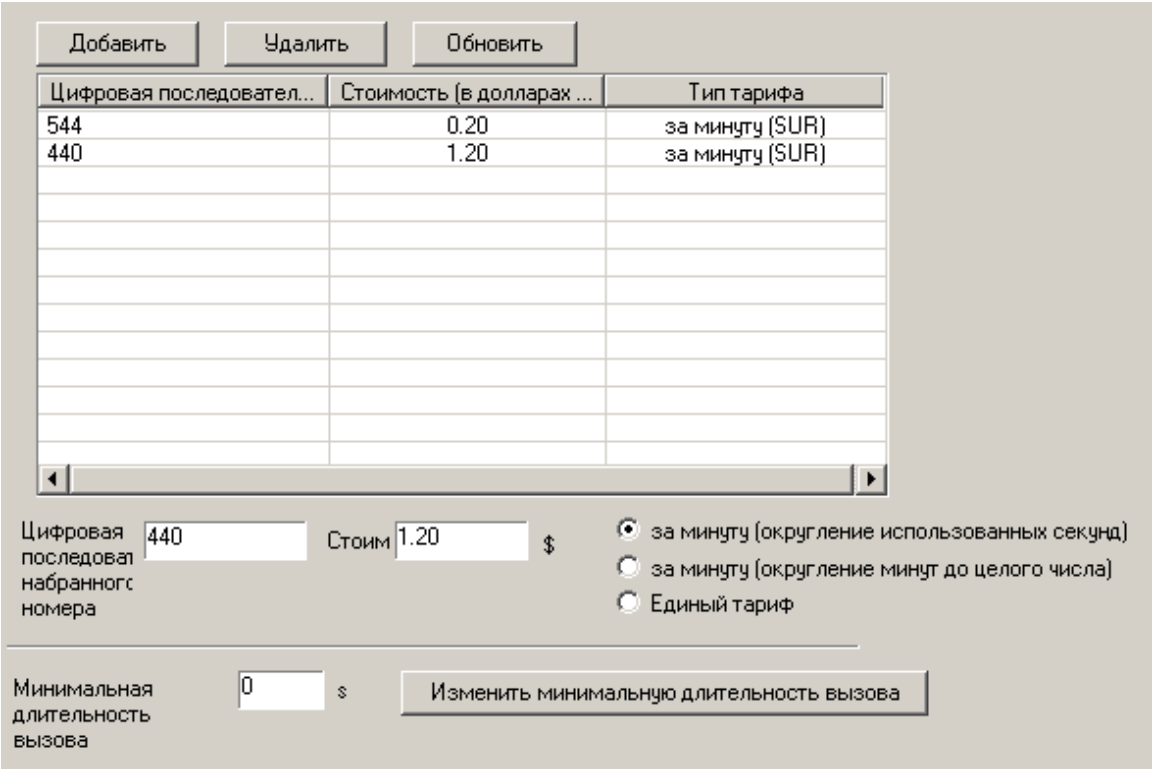
Для каждого оператора, можно просматривать/редактировать поля следующим образом:

- **«Отдел» –** позволяет вводить операторов в состав отдела, даже если они принадлежат различным группам. Поле «Отдел» не влияет на группы, заданные внутри телефонной станции

Стоимость звонков

Чтобы открыть окно «Стоимость звонка», щелкните по значку «**Стоимость звонка**» в меню *Просмотры > Конфигурация> Стоимость звонка.*

В разделе «Стоимость звонка» можно присвоить поминутный тариф префиксу телефонного номера. При необходимости, можно задать минимальную длительность вызова. Информация, заданная в разделе «Стоимость звонка» используется для создания отчета о стоимости звонков.



Можно просматривать/редактировать поля, данные в которых используются для расчета стоимости звонка:

- **«Цифровая последовательность набранного номера»** – набранный префикс номера
- **«Стоимость»** – стоимость звонка «За минуту» или «Единый тариф»
- **«Минимальная длительность вызова»** – если значение задано, а длительность вызова меньше него, то плата за звонок не взимается.

В таблице ниже показаны основные операции, которые можно выполнять в разделе «Стоимость звонка»:

Объект	Описание
Кнопка Добавить «**Добавить**»	Позволяет добавить новую цифровую последовательность набранного номера и стоимость
Кнопка Удалить «**Удалить**»	Позволяет удалить цифровую последовательность набранного номера и присвоенную ему стоимость
Кнопка Обновить «**Обновить**»	Позволяет изменить выделенную цифровую последовательность набранного номера или стоимость
Кнопка Изменить минимальную длительность вызова «**Изменить минимальную длительность вызова**»	Позволяет изменить минимальную длительность вызова

Чтобы задать новую стоимость звонка

1. Введите префикс телефонного номера и стоимость за минуту
2. Сохраните стоимость звонка, нажав кнопку Добавить «**Добавить**».

Чтобы откорректировать стоимость звонка

1. Выберите стоимость звонка из списка
2. Измените стоимость звонка
3. Сохраните изменения, нажав кнопку Обновить «**Обновить**».

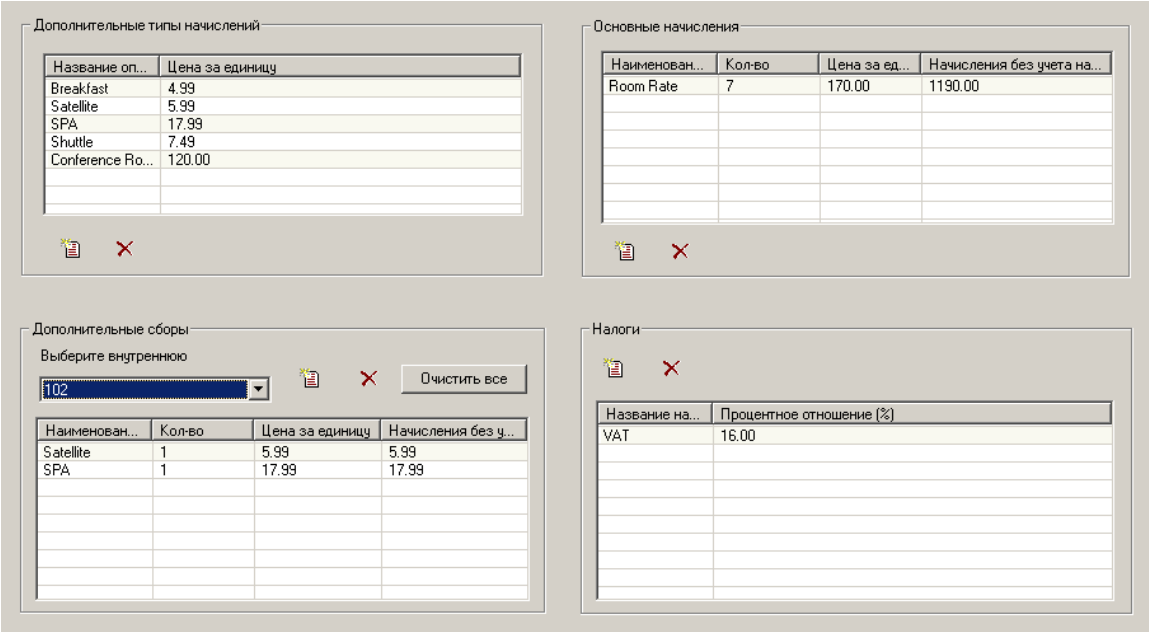
Чтобы удалить стоимость звонка, выделите стоимость звонка в списке и нажмите кнопку Удалить «**Удалить**».

ПРИМЕЧАНИЕ: При вводе цифровой последовательности набранного номера, можно вставить один или несколько символов «x». Например, можно ввести «90x». Параметр будет относиться ко всем набранным номерам, начинающимся с 901, 902 и так далее, до 909.

Установки оплаты

Чтобы открыть окно «Установки оплаты», щелкните по значку «*Установки оплаты*» в меню *Просмотры* > *Конфигурация*> *Установки оплаты.*

Установки оплаты позволяют задать специальные начисления за многочисленные виды услуг, предоставляемых вашей компанией.



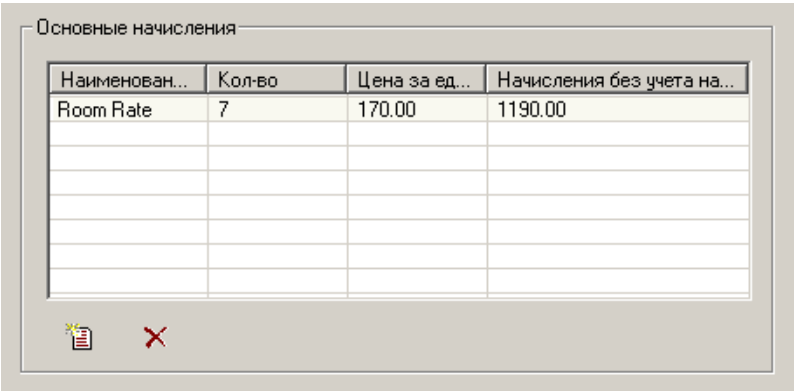
Начисления, которые использует ваша компания, можно настраивать в следующих областях:

- Основные начисления
- Дополнительные типы начислений
- Дополнительные сборы
- Налоги.

Подробное описание каждой области окна «Установки оплаты» приведено ниже.

Основные начисления

В области «Основные начисления» можно добавить/отредактировать/удалить отчисление за стандартную услугу, которую ваша компания предоставляет клиентам.



Чтобы создать новое основное начисление, щелкните по значку . Будет создан новый пункт списка «Основные начисления».

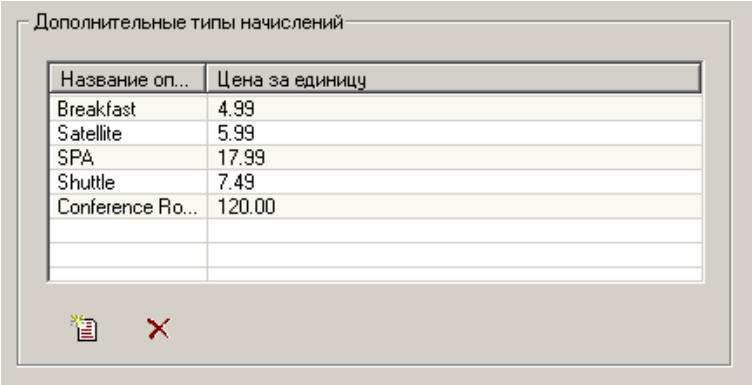
- **«Наименование параметра»** – введите название стандартной услуги, предлагаемой клиентам
- **«Кол-во»** – введите нужный количественный параметр оказываемой услуги. Например, в отеле, предоставление номера является стандартной услугой, и номер снимается на 7 дней.
- **«Цена за единицу»** – введите удельную стоимость предоставляемой услуги. Например, для отеля, задается стоимость номера за сутки.
- **«Начисления без учета налогов»** – отображается полная стоимость предоставляемой услуги без учета налогов.

Чтобы удалить имеющееся начисление, выделите его в списке и нажмите кнопку .

Чтобы изменить существующее начисление, просто выделите его и отредактируйте одно или несколько полей на свое усмотрение.

Дополнительные типы начислений

В области «Дополнительные типы начислений» можно добавить/отредактировать/удалить отчисление за дополнительную услугу, которую ваша компания может предложить клиентам.



Чтобы создать новый дополнительный тип начисления, щелкните по значку . Будет создан новый пункт списка «Дополнительные типы начислений».

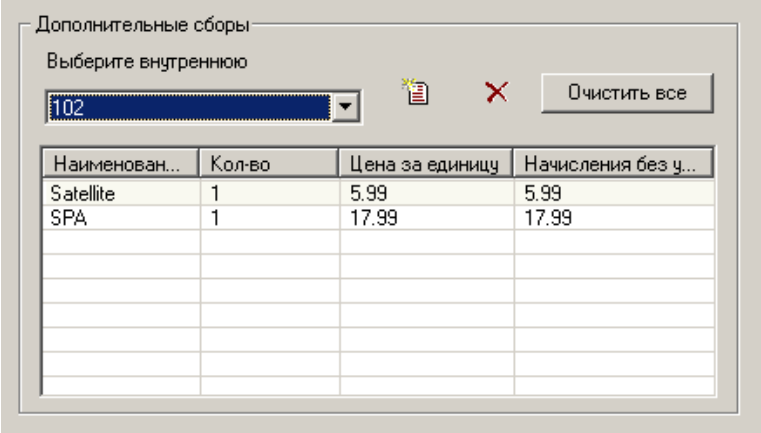
- **«Название оплаты»** – введите название дополнительной услуги, которую вы можете предложить клиентам
- **«Цена за единицу»** – введите удельную стоимость предоставляемой услуги. Например, для отеля, задается стоимость кондиционирования воздуха за сутки.

Чтобы удалить имеющийся тип начисления, выделите его в списке и нажмите кнопку .

Чтобы изменить существующий тип начисления, просто выделите его и отредактируйте одно или несколько полей на свое усмотрение.

Дополнительные сборы

В поле «Дополнительные сборы» можно присвоить внутренней линии один или несколько сборов за дополнительные услуги, а также изменить или удалить выбранные начисления за дополнительные услуги, которые ваша компания предоставляет клиентам.



Чтобы создать новый дополнительный сбор, щелкните по значку . Будет создан новый пункт списка «Дополнительные сборы».

- В раскрывающемся списке, выберите **внутреннюю линию**, для которой вы желаете создать дополнительные сборы.
- **«Наименование параметра»** – в раскрывающемся списке, выберите тип дополнительной услуги, предлагаемой клиентам
- **«Кол-во»** – введите требуемый количественный параметр этой услуги.
- **«Цена за единицу»** – отображает удельную стоимость предоставляемой услуги. Например, для отеля, в этом поле будет показана стоимость кондиционирования воздуха за сутки
- **«Начисления без учета налогов»** – суммарные начисления по выбранным услугам без учета налогов.

Чтобы удалить имеющееся начисление, выделите его в списке и нажмите кнопку .

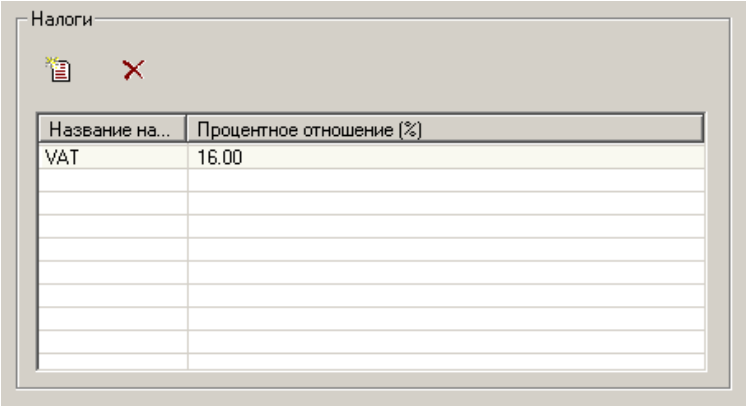
Чтобы изменить существующее начисление, просто выделите его и измените имя параметра или объем оказываемых услуг по своему усмотрению.

Чтобы удалить все пункты списка «Дополнительные сборы», нажмите кнопку Очистить все «**Очистить все**».

ПРИМЕЧАНИЕ: Следует помнить, что основные начисления автоматически применяются ко всем внутренним линиям, а дополнительные сборы применяются только к выбранным внутренним линиям.

Налоги

В области «Налоги» можно задать один или несколько налогов, которыми будут облагаться сборы, либо откорректировать или удалить выделенные налоги.



Чтобы создать новый налог, щелкните по значку . Будет создан новый пункт списка «Налоги».

- **«Название налога»** – введите название налога, который должен распространяться на цену на услуги, оказываемые компаний
- **«Процентное отношение (%)»** – введите процентное отношение, которое будет отнесено к суммарной величине параметра «Начисления без учета налогов».

Чтобы удалить существующий налог, выделите его в списке и нажмите кнопку .

Чтобы изменить существующий налог, просто выделите его и отредактируйте одно или несколько полей на свое усмотрение.

Мониторинг системы

Обзор

В разделе «**Контроль**» предусмотрены инструменты для выполнения анализа эффективности и производительности колл-центра, основанного на следующих данных реального времени и статистической информации:

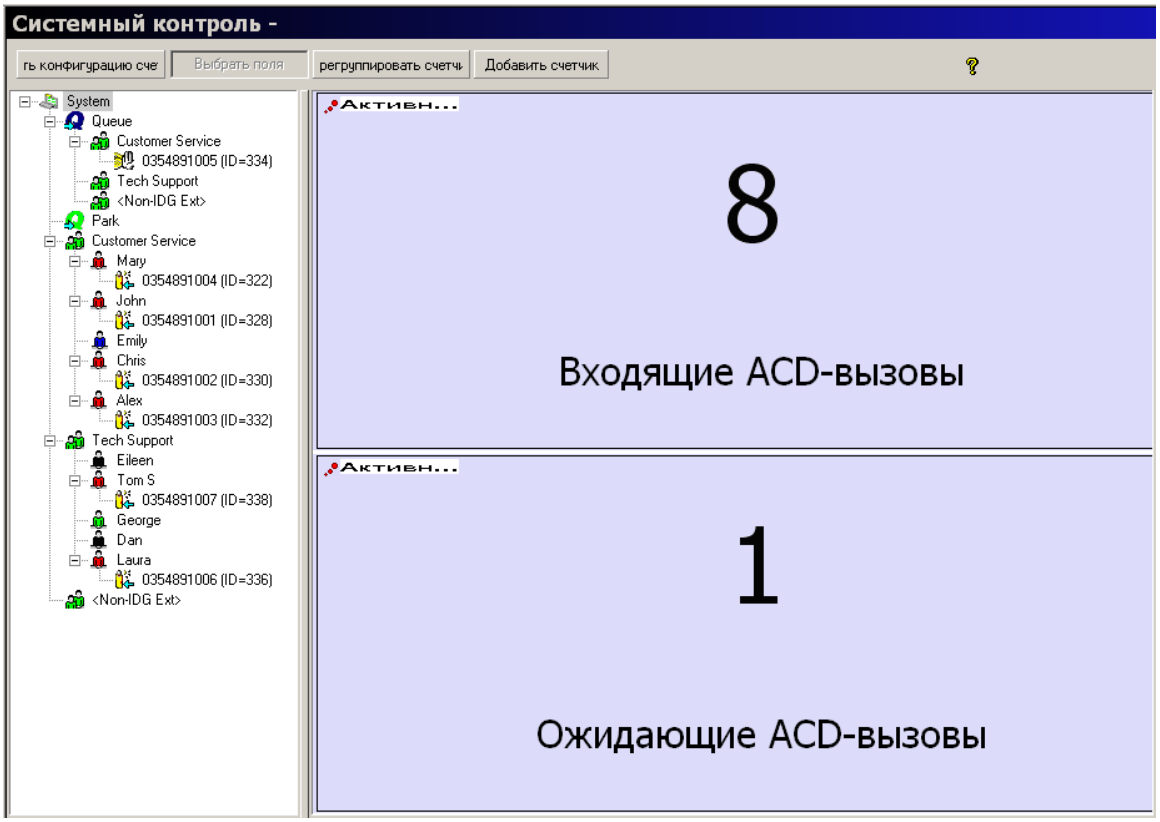
- **«Счетчики реального времени»** - включите управление колл-центром, позволяющее ускорить операции с журналами вызовов и принимать такие решения, как переназначение операторов с целью оптимизации работы колл-центра
- **«Статистические отчеты»** – возможность составлять различные пользовательские отчеты. Для этого необходимо выбрать параметры, подлежащие анализу, выбрать период времени формирования отчета и добавить его в расписание
- **«Данные журнала вызовов по внешней линии»** - подробная статистика по всем вызовам, поступающим в систему: кто звонил, ожидал ли звонящий в очереди (и время ожидания), длительность вызова и прочая информация
- **«Данные журнала вызовов по внутренней связи» –** подробная статистика по каждому внутреннему вызову
- **«Данные журнала операторов»** - статистика, включающая в себя время и дату входа/выхода каждого оператора из системы, время нахождения в одном из четырех возможных состояний («Простаивающий», «Занятый», «Перерыв (Не обслуживает)», «Обработка завершенного звонка») и информация по обработанным вызовам.

Системный контроль

Системный контроль позволяет пользователю отслеживать рабочее состояние устройства автоматического распределения вызовов (ACD) системы телефонной станции в режиме реального времени.

Основываясь на анализе счетчиков, отображающихся на экране и изменяющихся в реальном времени, можно принимать такие решения, как переназначение операторов с целью оптимизации работы колл-центра.

Чтобы открыть окно «Системный контроль», нажмите кнопку «**Системный контроль**» в меню «*Просмотры > Контроль*».



Основные операции, которые вы можете выполнить в разделе «Системный контроль», перечислены в разделе ниже:

Объект	Описание
Кнопка гь конфигурацию сче **«Задать конфигурацию счетчика»**	Позволяет просматривать и настраивать имеющиеся счетчики и таймеры объекта, выделенного в перечне «Система»
Кнопка Выбрать поля «**Выбрать поля**»	Позволяет выбирать видимые поля в «Строке контроля счетчиков» для объекта, выделенного в перечне «Система». Чтобы активировать эту кнопку: · Перейдите в меню «Просмотреть» · Выберите опцию «Строка контроля счетчиков». Активируется кнопка «**Выбрать поля»**, и появится строка контроля счетчиков.
Кнопка регруппировать счетчи **«Перегруппировать счетчики»**	Позволяет перегруппировывать отображаемые счетчики
Кнопка Добавить счетчик «**Добавить счетчик**»	Позволяет отобразить новый счетчик

Супервизор КЦ поддерживает следующие типы счетчиков и таймеров: активные счетчики, суммирующие счетчики, счетчики пиковых параметров, активные таймеры и суммирующие таймеры.

Пользователь имеет доступ к следующим счетчикам и таймерам, работающим в режиме реального времени:

- **«Общее количество входящих вызовов»** (активный счетчик) – отображается суммарное количество входящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой.
- **«Исходящие вызовы»** (активный счетчик) – отображается количество исходящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой.
- **«Общее количество ожидающих вызовов»** (активный счетчик) – отображает общее количество вызовов (ACD-вызовы и не-ACD-вызовы), которые в настоящий момент обрабатываются системой
- **«Пропущенные ACD-вызовы»** (суммирующие счетчики) – отображается суммарное количество пропущенных ACD-вызовов, обработанных системой с начала сеанса
- **«Общее количество входящих вызовов»** (суммирующие счетчики) – отображается суммарное количество входящих вызовов, обработанных системой с начала сеанса
- **«Исходящие вызовы»** (суммирующие счетчики) – отображается суммарное количество исходящих вызовов, обработанных системой с начала сеанса
- **«Самое большое время ожидания в очереди»** (активный таймер) – текущее максимальное время ожидания ACD-вызовов в группе
- **«Время входа в систему/выхода из системы оператора»** (активный таймер) – в соответствии с текущим состоянием оператора, отображается промежуток времени с того момента, как оператор вошел в систему и, соответственно, вышел из нее
- **«Длительность разговоров для ACD-вызовов»** (суммирующий счетчик) – отображается длительность связи с оператором
- **«Время ожидания для ACD-вызовов»** (суммирующий счетчик) – отображает время, в течение которого вызов ожидал в очереди ACD и дозванивался до оператора, а также дополнительная информация.

Контроль дерева ACD

В окне «Системный контроль» показана древовидная структура значков, по которой можно легко оценивать статус обработки вызова в системе в режиме реального времени.

- **«System» (Система)** – обеспечивает оперативный контроль вызовов, обрабатываемых в настоящий момент системой
- **«Queue» (Очередь)** – обеспечивает оперативный контроль вызовов, которые в настоящий момент ожидают в очереди. Позволяет отслеживать как текущие, так и статистические данные по вызовам, ожидающим в очереди, а также получать подробную информацию о состоянии очереди в каждой группе. Данная информация позволит сократить среднее время ожидания путем оптимизации количества операторов в каждой группе.
- **«ACD Group» (Группа автоматического распределения вызовов)** – обеспечивает оперативный контроль вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются выбранной группой
- **«ACD Agent» (Оператор автоматического распределения вызовов)** – обеспечивает оперативный контроль вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются выбранным оператором
- **«<Non IDG Ext>» (Внутренние линии, не относящиеся к IDG (группа распределения входящих вызовов)** – обеспечивает оперативный контроль вызовов, обрабатываемых внутренними линиями, не относящимися к группе распределения входящих вызовов

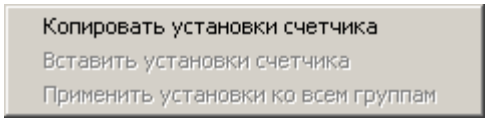
Щелкая по значкам в древовидном меню, можно узнать:

- **Состояние системы:**
  - - Система работает в автономном режиме
  - - Система работает в оперативном режиме.
- **Состояние оператора:**
  - - Занятый
  - - Простаивающий
  - - Перерыв
  - - Обработка завершенного звонка
  - - Вышел из системы
  - - Не обслуживает.
- **Состояние вызова:**
  - - Подключен к линии
  - - Разговор – исходящий вызов
  - - Разговор – входящий вызов
  - - Посылка вызова (звонок) (Обратный звонок)
  - - Вызывной сигнал
  - - Конференция
  - - Удержание
  - - Отключен.

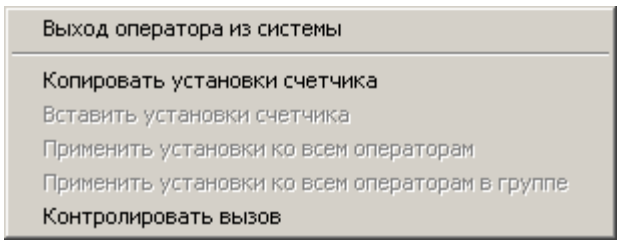
Счетчики дерева ACD

Щелчок правой кнопкой мыши на операторе или группе в дереве ACD открывает различные опции настройки счетчиков.

- **«Группа»** – щелкните правой кнопкой мыши на группе, чтобы получить доступ к следующим опциям:
  - *«Копировать установки счетчика»* – позволяет скопировать текущие отображаемые настройки счетчиков выбранной группы
  - *«Вставить установки счетчика»* – позволяет присвоить ранее скопированные настройки другой группе
  - *«Применить установки ко всем группам»* – позволяет применить ранее скопированные настройки ко всем группам.



- **«Оператор»** – щелкните правой кнопкой мыши на операторе, чтобы получить доступ к следующим опциям:
  - *«Вход оператора в систему/выход оператора из системы»* – позволяет ввести выбранного оператора в систему или вывести его из системы
  - *«Копировать установки счетчика»* – позволяет скопировать текущие отображаемые настройки счетчиков выбранного оператора
  - *«Вставить установки счетчика»* – позволяет присвоить ранее скопированные настройки другому оператору
  - *«Применить установки ко всем операторам»* – позволяет применить ранее скопированные настройки ко всем операторам.
  - *«Применить установки ко всем операторам в группе»* – позволяет применить ранее скопированные настройки ко всем операторам в группе.
  - *«Контролировать вызов»* – позволяет контролировать активный вызов, относящийся к выбранному оператору. Дополнительную информацию см. в приложении Контроль вызова.



Вход оператора в систему / Выход оператора из системы

Супервизор КЦ позволяет пользователю ввести любого доступного оператора в систему или вывести его из системы.

Чтобы ввести оператора в систему:

1. Выделите оператора в дереве ACD
2. Щелкните правой кнопкой мыши по выбранному объекту.
3. Выберите опцию «**Вход оператора в систему**» в меню.

Чтобы вывести оператора из системы:

1. Выделите оператора в дереве ACD
2. Щелкните правой кнопкой мыши по выбранному объекту.
3. Выберите опцию «**Выход оператора из системы**» в меню.

Работа со счетчиками

Счетчики вызовов и таймеры, отображаемые в правой части окна «Системный контроль» отражают статистические данные по различным первостепенным параметрам, относящимся к общей производительности выделенного элемента дерева ACD.

Эта функция позволяет осуществлять оперативный контроль каждого компонента системы (систему, группу, оператора, выполнившего вход в систему, и очереди).

По умолчанию, для элемента, выбранного в окне «Дерево ACD», отображаются два счетчика.

Формат времени, которое будут показывать таймеры, соответствует заданному в общих установках.

Создание счетчиков

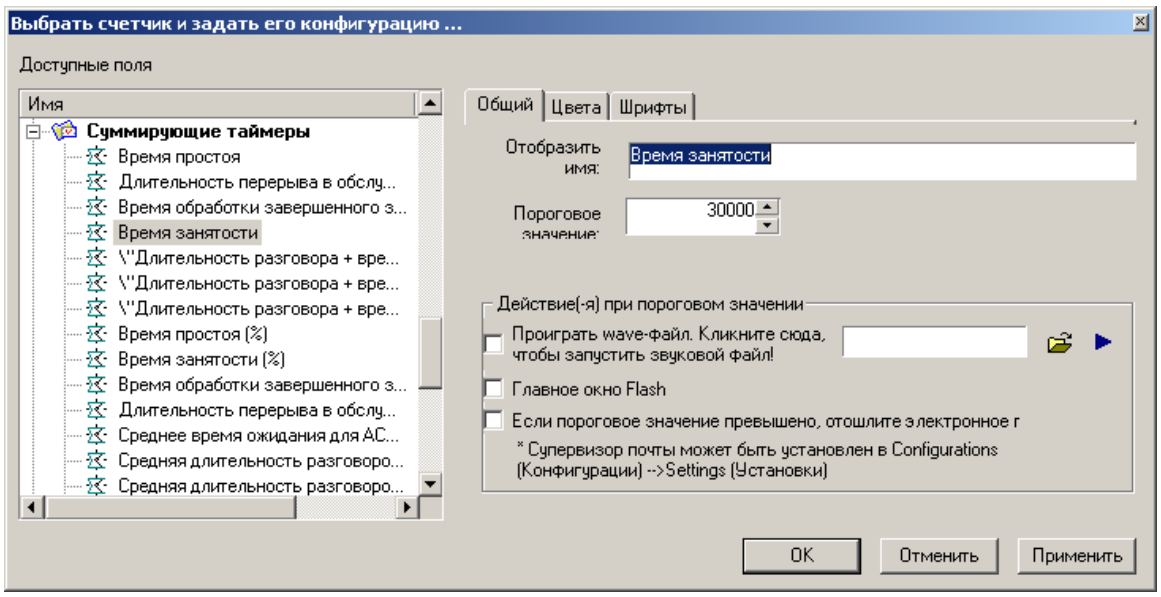
Чтобы добавить счетчик в правую часть окна «Системный контроль», щелкните по значку в верхнем правом углу счетчика или нажмите кнопку Добавить счетчик «**Добавить счетчик**». На экране появится новый счетчик. Если вы нажали кнопку «**Добавить счетчик**», то после создания счетчика автоматически откроется окно «*Выбрать счетчик и задать его конфигурацию...*». Нажатие кнопки «**Отменить»** в окне «*Выбрать счетчик и задать его конфигурацию*» не приведет к удалению нового счетчика.

Можно задать необходимые вам настройки нового счетчика, руководствуясь процедурой, описанной ниже.

ПРИМЕЧАНИЕ: Можно создать не более 9 счетчиков.

Настройка счетчиков

Чтобы настроить определенный счетчик, щелкните по значку в правом верхнем углу этого счетчика или нажмите кнопку «**Задать конфигурацию**». Откроется окно «*Выбрать счетчик и задать его конфигурацию*», в котором можно выбрать нужный тип счетчика из списка и задать дополнительные настройки:

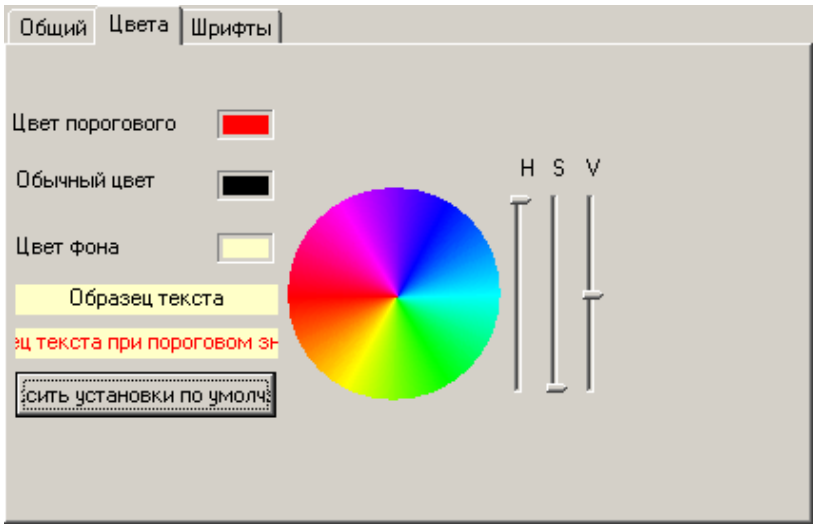


- В «*Общий > Отобразить имя*», введите название счетчика, которое будет отображаться
- В «*Общий>Пороговое значение*», введите пороговое значение для получения тревожных сигналов (например, в случае, если было потеряно много вызовов)

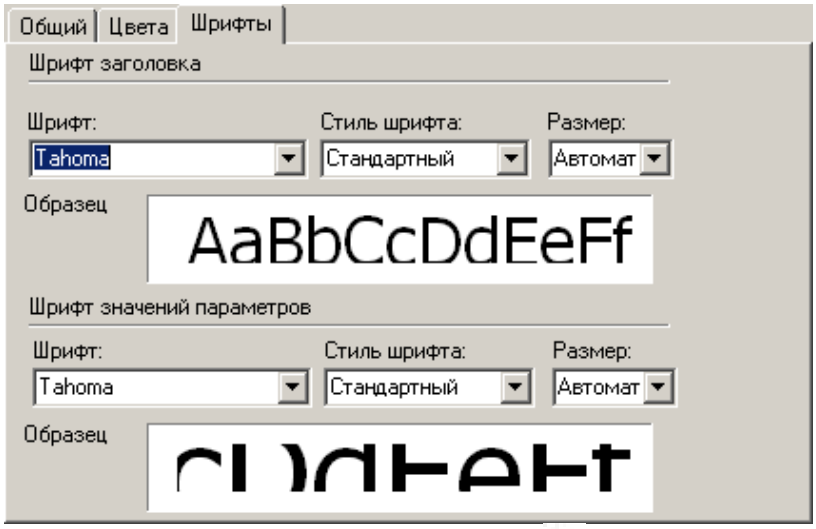
- В «Общие>Действие(-я) при пороговом значении», определите действия при превышении порогового значения: звуковое оповещение (проставьте флажок «Проиграть wave-файл»), и/или визуальное оповещение (флажок «Главное окно Flash»), и/или уведомление («Если пороговое значение превышено, отошлите электронное письмо супервизору»)

ПРИМЕЧАНИЕ: Обязательные настройки для опции «Если пороговое значение превышено, отошлите электронное письмо супервизору» задаются в разделе «Конфигурация>Установки».

- В разделе «Цвета» можно задать:
  - *Цвет текста для выбранного счетчика при превышении порогового значения* – дважды щелкните по разделу «Цвет порогового значения» и выберите необходимый цвет из палитры. Исходные настройки можно восстановить в любое время, нажав кнопку «**Сбросить установки по умолчанию**»
  - *Цвет текста для выбранного счетчика в нормальном режиме* – дважды щелкните по разделу «*Обычный цвет*» и выберите нужный цвет из палитры. Чтобы настроить фон выбранного счетчика, щелкните по разделу «*Цвет фона*» и выберите нужный цвет из палитры.



- В разделе «*Шрифты*» можно задать стиль и размер шрифта надписей выбранного счетчика.

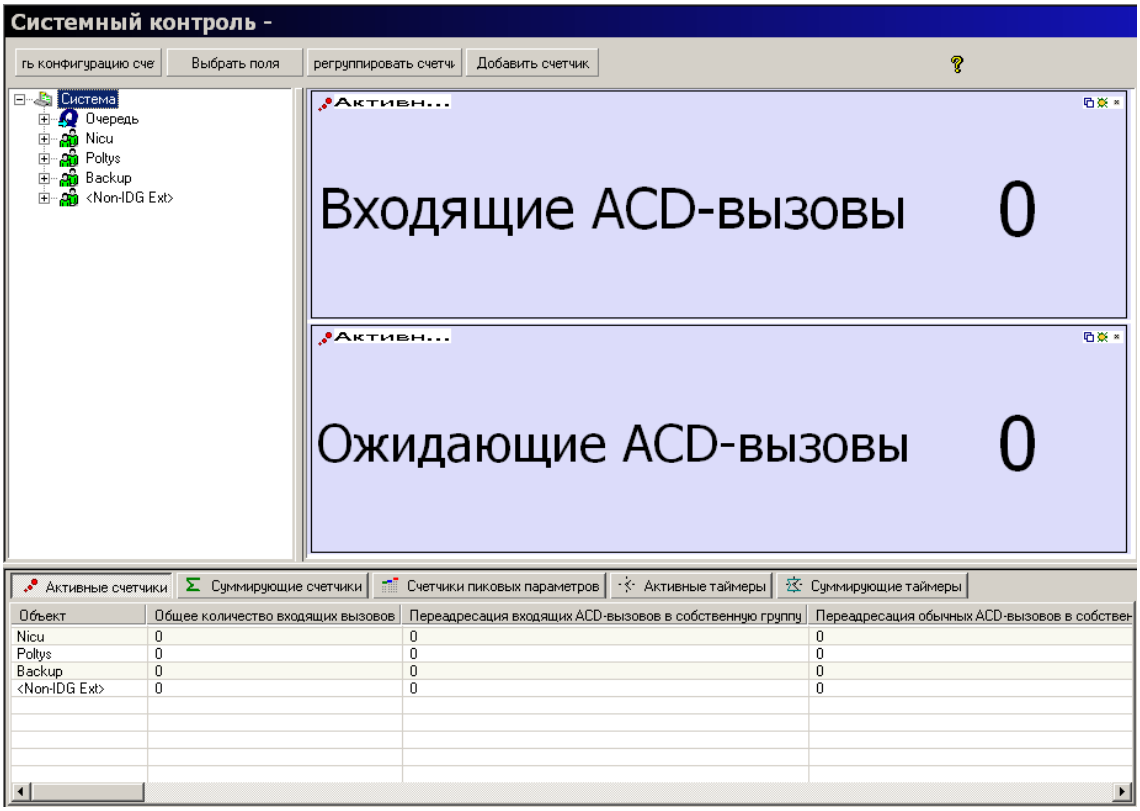


Чтобы закрыть счетчик, щелкните по значку в правом верхнем углу счетчика.

Строка контроля счетчика

Перейдите в меню «Вид» в окне «Системный контроль» и включите опцию «Строка контроля счетчика».

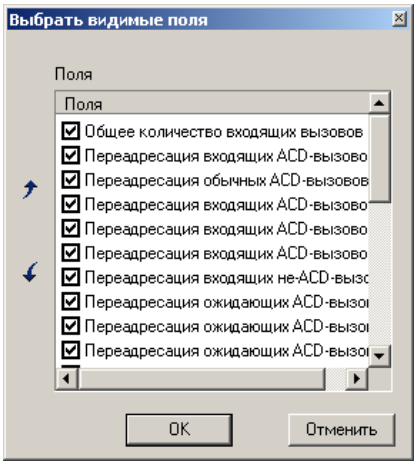
Теперь у вас есть доступ ко всем имеющимся счетчикам и таймерам, в зависимости от выделенного элемента дерева ACD.



Поля в строке контроля счетчика

Чтобы выбрать информационные поля, которые будут отображаться в строке контроля счетчика:

1. Щелкните по меню «*Просмотреть*» и выберите опцию «Строка контроля счетчика». Активируется кнопка «**Селектор поля**».
2. В дереве ACD, выберите элемент, который необходимо контролировать.
3. Нажмите кнопку «**Селектор поля**».



Описание имеющихся полей приведено в *Приложении: Счетчики и таймеры*

Свойства вызова

При выборе активного вызова, в строке контроля счетчика отображается подробная информация по нему:

- **Канал связи**
- **Прямой входной набор**
- **Имя линии DID (прямого входного набора)**
- **Имя заказчика**
- **Имя вызывающего абонента**
- **Компания**
- Другая информация по заказчику

Создание отчетов

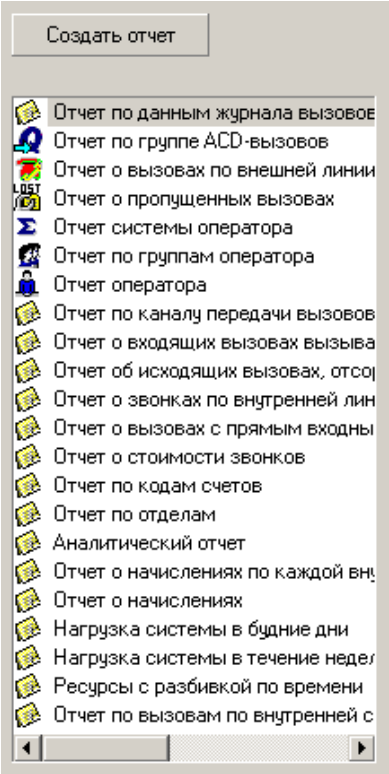
Отчеты

В окне «Отчеты» отображается различная статистика по вызовам за указанный промежуток времени.

Функция отчетов в Супервизоре КЦ позволяет создавать пользовательские отчеты различных типов.

При желании, можно составить расписание автоматической отправки ряда отчетов на печать. Кроме автоматической распечатки, можно распечатывать необходимые отчеты в любое время.

Чтобы открыть окно «Отчеты», нажмите кнопку «**Отчеты**» в окне «Просмотры>*Контроль*».

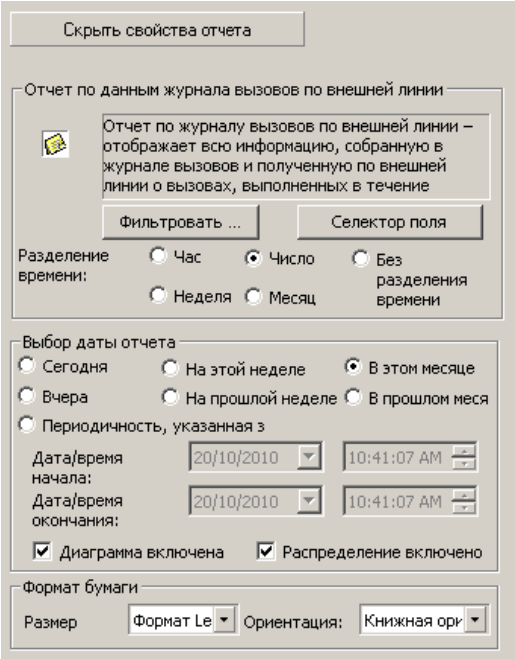


Типы отчетов можно выбирать в списке в окне «Отчеты», который можно настраивать в зависимости от информации, которую вы желаете получать:

- **«Отчет по данным журнала вызовов по внешней линии»** – выводит перечень всех вызовов с внешнего канала связи или групп каналов связи, идентифицируемых одним и тем же DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений), за период времени, определенный пользователем
- **«Отчет по группе ACD-вызовов» -** выводит данные о выбранной пользователем группе (группах) ACD за указанный период времени. Данные основываются на суммирующих счетчиках группы
- **«Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации операторов»** – отображает информацию, собранную в журнале вызовов и полученную по внутренней линии (от операторов) в заданный пользователем период времени
- **«Отчет о пропущенных вызовах»** – выводит перечень всех пропущенных вызовов, поступавших по внешним каналам связи или группам каналов связи, идентифицируемых одним и тем же DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений), за период времени, определенный пользователем. Записи в отчете группируются по времени ожидания (см. Журнал вызовов по внешней линии)
- **«Отчет системы оператора»** – предоставляет сводную информацию, касающуюся работы операторов за период времени, заданный пользователем. Информация группируется в соответствии с выбранным разделением времени.
- **«Отчет по группам оператора»** – предоставляет данные, касающиеся всех действий операторов в указанной пользователем группе (группах) автоматического распределения вызовов в течение заданного периода времени.
- **«Отчет оператора» –** предоставляет накопленную информацию по выбранным пользователем операторам за указанный период времени. В отчете содержится информация о каждом входящем вызове, обработанном каждым оператором. Для каждой внутренней линии, отчет содержит сведения по каждой группе, в состав которой входит эта линия. Информация группируется в соответствии с выбранным разделением времени.
- **«Отчет по каналу передачи вызовов»** – сводка данных по общему количеству вызовов, длительности разговора и времени ожидания для каждого канала связи.
- **«Отчет о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №» –** сводка данных по общему количеству выходящих вызовов, времени ожидания и длительности разговора для каждого Ид. номера вызывающего абонента.
- **«Отчет об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру»** – сводка данных по общему количеству вызовов и длительности разговора для каждого набранного номера.
- **«Отчет о звонках по внутренней линии»** – сводка данных по общему количеству исходящих вызовов, переданных по каждой внутренней линии, и длительность разговора.
- **«Отчет о вызовах с прямым выходным набором»** – сводка данных по общему количеству вызовов для номера с прямым входным набором (DID) и длительность разговора.
- **«Отчет о стоимости звонков»** – сводка данных о стоимости звонков по каждой внутренней линии и длительность разговора.
- **«Отчет по кодам счетов»** – сводка данных о стоимости звонков, отсортированных по коду счета.
- **«Отчет по отделам»** – сводка данных об общем количестве вызовов по каждому отделу.
- **«Аналитический отчет»** – статистический анализ вызовов за указанный период времени.
- **«Отчет о начислениях по каждой внутренней линии»** – сводка стоимости звонков по каждой внутренней линии и дополнительных сборов, переходящих на следующих период.
- **«Отчет о начислениях»** – сводка стоимости звонков по каждой внутренней линии и дополнительных затрат.
- **«Нагрузка системы в будние дни» -** сводная информация по вызовам (общее количество, пропущенные, принятые), разбитая по каждому дню недели.
- **«Нагрузка системы в течение недели» -** сводная информация по вызовам (общее количество, пропущенные, принятые), разбитая по каждому часу дня.

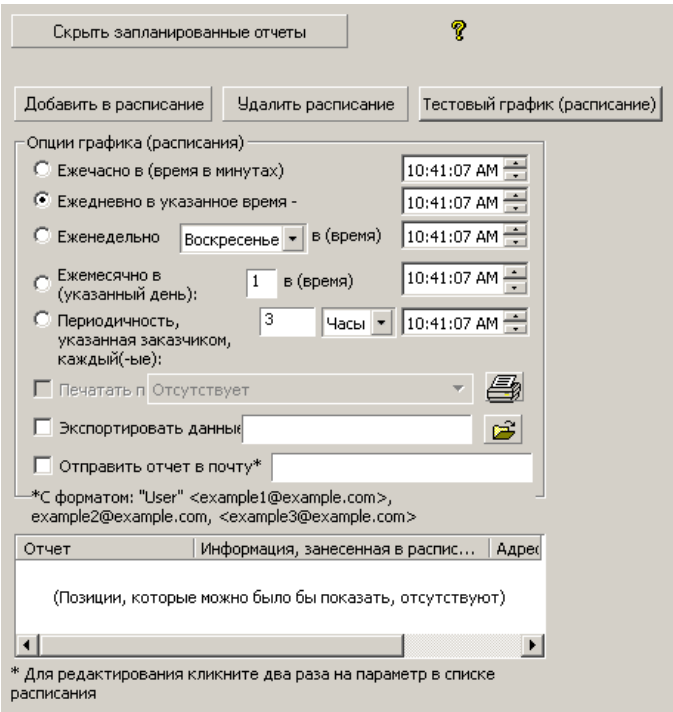
- **«Ресурсы с разбивкой по времени» -** сводная информация по продолжительности работы операторов / групп автоматического распределения вызовов / внутренних линий в системе после входа, разбитая по каждому часу дня.
- **«Отчет по вызовам по внутренней связи»** – сводная информация по общему количеству вызовов по каждой внутренней линии.

Контрольную область «**Свойства отчетов»** можно показать/скрыть, щелкнув соответствующую кнопку**.** Область «**Свойства отчетов**» показана ниже:



Кроме того, можно показать/скрыть контрольную область «**Запланированные отчеты»**, щелкнув соответствующую кнопку**.**

Область «**Запланированные отчеты**» показана ниже:



Создание отчетов

1. Выберите нужный отчет в списке
2. Выберите общие настройки отчета, например: **Выбор даты отчета, формат бумаги, опции графика (расписания)** и пр.
3. Нажмите кнопку «**Создать отчет**» или просто щелкните на нем дважды.

Отчет по данным журнала вызовов по внешней линии

В отчете по данным журнала вызовов по внешней линии содержится перечень всех вызовов с внешнего канала связи или групп каналов связи, идентифицируемых одним и тем же DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений), за период времени, определенный пользователем.

Отчет о звонках по внешней линии используется для просмотра подробной информации о каждом вызове, обработанном системой

- График показывает процентное соотношение типов вызовов
- График распределения отражает распределение вызовов за указанный период времени, сгруппированных по типам.

Поля отчета по данным журнала вызовов по внешней линии

1. Выберите «**Отчет по данным журнала вызовов по внешней линии»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна

2. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «*Селектор поля*», соответствующее типу отчета (для книжной ориентации, максимальное количество полей равно 7, для альбомной – 9).

- **«Дата/Время»** – дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
- **«Канал связи»** – номер внешней линии, используемой для этого вызова
- **«Состояние»** - состояние вызова (ACD, не-ACD, пропущенный ACD, неправильный, вне)
- **«Длительность звукового сигнала звонка»** – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- **«Время ожидания»** – период времени, в течение которого вызов ожидал в очереди и подавал сигнал оператору (время ожидания в очереди + продолжительность звукового сигнала звонка)
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – номер телефона абонента
- **«Имя вызывающего абонента» –** доступно, только если оно передается по внешней линии
- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Время завершения» –** момент завершения звонка
- **«Заказчик» –** не используется
- **«Входящий/исходящий»** – направление вызова
- **«Набранный номер»** – номер, который набрал клиент
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«DNIS»** – служба определения набранного номера. Это услуга, предлагаемая телекоммуникационными компаниями корпоративным клиентам, позволяющая последним определять телефонный номер, набранным клиентом.
- **«ANI»** – автоматическое определение номера. Это функция интеллектуальной телефонной сети, позволяющая подписчикам получать телефонный номер вызывающего абонента, на который выставляется счет.
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Описание результата вызова»** – не используется
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором

- **«Время удержания»** - суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
- **«Время ожидания в очереди»** – время, потраченное на ожидание в очереди ACD
- **«Продолжительность вызова»** – суммарное время вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы (время ожидания + время удержания + длительность разговора)
- **«Количество вызовов в буфере переполнения»** – количество переадресаций вызова, вызванных переполнением
- **«Количество вызовов без ответа»** – количество вызовов, оставшихся без ответа
- **«Количество переадресованных вызовов»** – количество переадресаций звонка от одного оператора к другой внутренней линии (оператору)
- **«Количество конференций».** Конференция – это вызов, количество участников которого не менее 3. Количество конференций повышается всякий раз, когда число участников увеличивается с 2 до 3.

Фильтр отчета по данным журнала вызовов по внешней линии

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о звонках по внешней линии»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)

- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент).
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4»
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Примечания по фильтрации по DID/DDI

- Если необходимо отфильтровать по нескольким прямым входным наборам (DID), допускается указывать их через запятую

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет по группе ACD-вызовов

Отчет по группе ACD-вызовов выводит данные о выбранной пользователем группе (группах) автоматического распределения вызовов за указанный период времени. Данные основываются на суммирующих счетчиках группы **Отчет по группе ACD-вызовов** используется для получения подробной информации по группе, основанной на суммирующих счетчиках группы:

- На графике показано распределение входящих звонков по группам
- В отчете по группе ACD-вызовов содержится раздел «Итого», в котором указываются суммарные значения для каждого поля.

Поля отчета по группе ACD-вызовов

- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество вызовов, поступивших в очередь группы либо непосредственно с ACD, либо переадресованных из другой группы
- **«Удовлетворенные ACD-вызовы»** – суммарное количество вызовов, удовлетворенных операторами группы
- **«Пропущенные ACD-вызовы»** – общее количество пропущенных вызовов, если вызывающий абонент вешает трубку или если вызов направляется к другому адресату вне группы (задается в телефонной станции: вкладка «*Группы > Группа распределения входящих вызовов > Установки группы > Переполнение вызовов без ответа*») в случае переадресации вызовов без ответа, вызвавших переполнение. Для каждого вызова, значение счетчика увеличивается только один раз, вне зависимости от того, сколько операторов в группе не ответили на него
- **«Среднее время ожидания в очереди»** – средняя продолжительность ожидания вызовов в очереди с начала сессии (для группы)
- **«Среднее время ожидания у оператора»** – среднее значение времени, в течение которого вызовы группы ожидали оператора (отслеживается с момента начала сессии)
- **«Переадресация вызовов без ответа, вызвавших переполнение, в группу «Прочие»»**– общее количество вызовов, отправленных адресату, которому перенаправляются вызовы без ответа, вызвавшие переполнение. Для каждого вызова, значение счетчика увеличивается только один раз, вне зависимости от того, сколько операторов в группе не ответили на него

- **«Входящие обычные ACD-вызовы»** – общее количество вызовов, которые были приняты группой непосредственно с ACD, а не перенаправлены из-за переполнения вызовов без ответа
- **«Входящие вызовы «Overflowed No Answered» (без ответа в буфере переполнения)»**– общее количество вызовов, которые были перенаправлены из-за переполнения вызовов без ответа и были приняты группой. Для каждого вызова, значение счетчика увеличивается только один раз, вне зависимости от того, сколько операторов в группе не ответили на него
- **«Средняя длительность разговора при ACD-вызове»** – средняя общая продолжительность разговора для входящих вызовов, принятых группой с начала сессии
- **«Среднее время удержания при ACD-вызове»** – средняя общая продолжительность удержания для входящих вызовов, полученных группой с начала сессии

Фильтр отчета по группе ACD-вызовов

Чтобы выбрать нужные группы в отчете по группе ACD-вызовов:

1. Выберите «Отчет по группе ACD-вызовов» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Поставьте флажок «Группы автоматического распределения вызовов»
3. Выберите нужные группы в раскрывающемся списке
4. Теперь, в отчете по группе ACD-вызовов будет информация, касающаяся только выбранных групп.

Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации оператора

В отчете о вызовах по внешней линии, составленном на основании информации операторов отображаются все вызовы за указанный промежуток времени, контролируемые внутренними линиями (операторами), выбранными пользователем.

Для каждой внутренней линии приводятся сводные данные по ее работе:

- **«Входящие вызовы»** – суммарное количество входящих вызовов за указанный период времени
- **«Длительность входящих разговоров»** – суммарная длительность входящих разговоров
- **«Исходящие вызовы»** – суммарное время исходящих вызовов
- **«Длительность исходящих разговоров»** – суммарная длительность исходящих разговоров

Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации оператора используется для получения подробной информации о каждом вызове с точки зрения внутренней линии

- График показывает процентное соотношение типов вызовов
- График распределения отражает распределение вызовов за указанный период времени, сгруппированных по типам.

Поля отчета о вызовах по внешней линии, составленного на основании информации оператора

1. Выберите «**Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации оператора»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «*Селектор поля»*, соответствующее типу отчета (для книжной ориентации, максимальное количество полей равно 7, для альбомной – 9).

- **«Имя оператора» –** имя оператора, обработавшего вызов
- **«Вызов без ответа, выполненный оператором» –** только в случае, если оператор, к которому был адресован вызов, не ответил на него, и вызов был перенаправлен «*адресату вызовов при отсутствии ответа»*
- **«Переадресовавший оператор» –** имя оператора, переадресовавшего вызов
- **«Переадресация на оператора»** – имя оператора, на которого был переадресован вызов

- **ANI** – автоматическое определение номера
- **«№ Ид. оператора в журнале вызовов»** – Не используется
- **«Внутренняя линия»** – внутренняя линия, обработавшая вызов
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Описание результата вызова»** – не используется
- **«Продолжительность вызова»** – суммарное время вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы
- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – номер телефона абонента
- **«Имя вызывающего абонента» –** доступно, только если оно передается по внешней линии
- **«Время завершения» –** момент завершения звонка
- **«Конференция» –** Да/нет, в зависимости от ситуации (была ли во время разговора начата конференция)
- **«Переполнение от группы»** – группа автоматического распределения вызовов, от которой был перенаправлен вызов при переполнении
- **«Заказчик» –** полное имя заказчика (имя, фамилия, отчество)
- **«Дата/Время»** – дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Набранный номер»** – номер, который набрал клиент
- **DNIS** – служба определения набранного номера
- **«Внутренние линии или набранные номера для конференции»** – внутренние линии или набранные номера для конференции
- **«Внутренняя линия/набранный номер, на которые была выполнена переадресация»** – внутренняя линия или набранный номер, на который был переадресован вызов
- **«Вызов без ответа по внутренней линии от» –** номер внутренней линии оператора, с которой был переадресован вызов в отсутствие ответа
- **«Внутренняя линия переадресации» –** номер внутренней линии оператора, выполнившей переадресацию
- **«Имя группы» –** имя группы
- **«Время удержания»** - суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова
- **«Без ответа»** – да/нет, в зависимости от ситуации (ответил ли оператор на вызов, который был к нему направлен, в течение заданного промежутка времени (*Продолжительность отсутствия ответа*))
- **«Время ожидания в очереди»** – время, потраченное на ожидание в очереди ACD
- **«Длительность звукового сигнала звонка»** – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- **«Состояние»** - состояние вызова (ACD, не-ACD, пропущенный ACD, неправильный, исходящий)
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором
- **«Переадресованный» -** да/нет, в зависимости от ситуации: был ли вызов переадресован на другую внутреннюю линию
- **«Канал связи»** – номер внешней линии, используемой для этого вызова
- **«Примечания оператора» –** не используется
- **«Заявка заказчика»** – не используется

- **«Время ожидания» -** суммарное время, в течение которого вызов находится в ожидании ответа (скорость ответа).

3. Щелкните «**OK**», чтобы сохранить конфигурацию.

В пользовательском отчете будут показаны только выбранные информационные поля.

Фильтр отчета о вызовах по внешней линии, составленного на основании информации оператора

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о вызовах по внешней линии, составленный на основании информации оператора»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Заявка заказчика»** – не используется
- **«Примечания оператора»** – не используется
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет

- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о пропущенных вызовах

В отчете о пропущенных вызовах отображается перечень всех пропущенных вызовов, поступавших по внешним каналам связи или группам каналов связи, идентифицируемых одним и тем же DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений), за период времени, определенный пользователем. Записи в отчете группируются по времени ожидания (см. Журнал вызовов по внешней линии)

Отчет о пропущенных вызовах используется для того, чтобы получить подробную информацию о пропущенных вызовах:

- На графике показано распределение пропущенных вызовов по времени ожидания

Поля отчета о пропущенных вызовах

1. Выберите «**Отчет о пропущенных вызовах»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна

2. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «*Селектор поля»*, соответствующее типу отчета (для книжной ориентации, максимальное количество полей равно 7, для альбомной – 9).

- **ANI** – автоматическое определение номера
- **«Примечания оператора» –** не используется
- **«Продолжительность вызова»** – суммарное время вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы
- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Описание результата вызова»** – не используется
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – номер телефона заказчика
- **«Имя вызывающего абонента» –** доступно, только если оно передается по внешней линии
- **«Время завершения» –** момент завершения звонка
- **«Заказчик» –** полное имя заказчика (имя, фамилия, отчество)
- **«Заявка заказчика»** – не используется
- **«Дата/Время»** – дата и время вызова, поставленного в очередь или полученного оператором
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Набранный номер»** – номер, который набрал клиент
- **DNIS** – служба определения набранного номера
- **«Время удержания»** - суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)

- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова
- **«Количество конференций»**. Конференция – это вызов, количество участников которого не менее 3. Количество конференций повышается всякий раз, когда число участников увеличивается с 2 до 3.
- **«Количество вызовов без ответа»** – количество попыток вызова, оставшихся без ответа
- **«Количество вызовов в буфере переполнения»** – количество переадресаций вызова, вызванных переполнением
- **«Количество переадресованных вызовов»** – количество переадресаций звонка от одного оператора к другой внутренней линии (оператору)
- **«Время ожидания в очереди»** – время, потраченное на ожидание в очереди
- **«Длительность звукового сигнала звонка»** – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- **«Состояние»** - состояние вызова (ACD, не-ACD, пропущенный ACD, неправильный, вне)
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором
- **«Канал связи»** – номер внешней линии, используемой для этого вызова
- **«Время ожидания» -** суммарное время, в течение которого вызов находится в ожидании ответа (скорость ответа)

3. Щелкните «**OK**», чтобы сохранить конфигурацию

В пользовательском отчете будут показаны только выбранные информационные поля.

Фильтр отчета о пропущенных вызовах

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о пропущенных вызовах»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна

2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»

3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»

5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет системы оператора

В отчете системы оператора представлена сводную информация, касающуюся работы операторов за период времени, заданный пользователем. Информация группируется в соответствии с выбранным разделением времени.

Отчет системы оператора используется для анализа общей деятельности оператора:

- На графике показано распределение входящих звонков по группам.

Поля отчета системы оператора

Отчет будет содержать следующие поля:

- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество ACD-вызовов, доставленных всем операторам
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – общее количество не-ACD-вызовов, доставленных всем операторам
- **«Общее количество входящих вызовов»** – сумма входящих ACD-вызовов и не-ACD-вызовов (2 поля, описанные выше)
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, удовлетворенных операторами
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных всеми операторами
- **«ACD-вызовы, пропущенные оператором»** – общее количество вызовов, пропущенных операторами (вызывающий абонент повесил трубку, либо звонок был перенаправлен другому адресату в случае переполнения вызовов без ответа)

- **«Продолжительность работы в системе после входа» -** общая продолжительность работы операторов в системе после входа
- **«Время занятости»** – суммарная продолжительность состояния «*Занят*» по всем операторам
- **«Время перерыва в обслуживании»** – суммарная продолжительность состояния «*Перерыв*» по всем операторам
- **«Время простоя»** – суммарная продолжительность состояния «Простой» по всем операторам
- **«Время обработки завершенного звонка» -** суммарное время, затраченное операторами на обработку законченных звонков.

Фильтр отчета системы оператора

1. В зависимости от данных, которые вы хотите получать, включите один или несколько следующих параметров:

- **«Группы автоматического распределения вызовов»** – выберите нужные группы автоматического распределения вызовов в раскрывающемся списке
- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке

2. Нажмите кнопку «**OK**».

Отчет по группе операторов

В отчете по группам оператора содержатся данные, касающиеся всех действий операторов в указанной пользователем группе (группах) автоматического распределения вызовов в течение заданного периода времени. Отчет по группе операторов используются для анализа работы операторов в группе:

- На графике показано распределение входящих звонков по группам.

Поля отчета по группе операторов

Отчет будет содержать следующие поля:

- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество ACD-вызовов, доставленных всем операторам в группе
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – общее количество не-ACD-вызовов, доставленных всем операторам в группе
- **«Общее количество входящих вызовов»** – сумма входящих ACD-вызовов и не-ACD-вызовов (2 поля, описанные выше)
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, удовлетворенных операторами группы
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных всеми операторами группы
- **«ACD-вызовы, пропущенные оператором»** – общее количество вызовов, пропущенных операторами группы (вызывающий абонент повесил трубку, либо звонок был перенаправлен другому адресату в случае переполнения вызовов без ответа)
- **«Продолжительность работы в системе после входа» -** общая продолжительность работы операторов группы в системе после входа
- **«Время занятости»** – суммарная продолжительность состояния «*Занят*» по всем операторам в группе
- **«Время перерыва в обслуживании»** – суммарная продолжительность состояния «*Перерыв*» по всем операторам в группе
- **«Время простоя»** – суммарная продолжительность состояния «*Простой*» по всем операторам в группе
- **«Время обработки завершенного звонка» -** суммарное время, затраченное операторами группы на обработку законченных звонков.

Фильтр отчета по группе операторов

1. В зависимости от данных, которые вы хотите получать, включите один или несколько следующих параметров:

- **«Группы автоматического распределения вызовов»** – выберите нужные группы автоматического распределения вызовов в раскрывающемся списке

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке

2. Нажмите кнопку «**OK**».

Отчет оператора

В отчете оператора указывается накопленная информация по выбранным пользователем операторам за указанный период времени. В отчете содержится информация о каждом входящем вызове, обработанном каждым оператором. Для каждой внутренней линии, отчет содержит сведения по каждой группе, в состав которой входит эта линия. Информация группируется в соответствии с выбранным разделением времени.
Отчет оператора используется для получения информации о продолжительности работы операторов после входа в систему и обо всех входящих вызовах, обработанных каждым оператором.

- График *«Загрузка операторов – входящие вызовы»* отображает распределение входящих вызовов по операторам
- График «*Загрузка операторов – время входа в систему*» отражает продолжительность работы операторов после входа в систему.

ПРИМЕЧАНИЕ: График «Загрузка операторов – время входа в систему» отображается в отчете, ТОЛЬКО если в разделе «Свойства отчета» включена опция «Краткий отчет по результатам входа в систему»

Пользователь может включить показ информации следующих трех категорий в отчете оператора:

- Текущее значение величин во всех отображаемых полях для текущей сессии работы в системе (в выбранном промежутке времени). Для этого, включите опцию «*Сеанс входа в систему*» в раскрывающемся списке
- Суммарное значение величин во всех отображаемых полях для текущей сессии работы в системе (в выбранном промежутке времени). Для этого, включите опцию «*Сводка*» в раскрывающемся списке
- Суммарное значение величин во всех отображаемых полях для всех сессий работы в системе (в выбранном промежутке времени). Для этого, включите опцию «*Краткий отчет по результатам входа в систему*» в раскрывающемся списке.

Отчет оператора – поля «Сеанс входа в систему»

В отчете будут содержаться следующие поля по каждому оператору (для всех групп, в состав которых входит оператор):

- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – общее количество не-ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Общее количество входящих вызовов»** – сумма входящих ACD-вызовов и не-ACD-вызовов (2 поля, описанные выше)
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«ACD-вызовы, пропущенные оператором»** – общее количество вызовов, пропущенных оператором (вызывающий абонент повесил трубку, либо звонок был перенаправлен другому адресату в случае переполнения вызовов без ответа)
- **«Время входа в систему» -** общее время, в течение которого оператор был авторизирован в группе (группах)
- **«Время выхода из системы»** – общее время, в течение которого оператор не был авторизирован в группе (группах)
- **«Время занятости»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Занят*»
- **«Время перерыва в обслуживании»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Перерыв*»
- **«Время простоя»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Простой*»

- **«Время обработки завершенного звонка» -** суммарное время, затраченное оператором группы на обработку законченных звонков.

Отчет оператора – поля «Сводка»

В отчете будут содержаться следующие поля по каждому оператору (для всех групп, в состав которых входит оператор):

- **«Общее количество входящих ACD-вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, доставленных оператору во время текущей сессии работы в системе
- **«Общее количество входящих не-ACD-вызовов»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, доставленных оператору во время текущей сессии работы в системе
- **«Общее количество входящих вызовов»** – сумма входящих ACD-вызовов и не-ACD-вызовов (2 поля, описанные выше)
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«Общее количество удовлетворенных не-ACD-вызовов»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных оператором во время текущей сессии работы в системе
- **«Общее количество пропущенных вызовов»** – общее количество вызовов, пропущенных оператором (вызывающий абонент повесил трубку, либо звонок был перенаправлен другому адресату в случае переполнения вызовов без ответа) во время текущей сессии работы в системе
- **«Продолжительность работы в системе после входа» -** общая продолжительность работы оператора группы в системе после входа
- **«Время занятости»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Занят*»
- **«Время перерыва в обслуживании»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Перерыв*»
- **«Время простоя»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Простой*»
- **«Время обработки завершенного звонка» -** суммарное время, затраченное оператором группы на обработку законченных звонков.
- **«Длительность разговоров при ACD-вызове» –** суммарное время, затраченное оператором на разговор с заказчиками при обработке ACD-вызовов.

Отчет оператора – поля «Краткий отчет по результатам входа в систему»

В отчете будут содержаться следующие поля по каждому оператору (для всех групп, в состав которых входит оператор):

- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – общее количество не-ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Общее количество входящих вызовов»** – сумма входящих ACD-вызовов и не-ACD-вызовов (2 поля, описанные выше)
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«ACD-вызовы, пропущенные оператором»** – общее количество вызовов, пропущенных оператором (вызывающий абонент повесил трубку, либо звонок был перенаправлен другому адресату в случае переполнения вызовов без ответа)
- **«Продолжительность работы в системе после входа» -** общая продолжительность работы оператора группы в системе после входа
- **«Время занятости»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Занят*»
- **«Время перерыва в обслуживании»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Перерыв*»
- **«Время простоя»** – суммарное время, в течение которого оператор в группе находился в состоянии «*Простой*»
- **«Время обработки завершенного звонка» -** суммарное время, затраченное оператором группы на обработку законченных звонков.

Фильтр отчета оператора

1. В зависимости от данных, которые вы хотите получать, включите один или несколько следующих параметров:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Продолжительность работы в системе после входа» –** присвойте параметру нужное условие
- **«Время занятости»** – присвойте параметру нужное условие
- **«Время перерыва в обслуживании»** – присвойте параметру нужное условие
- **«Время простоя»** – присвойте параметру нужное условие
- **«Время обработки завершенного звонка»** – присвойте параметру нужное условие

2. Нажмите кнопку «**Далее**»
3. Дополнительно можно присвоить условие одному или нескольким из следующих параметров:

- **«Входящие ACD-вызовы» –** относится к количеству *входящих ACD-вызовов*
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – относится к количеству *входящих не-ACD-вызовов*
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – относится к количеству *удовлетворенных не-ACD-вызовов*

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Дополнительно можно присвоить условие одному или нескольким из следующих параметров:

- **«Общее количество входящих вызовов»** – относится к *общему количеству входящих вызовов*
- **«Общее количество пропущенных вызовов»** – относится к *общему количеству пропущенных вызовов*
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – относится к *общему количеству удовлетворенных вызовов*

6. Щелкните «**OK**», чтобы конфигурация вступила в силу.

Отчет по каналу передачи вызовов

В отчете по каналу передачи вызовов содержится сводка данных по общему количеству вызовов, длительности разговора и времени ожидания для каждого канала связи.

Графики

- **«Общее количество вызовов, переданных по каждой линии связи»** отображает суммарное количество вызовов по каждой линии связи
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждой линии связи»** отражает суммарную продолжительность разговоров (в минутах) по каждой линии связи
- **«Общее время ожидания (мин), отсортированное по каждой линии связи»** отражает суммарную продолжительность ожидания (в минутах) по каждой линии связи

Поля отчета по каналу передачи вызовов

Отчет будет содержать следующие поля для каждого канала связи:

- **«Канал связи»** – номер внешней линии
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов по внешней линии
- **«Время ожидания в очереди»** – суммарное время ожидания в очереди для канала связи

- **«Время ожидания»** – суммарное время ожидания для канала связи
- **«Длительность разговора»** – суммарная длительность разговора для канала связи
- **«Среднее время ожидания»** – среднее время ожидания для канала связи
- **«Время удержания»** – суммарное время удержания для канала связи

Фильтр отчета по каналу передачи вызовов

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет по каналу передачи вызовов»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет

- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №

В отчете о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №, содержится сводка данных по общему количеству выходящих вызовов, времени ожидания и длительности разговора для каждого Ид. номера вызывающего абонента.

Графики

- **«Общее количество вызовов по каждому номеру вызывающего абонента»** отображает суммарное количество вызовов по каждому Ид. № вызывающего абонента
- **«Общее время ожидания (мин), отсортированное по Ид. № вызывающих абонентов»** отражает суммарную продолжительность ожидания (в минутах) по каждому Ид. № вызывающих абонентов
- **«Общая длительность разговоров (мин), отсортированная по Ид. № вызывающих абонентов»** отражает суммарную продолжительность разговоров (в минутах) по каждому Ид. № вызывающих абонентов

Поля отчета о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №

- **«Ид. № вызывающего абонента»** – номер телефона заказчика
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов с Ид. № абонента
- **«Время ожидания в очереди»** – суммарное время ожидания в очереди по Ид. № абонентов
- **«Время ожидания»** – суммарное время ожидания для Ид. № абонента
- **«Длительность разговора»** – суммарная продолжительность разговора для Ид. № абонента
- **«Среднее время ожидания»** – среднее время ожидания для Ид. № абонента
- **«Время удержания»** – суммарное время удержания для Ид. № абонента

Фильтр отчета о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о входящих вызовах вызывающих абонентов, отсортированных по их Ид. №»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов

- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Отчет об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру

В отчете об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру содержится сводка данных по общему количеству вызовов и длительности разговора для каждого набранного номера.

Графики

- **«Общее количество вызовов по каждому набранному номеру»** отображает суммарное количество вызовов по каждому набранному номеру
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждому набранному номеру»** отражает суммарную продолжительность разговоров (в минутах) по каждому набранному номеру.

Поля

- **«Набранный номер»** – номер, который набрал клиент
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов для набранного номера
- **«Длительность разговора»** – суммарная длительность разговора для набранного номера.

Фильтр отчета об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет об исходящих вызовах, отсортированных по набранному номеру**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Отчет о звонках по внутренней линии

В отчете о звонках по внутренней линии содержится сводка данных по общему количеству исходящих вызовов, переданных по каждой внутренней линии, и длительность разговора.

График

- **«Общее количество вызовов по каждой внутренней линии»** отображает суммарное количество вызовов по каждой внутренней линии
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждой внутренней линии»** отражает суммарную продолжительность разговоров (в минутах) по каждой внутренней линии

Поля

- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов по внутренней линии
- **«Длительность разговора»** – суммарная длительность разговоров по внутренней линии

Фильтр отчета о звонках по внутренней линии

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о звонках по внутренней линии»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)

- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о вызовах с прямым входным набором (DID)

В отчете о вызовах с прямым выходным набором содержится сводка данных по общему количеству вызовов для номера с прямым входным набором (DID) и длительность разговора.

Графики

- **«Общее количество вызовов по каждому DID (прямой набор внутренних номеров)** – суммарное количество вызовов по каждому DID
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждому DID»** отражает суммарную продолжительность разговоров (в минутах) по каждому DID

Поля

- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов по каждому DID
- **«Длительность разговора»** – суммарная длительность разговоров по каждому DID

Фильтр отчета о вызовах с прямым входным набором (DID)

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о вызовах с прямым входным набором (DID)»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»:
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)

- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о стоимости звонков

В отчете о стоимости звонков приводится сводка данных о стоимости звонков по каждой внутренней линии и длительность разговора.

Графики

- **«Стоимость разговоров по каждой внутренней линии»** – суммарная стоимость исходящих вызовов по каждой внутренней линии
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждой внутренней линии»** отражает суммарную продолжительность исходящих вызовов (в минутах) по каждой внутренней линии

Поля отчета о стоимости звонков

- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Оператор»** – имя оператора

- **«Общая длительность разговоров»** – суммарная длительность разговоров по внутренней линии
- **«Общая стоимость»** – суммарная стоимость звонков по внутренней линии
- **«Набранный номер»** – номер, набранный внутренней линий при исходящем вызове
- **«Дата/время»** - дата и время вызова
- **«Стоимость звонков (в долларах США)** – стоимость звонков
- **«Длительность разговора»** – длительность вызова (продолжительность связи с операторами).

Фильтр отчета о стоимости звонков

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о стоимости звонков»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»:
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Стоимость звонков (в долларах США)» –** выберите условие для этого параметра

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет по кодам счетов

Отчет по кодам счетов представляет собой сводку данных о стоимости звонков, отсортированных по коду счета.

Графики

- **«Стоимость звонков по каждому коду счета»** – стоимость звонков для каждого кода счета
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждому коду счета»** – суммарная продолжительность разговоров.

Поля отчета по кодам счетов

- **«Набранный номер»**
- **«Дата/Время»**
- **«Стоимость звонков»**
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором.

Для каждого кода счета приводятся сводные рабочие данные:

- **«Код счета» –** код счета, заданный в телефонной станции
- **«Общая длительность разговоров» –** суммарная продолжительность разговоров
- **«Общая стоимость»** – общая стоимость.

Фильтр отчета по кодам счетов

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет по кодам счетов**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»:
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет по отделам

Отчет по отделам представляет собой сводку данных об общем количестве вызовов по каждому отделу.

Графики

- **«Общее количество вызовов по каждому отделу»** – общее количество вызовов
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждому отделу»** – суммарная продолжительность разговоров

Поля отчета по отделам

- **«Отдел» –** информация по отделу
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов по отделу
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором.

Фильтр отчета по отделам

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет по отделам**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»:

3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Нажмите кнопку «**Далее**»

5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Аналитический отчет

Аналитический отчет представляет собой статистический анализ вызовов за указанный период времени.

Графики

- **«Индикатор времени ожидания»** – суммарное количество вызовов, сгруппированных по времени ожидания
- **«Индикатор длительности вызовов»** – суммарное количество вызовов, сгруппированных по длительности вызовов (в минутах)
- **«Индикатор пропущенных вызовов»** – суммарное количество пропущенных вызовов. Вызовы, не получившие ответа, сгруппированы по времени ожидания
- **«Количество пропущенных вызовов с разбивкой по месяцам»** – количество пропущенных вызовов, сгруппированных по месяцам
- **«Длительность разговоров с разбивкой по месяцам»** – длительность разговоров (в минутах), с разбивкой по месяцам
- **«Среднее время ожидания с разбивкой по месяцам»** – среднее время ожидания, разбитое по месяцам.

Фильтр аналитического отчета

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Аналитический отчет**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями
   - **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
   - «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
   - **«Внутренние линии» –** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
   - **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
   - **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
   - **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
   - **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
   - **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
   - **«Результат вызова»** – не используется

4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:
   - **«Заказчик»** – не используется
   - **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
   - **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
   - **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
   - **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
   - **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
   - **«Переадресованный»** – Да/нет
   - **«Конференция»** – Да/нет
   - **«Без ответа»** – Да/нет
   - **«Входящий/исходящий»** – тип вызова
5. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о начислениях по каждой внутренней линии

В отчете о начислениях по каждой внутренней линии содержится сводка стоимости звонков по каждой внутренней линии и дополнительных сборов, переходящих на следующих период.

Поля отчета о начислениях по каждой внутренней линии

- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Оператор»** – имя оператора
- **«Общая длительность разговоров»** – суммарная длительность разговоров по внутренней линии
- **«Общая стоимость»** – суммарная стоимость звонков по внутренней линии
- **«Набранный номер»** – номер, набранный внутренней линий при исходящем вызове
- **«Дата/время»** - дата и время вызова
- **«Стоимость звонков (в долларах США)** – стоимость звонков
- **«Длительность разговора»** – длительность вызова (продолжительность связи с операторами)
- **«Название оплаты» -** наименование общей/дополнительной услуги, которую оказывает заказчикам ваша компания
- **«Количество» -** требуемый количественный показатель этой услуги
- **«Сумма для оплаты»** - удельная стоимость предоставляемой услуги

- **«Общая сумма (без учета налогов)»** – суммарные начисления по выбранным услугам без учета налогов.
- **«Название налога»** – название налога
- **«Сумма налогов (%)»** – процентная ставка, которая будет отнесена к суммарной величине параметра «Начисления без учета налогов».
- **«Общая стоимость»** - суммарная стоимость предоставленных общих услуг без учета налогов
- **«Дополнительные затраты»** - суммарная стоимость предоставленных дополнительных услуг без учета налогов
- **«Общая сумма (без учета налогов)** – суммарное значение всех затрат
- **«Итоговая сумма затрат»** – сумма затрат, включая налоги.

Фильтр отчета о начислениях по каждой внутренней линии

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о начислениях по каждой внутренней линии»** в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.

- «Внутренние линии» **–** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – указывается необходимую информацию по заказчику («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Отчет о начислениях

В отчете о начислениях приводится сводка стоимости звонков по каждой внутренней линии и дополнительных затрат.

Поля отчета о начислениях

- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Оператор»** – имя оператора
- **«Общая длительность разговоров»** – суммарная длительность разговоров по внутренней линии
- **«Общая стоимость»** – суммарная стоимость звонков по внутренней линии
- **«Дата/время»** - дата и время вызова
- **«Стоимость звонков (в долларах США)** – стоимость звонков
- **«Название оплаты» -** наименование общей/дополнительной услуги, которую оказывает заказчикам ваша компания
- **«Количество» -** требуемый количественный показатель этой услуги
- **«Сумма для оплаты»** - удельная стоимость предоставляемой услуги
- **«Общая сумма (без учета налогов)»** – суммарные начисления по выбранным услугам без учета налогов.
- **«Название налога»** – название налога
- **«Сумма налогов (%)»** – процентная ставка, которая будет отнесена к суммарной величине параметра «Начисления без учета налогов».
- **«Общая стоимость»** - суммарная стоимость предоставленных общих услуг без учета налогов
- **«Дополнительные затраты»** - суммарная стоимость предоставленных дополнительных услуг без учета налогов
- **«Общая сумма (без учета налогов)** – суммарное значение всех затрат
- **«Итоговая сумма затрат»** – сумма затрат, включая налоги.

Фильтр отчета о начислениях

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет о начислениях**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.

- «Внутренние линии» **–** выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – указывается необходимую информацию по заказчику («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

6. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Нагрузка системы в будние дни

Отчет по нагрузке системы в будние дни содержит сводную информацию по вызовам (общее количество, пропущенные, принятые), разбитую по каждому дню недели.

Графики

- **График нагрузки системы в будние дни** отражает общее количество вызовов/ количество пропущенных вызовов / количество удовлетворенных вызовов, отсортированное по каждому дню недели.

Фильтр отчета по нагрузке системы в будние дни

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Нагрузка системы в будние дни**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями
   - **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы

- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- «**Внутренние линии**» – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете появится информация только по тем звонкам, которые были обработаны выбранной внутренней линией.
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:
   - **«Заказчик»** – не используется
   - **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
   - **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
   - **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
   - **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
   - **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
   - **«Переадресованный»** – Да/нет
   - **«Конференция»** – Да/нет
   - **«Без ответа»** – Да/нет
   - **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Нагрузка системы в течение недели

Отчет по нагрузке системы в течение недели предоставляет сводную информацию по вызовам (общее количество, пропущенные, принятые), разбитую по каждому часу дня.

Графики

- **График нагрузки системы в течение недели** отражает общее количество вызовов/ количество пропущенных вызовов / количество удовлетворенных вызовов, отсортированное по каждому часу дня.

Фильтр отчета по нагрузке системы в течение недели

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Нагрузка системы в течение недели**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями

- **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- «**Внутренние линии**» – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете появится информация только по тем звонкам, которые были обработаны выбранной внутренней линией.
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек) –** выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)» –** выберите условие для этого параметра
- **«Длительность разговора (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Время удержания (сек)»** – выберите условие для этого параметра
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется

4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- **«Имя вызывающего абонента» –** указывается нужное имя абонента
- **«Ид. № вызывающего абонента» –** указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер» –** указывается необходимый номер (номер, который набрал клиент)
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет

- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4».
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Замечания по фильтрации по набранному номеру

- Если необходимо отфильтровать по набранным номерам, содержащим более 10 разрядов, в критерии фильтрации допускается указывать «#10». В этом случае будут показаны все номера, количество разрядов в которых не менее 10.

Ресурсы с разбивкой по времени

Отчет по ресурсам с разбивкой по времени содержит сводную информацию по продолжительности работы операторов / групп автоматического распределения вызовов / внутренних линий в системе после входа, разбитая по каждому часу дня.

Графики

- **«График ресурсов с разбивкой по времени»** – сводная информация по продолжительности работы (в минутах) выбранных операторов / групп автоматического распределения вызовов / внутренних линий в системе после входа, разбитая по каждому часу дня.

Фильтр отчета по ресурсам с разбивкой по времени

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Ресурсы с разбивкой по времени**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями.
   - **«Операторы» –** выберите нужных операторов в раскрывающемся списке В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные операторы
   - «**Группы автоматического распределения вызовов**» – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
   - «**Внутренние линии**» – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет представлена информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные внутренние линии
4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу

Отчет по вызовам по внутренней связи

В отчете по вызовам по внутренней связи содержится сводная информация по общему количеству вызовов по каждой внутренней линии.

Графики

- **«Общее количество вызовов по каждой внутренней линии»** – суммарное количество вызовов по всем (или только по выбранным) внутренним линиям
- **«Общая длительность разговоров (мин) по каждой внутренней линии»** – суммарная продолжительность разговоров по каждой внутренней линии

Поля отчета по вызовам по внутренней связи

- **«Общая длительность разговоров»** – суммарная продолжительность разговоров по всем (или только по выбранным) внутренним линиям
- **«Общее количество звонков»** – суммарное количество звонков по всем (или только по выбранным) внутренним линиям
- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Общее количество вызовов»** – суммарное количество вызовов по внутренней линии
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором.

Фильтр отчета по вызовам по внутренней связи

Критерии фильтрации отображаются на первой странице отчета.

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных отчета:

1. Выберите «**Отчет по вызовам по внутренней линии**» в списке отчетов, расположенном в левой части окна
2. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется диалоговое окно «*Расширенный фильтр вызовов*»:
3. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями:

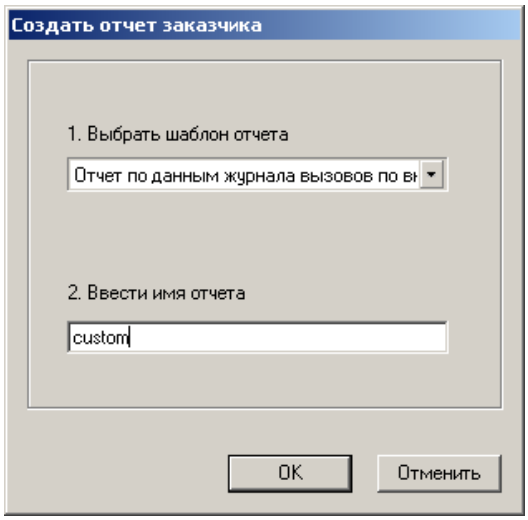
- «**Внутренние линии**» – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, в отчете будет содержаться информация по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии

4. Нажмите кнопку «**Далее**»
5. Щелкните «**Конец**». Конфигурация вступит в силу.

Создание пользовательских отчетов

Чтобы создать пользовательский отчет:

1. Нажмите кнопку «**Добавить новый шаблон отчета**». Откроется окно «Создать отчет заказчика»
2. В раскрывающемся списке «*Выбрать шаблон отчета*», укажите тип отчета, который желаете настроить
3. Введите название нового отчета в поле «*Ввести имя отчета*»



4. Щелкните ОК, чтобы создать отчет и выйти из диалогового окна. Имя нового отчета появится в перечне отчетов в левой части окна «ACD-отчеты»
5. Созданный отчет можно настраивать по своему усмотрению (выбирая информационные поля, критерии фильтрации, дату, формат бумаги, опции графика (расписания)):

- Выберите информационные поля, которые должны отображаться в вашем отчете
- Настройте фильтрацию результатов таким образом, чтобы выводилась нужная вам информация
- Задайте общие настройки отчета, например: **«Выбор даты отчета», «формат бумаги», «опции графика (расписания)»** и пр.

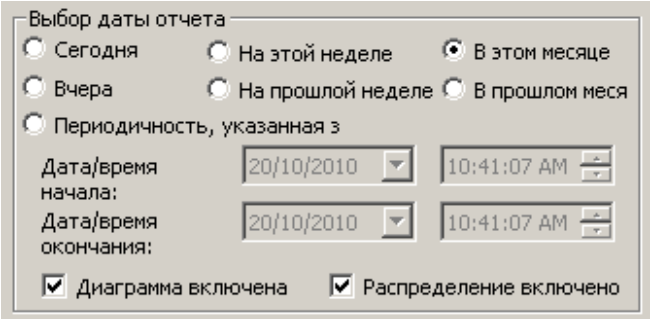
6. Щелкните «**OK**», чтобы конфигурация вступила в силу.

Настройка отчета

Настройки, описанные ниже, коснутся того отчета, который был выделен в списке.

Чтобы определить периодичность создания отчетов, выберите одну из следующих опций в разделе «*Выбор даты отчета*»: «*Сегодня*», «*Вчера*», «*На этой неделе*», «*В этом месяце*», «*На прошлой неделе*», «*В прошлом месяце*» или «*Периодичность, указанная заказчиком*».

При выборе опции «*Периодичность, указанная заказчиком*», придется дополнительно определить значения «*Дата/время начала*» и «*Дата/время окончания*».



Если в отчете требуется график, включите опцию «*Диаграмма включена*».

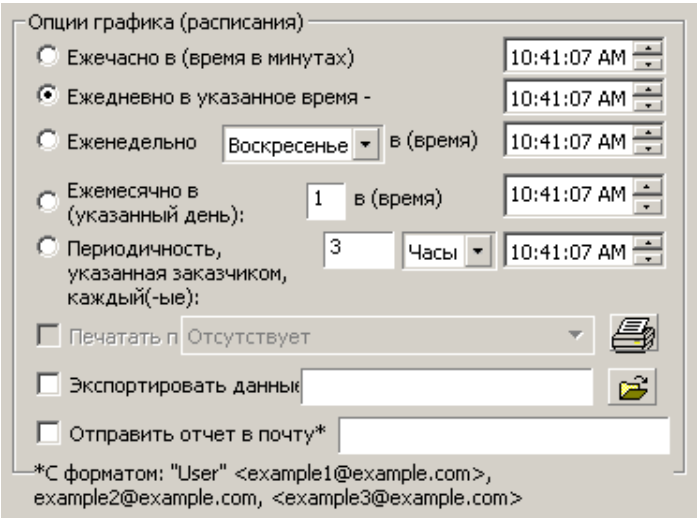
Чтобы в отчете создавался график распределения (*ACD, пропущенный ACD, неправильный, исходящий, не-ACD*), включите опцию «*Распределение включено*».

Чтобы выбрать формат бумаги, выберите «*Формат Letter (Письмо)*» или «*A4*» в поле «*Формат бумаги*».

Чтобы выбрать ориентацию листа, выберите «*Книжная ориентация*» или «*Альбомная ориентация*» в поле «*Ориентация*».

В правой части окна отобразится предварительный просмотр отчета, который предстоит распечатать, в соответствии с настройками, сделанными при конфигурировании нужного отчета.

В разделе «*Опции графика (расписания)*» можно задать время распечатки/экспортирования/отправки по электронной почте отчетов, внесенных в расписание.



Чтобы задать время для отчета, внесенного в расписание, можно выбрать одну из следующих опций:

- *«Ежечасно в (время в минутах)»* – отчет будет распечатываться каждый час в ту минуту, которая задана в соответствующем поле
- *«Ежедневно»* – отчет будет распечатываться каждый день в то время, которое задано в соответствующем поле
- *«Еженедельно»* – в соответствующих полях, вам необходимо указать день недели и время распечатки отчета
- *«Ежемесячно в (указанный день)»* – отчет будет распечатываться ежемесячно в выбранный день
- «Периодичность, указанная заказчиком, каждый(-ые):» – укажите интервал (в часах и днях) и время распечатки отчета.

Чтобы добавить отчет в график:

1. Выберите отчет в соответствующем списке
2. Задайте желаемые настройки
3. Нажмите кнопку «**Добавить в расписание**».

Чтобы экспортировать отчет и сохранить его в файл:

1. Выберите опцию «*Экспортировать данные в*»
2. Нажмите кнопку и выберите файл, в который вы хотите сохранить отчет.

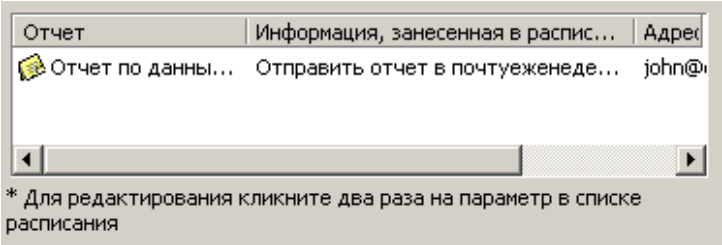
Чтобы отправить отчет по электронной почте:

1. Включите опцию «*Отправить отчет в почту*»
2. В соответствующем поле, укажите адрес электронной почты, на который необходимо отправить отчет.

В разделе «*Расписание распечатки отчетов*» представлена информация об отчетах, добавленных в расписание.

Можно увидеть сделанные настройки отчетов, внесенных в расписание:

- **«Отчет»** – выбранный тип отчета
- **«Информация, занесенная в расписание»** – настройки, которые вы сделали в разделе «Опции графика (расписания)»
- **«Адресат»** – адрес, на который будет экспортироваться отчет (или принтер, используемый для распечатки) в соответствии с настройками расписания.



Для проверки графика отчетов, нажмите кнопку **«Тестовый график (расписание)».**

ПРИМЕЧАНИЕ: Для каждого отчета можно в любое время выбрать одну, две или все опции («Печать», «Экспортировать» и «Отправить на электронную почту») в любой комбинации. Запланированный отчет можно отправлять по нескольким адресам, разделяемым запятой.

Смена изображения логотипа в отчете

Супервизор КЦ позволяет задать свой собственный логотип, который будет появляться в отчетах.

Поддерживаются форматы *bmp* и *jpg*.

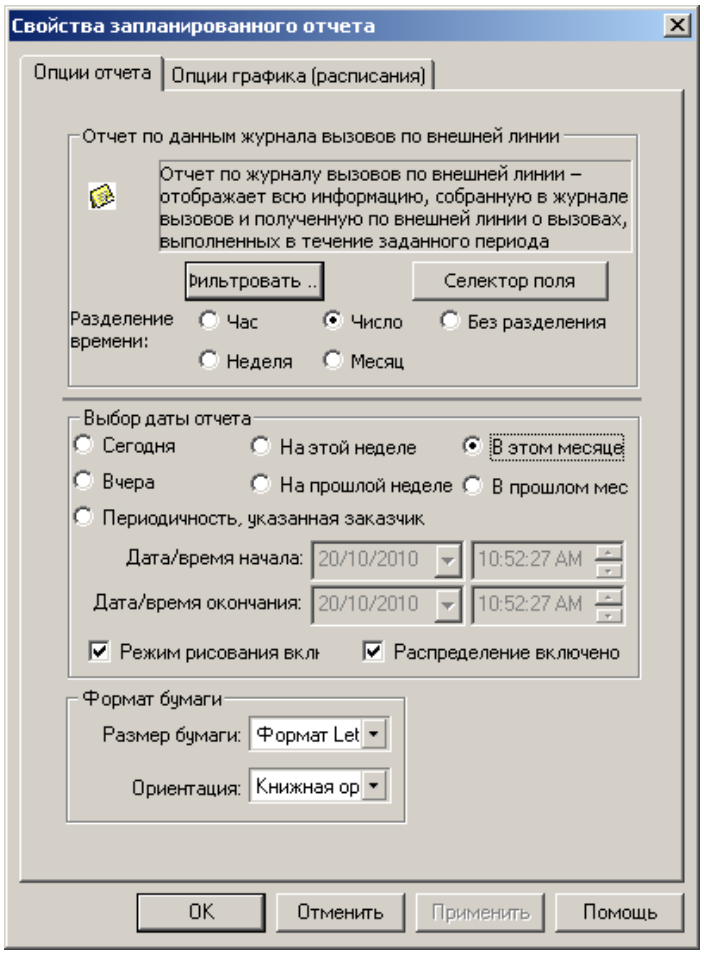
Чтобы сменить изображение логотипа:

1. Перейдите: *Файл > Изменить регистрационные данные (Logo)*
2. Найдите и выберите изображение, которое хотите сделать логотипом
3. Нажмите кнопку «**Открыть**».

Теперь, в каждом отчете, созданном вами, будет появляться выбранное изображение.

Чтобы изменить настройки запланированного отчета

1. Дважды щелкните по имени отчета в списке. Откроется окно «*Свойства запланированного отчета*»

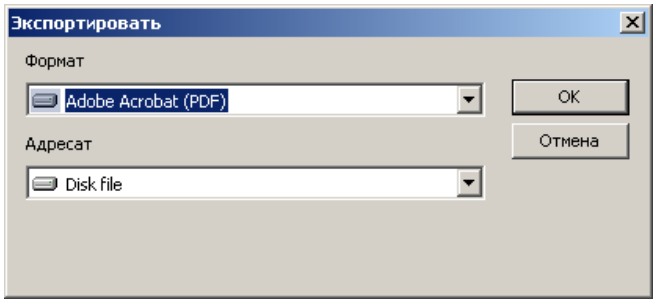


2. Перейдите на вкладку «*Опции отчета*». Кнопка «**Фильтровать**», расположенная в этой вкладке, позволяет изменить данные, которые будут включены в отчет. Кроме того, можно изменить опции «*Разделение времени*», «*Выбор даты отчета*» и «*Формат бумаги*».
3. Опции графика можно отредактировать на вкладке «Опции графика (расписания)»
4. Щелкните «**Применить**», чтобы сохранить изменения.

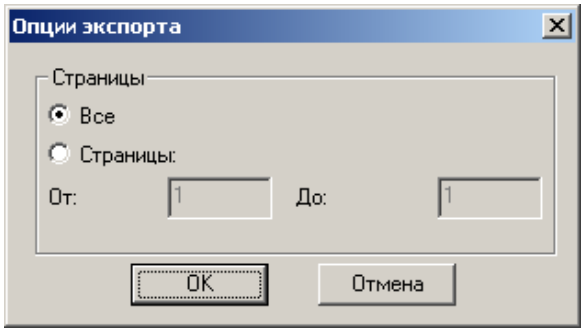
Сохранение отчета

1. Задайте необходимые настройки отчета
2. Щелкните кнопку **«Создать отчет»**. Откроется окно «Средство просмотра отчетов»
3. В этом окне, нажмите кнопку **«Экспортировать отчет»**

4. Выберите формат и адресата для экспорта отчета (чтобы сохранить отчет на диск, выберите «*Disk file*» (Дисковый файл) в выпадающем списке)



5. В опциях экспорта можно задать страницы отчета (все или только часть отчета), которые будут сохранены



6. Выберите адресата для сохранения отчета
7. Нажмите кнопку «**Сохранить**».

Удаление отчета

1. Выделите нужный отчет в списке
2. Щелкните кнопку «**Удалить**», чтобы удалить отчет.

Журнал вызовов по внешней линии

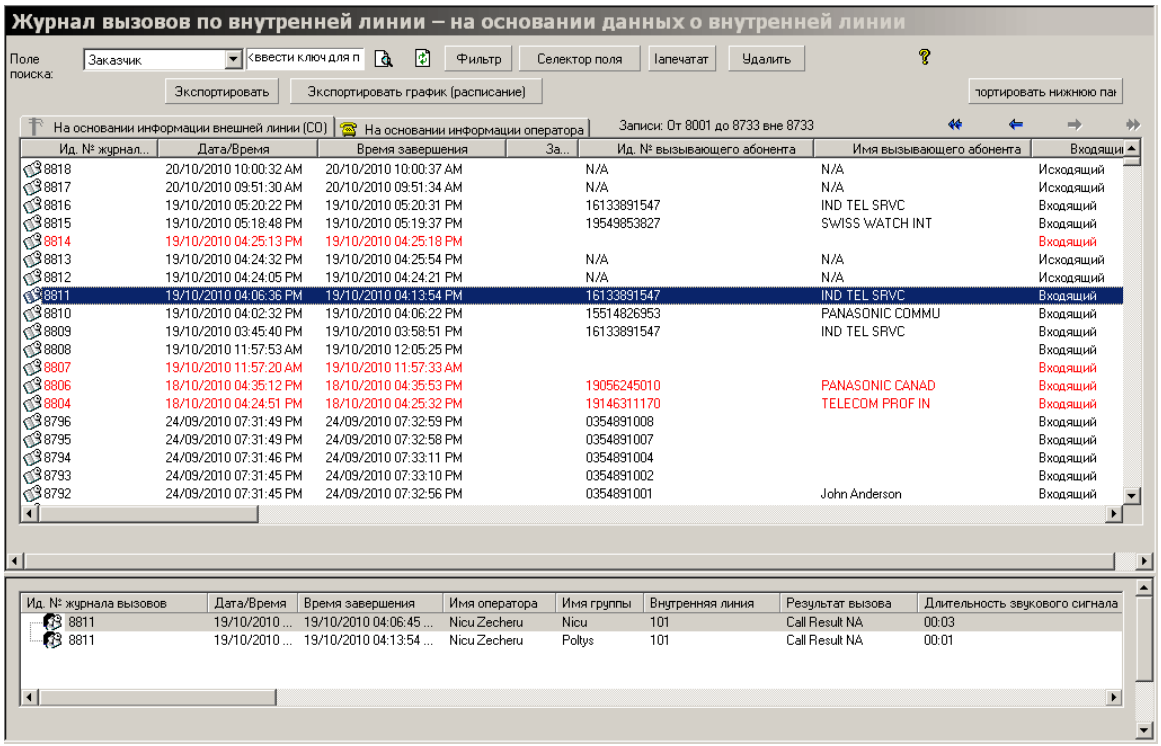
Просмотр информации журнала вызовов по внешней линии

Чтобы просмотреть информацию журнала вызовов по внешней линии, щелкните кнопку «**Журнал вызовов по внешней линии**» в окне *Просмотры>Контроль.*

Предусмотрено две опции:

- **«На основании информации по внешней линии (CO)»** – сводка информации журнала вызовов по внешней линии, основанная на данных заказчика
- **«На основании информации оператора»** – сводка информации журнала вызовов по внешней линии, основанная на данных оператора

Пропущенные вызовы выделяются красным цветом.



Основные операции, которые вы можете выполнять, перечислены в таблице ниже:

Объект	Описание
Поле поиска:	Применяется для поиска конкретного оператора, группы, заказчика и прочей информации. Выберите элемент списка, чтобы начать поиск
<ввести ключ для поиска>	Введите конкретную информацию по искомому элементу в соответствии с выбранным *полем поиска*. Дополнительные пояснения приведены в таблице ниже
Кнопка «**Найти**»	Нажмите эту кнопку, выбрав элемент в *поле поиска* и введя *ключ для поиска*
Кнопка «**Обновить**»	Обновляет отображаемую информацию
Кнопка Фильтр «**Фильтр**»	Эта кнопка используется для выбора критериев фильтрации отображаемых данных
Кнопка Селектор поля «**Селектор поля**»	Эта кнопка используется для выбора видимых полей
Кнопка Напечатат «**Напечатать**»	Эта кнопка используется для распечатки информации журнала вызовов по внешней линии

Кнопка Удалить «**Удалить**»	Эта кнопка используется для удаления информации. Можно выбрать: *«Удалить из списка»* – записи будут удалены из списка, но останутся в базе данных. Либо «*Удалить из базы данных»* – все записи, показанные в перечне, будут удалены из базы данных
Кнопка Экспортировать «**Экспортировать**»	Эта кнопка используется для сохранения информации. Тип файла – .csv («*comma separated values»* – значения, разделенные запятыми)
Кнопка Экспортировать график (расписание) «**Экспортировать график (расписание)**»	Эта кнопка используется для создания графика экспорта информации журнала вызовов по внешней линии
Кнопка ортировать нижнюю пан «**Экспортировать нижнюю панель**»	Эта кнопка используется для сохранения информации, представленной в области под перечнем вызовов.

В таблице ниже представлены пояснения к полям поиска в *журнале вызовов по внешней линии – на основании информации по внешней линии:*

Поле	Ключ для поиска
Заказчик	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов (например, «John» или «Joh»)
Ид. № вызывающего абонента	Любая строка или подстрока цифровых символов (например «5553535» или «555»)
Имя вызывающего абонента	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов (например, «John» или «Joh»)
Набранный номер	Любая строка или подстрока цифровых символов
Канал связи	Любая строка или подстрока цифровых символов
DDI/DID/MSN - прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений	Любая строка или подстрока цифровых символов
DNIS - служба определения набранного номера	Любая строка или подстрока цифровых символов
ANI - автоматическое определение номера	Любая строка или подстрока цифровых символов
Дата/Время	Используйте данный формат даты/времени (дд/мм/гггг чч:мм:сс)
Дата	Используйте данный формат даты (дд/мм/гггг)
Время	Используйте данный формат времени (чч/мм/сс)
Год	Любая строка цифровых символов
Месяц	Любая строка цифровых символов
Число	Любая строка цифровых символов
Длительность звукового сигнала звонка (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время ожидания в очереди (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Длительность разговора (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время ожидания (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время удержания (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Длительность звонка (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Количество вызовов в буфере переполнения	Любая строка цифровых символов

Количество вызовов без ответа	Любая строка цифровых символов
Количество переадресованных вызовов	Любая строка цифровых символов
Количество конференций	Любая строка цифровых символов

В таблице ниже представлены пояснения к полям поиска в *журнале вызовов по внешней линии – на основании информации операторов:*

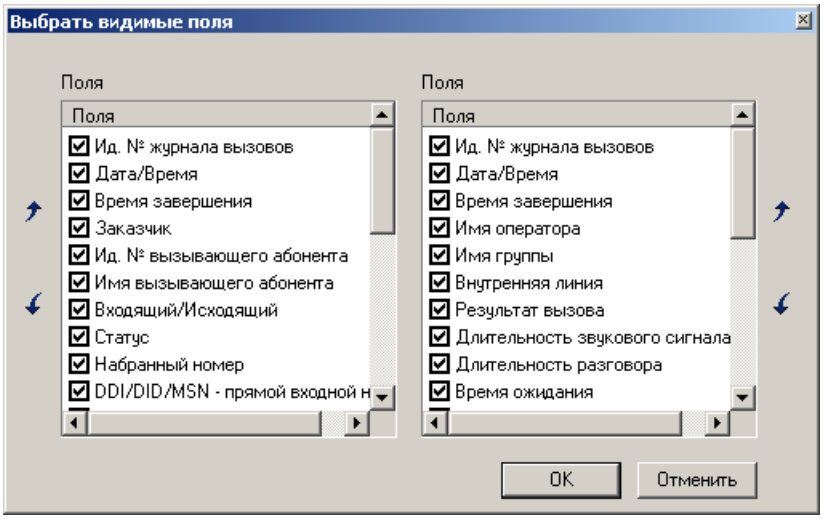
Поле	Ключ для поиска
Имя оператора	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов (например, «John» или «Joh»)
Имя группы	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов
Внутренняя линия	Любая строка или подстрока цифровых символов (например «1001» или «01»)
Заказчик	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов
Ид. № вызывающего абонента	Любая строка или подстрока цифровых символов
Имя вызывающего абонента	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов
Набранный номер	Любая строка или подстрока цифровых символов
Канал связи	Любая строка или подстрока цифровых символов
DDI/DID/MSN - прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений	Любая строка или подстрока цифровых символов
DNIS - служба определения набранного номера	Любая строка или подстрока цифровых символов
ANI - автоматическое определение номера	Любая строка или подстрока цифровых символов
Дата/Время	Используйте данный формат даты/времени (дд/мм/гггг чч:мм:сс)
Дата	Используйте данный формат даты (дд/мм/гггг)
Время	Используйте данный формат времени (чч/мм/сс)
Год	Любая строка цифровых символов
Месяц	Любая строка цифровых символов
Число	Любая строка цифровых символов
Длительность звукового сигнала звонка (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время ожидания в очереди (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Длительность разговора (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время ожидания (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время удержания (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Длительность звонка (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)

При выделении вызова в списке, в нижней половине окна «Журнал вызовов по внешней линии» появляется дополнительная информация. Чтобы отсортировать информацию журнала вызовов по внешней линии, щелкните по заголовку столбца, например, «Длительность звукового сигнала звонка».

ПРИМЕЧАНИЕ: Если алгоритму распределения в телефонной станции присвоен параметр «Звонить всей группе», то в поле «*Имя оператора*» пропущенных вызовов будет указано «*Все*».

Чтобы выбрать отображаемые поля журнала вызовов по внешней линии на основании информации внешней линии:

1. Перейдите на вкладку «На основании информации внешней линии (CO)»
2. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «Выбрать видимые поля»



3. В разделе «*Поля журнала вызовов по внешней линии*», выберите нужные поля из следующих:

- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Дата/Время»** – дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
- **«Время завершения»** – время завершения звонка
- «**Заказчик**» – полное имя заказчика (имя, фамилия, отчество)
- **«Ид. № вызывающего абонента»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Имя вызывающего абонента»** – доступно, только если имя передается по внешней линии
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова
- **«Статус»** - отображает состояние вызова
- **«Набранный номер»** – номер, который набрал клиент
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **DNIS** – служба определения набранного номера
- **ANI** – автоматическое определение номера
- **«Канал связи»** – номер внешней линии, используемой для этого вызова
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором
- **«Время ожидания»** – период времени, в течение которого вызов ожидал в очереди и подавал сигнал оператору (время ожидания в очереди + продолжительность звукового сигнала звонка)
- **«Время удержания»** – суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
- **«Длительность звукового сигнала звонка»** – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- **«Время ожидания в очереди»** – время, потраченное на ожидание в очереди ACD
- **«Продолжительность вызова»** – суммарное время вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы
- **«Количество вызовов в буфере переполнения»** – количество переадресаций вызова, вызванных переполнением

- **«Количество вызовов без ответа»** – количество попыток вызова, оставшихся без ответа
- **«Количество переадресованных вызовов»** – количество переадресаций звонка от одного оператора к другой внутренней линии (оператору)
- **«Количество конференций»**. Конференция – это вызов, количество участников которого не менее 3. Количество конференций повышается всякий раз, когда число участников увеличивается с 2 до 3.

4. В разделе «Поля журнала вызовов по внешней линии на основании информации операторов», выберите дополнительные информационные поля журнала, которые будут отображаться в нижней части окна:

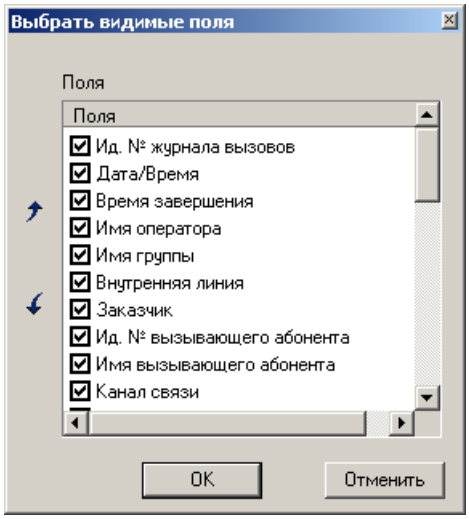
- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- **«Дата/Время»** – дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
- **«Время завершения»** – время завершения звонка
- **«Имя оператора»** – имя оператора, обработавшего вызов
- **«Имя группы»** – имя группы
- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Длительность звукового сигнала звонка»** – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- **«Длительность разговора»** – длительность связи с оператором
- **«Время ожидания»** – суммарное время, в течение которого вызов находится в ожидании ответа (скорость ответа)
- **«Время удержания»** – суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
- **«Время ожидания в очереди»** – время, потраченное на ожидание в очереди ACD
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Переполнение группы от» -** только если вызов перенаправлен с другой группы автоматического распределения вызовов при переполнении
- **«Вызов без ответа, выполненный оператором»** – только в случае, если оператор, к которому был адресован вызов, не ответил на него, и вызов был перенаправлен «*адресату вызовов при отсутствии ответа»*
- **«Вызов без ответа по внутренней линии от»** – номер внутренней линии оператора, с которой был переадресован вызов в отсутствие ответа
- **«Переадресовавший оператор» –** имя оператора, переадресовавшего вызов
- **«Внутренняя линия переадресации» –** номер внутренней линии оператора, выполнившей переадресацию
- **«Переадресация на оператора»** – имя оператора, на которого был переадресован вызов
- **«Внутренняя линия/набранный номер, на которые была выполнена переадресация»** – внутренняя линия или набранный номер, на который был переадресован вызов
- **«Внутренние линии или набранные номера для конференции»** – внутренние линии или набранные номера для конференции
- **«Заявка заказчика»** – не используется
- «Примечания оператора» **–** не используется

5. Щелкните «**OK**», чтобы конфигурация вступила в силу.

Чтобы выбрать отображаемые поля журнала вызовов по внешней линии на основании информации оператора:

1. Перейдите на вкладку «**На основании информации оператора**»

2. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «Выбрать видимые поля»



3. Выберите нужные поля в разделе «*Поля журнала вызовов*». Описание каждого поля см. в предыдущей процедуре

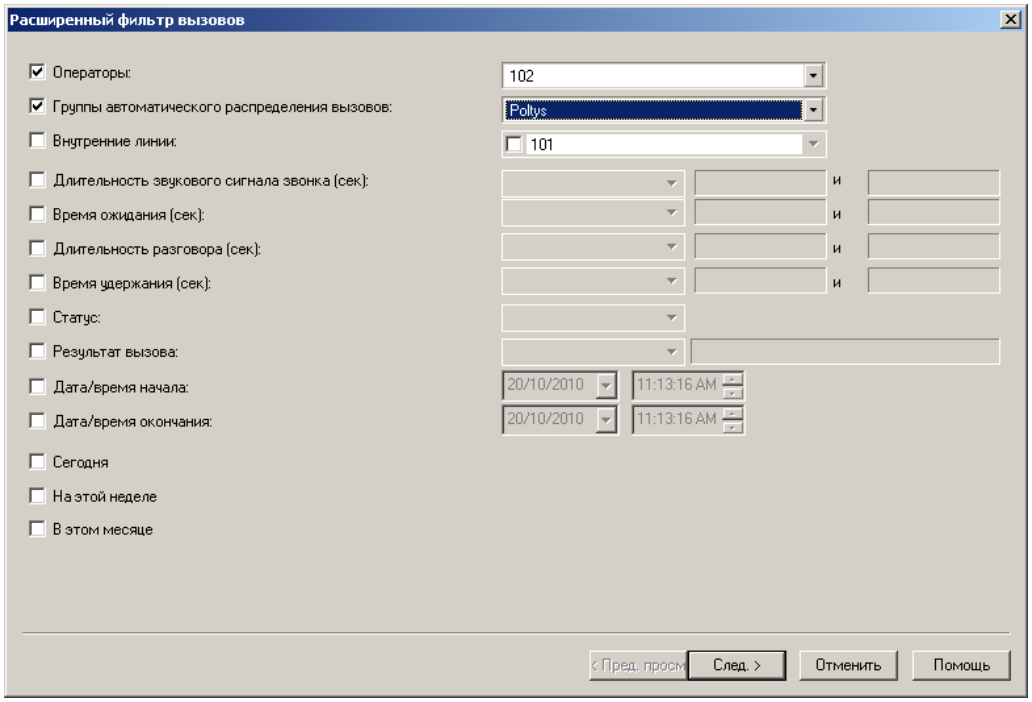
4. Щелкните «**OK**», чтобы сохранить настройки.

Фильтрация информации в журнале вызовов по внешней линии

Предположим, что вам не требуется просматривать всю информацию журнала вызовов по внешней линии. В этом случае можно фильтровать данные как журнала, основанного на информации внешней линии, так и журнала, основанного на информации операторов (например, если вы хотите просмотреть информацию в журнале вызовов по внешней линии, относящуюся к двум конкретным группам автоматического распределения вызовов и только в указанном промежутке времени). Фильтрация осуществляется в соответствии с заданными настройками.

Чтобы задать критерии фильтрации информации в журнале вызовов по внешней линии:

1. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется окно «*Расширенный фильтр вызовов*»

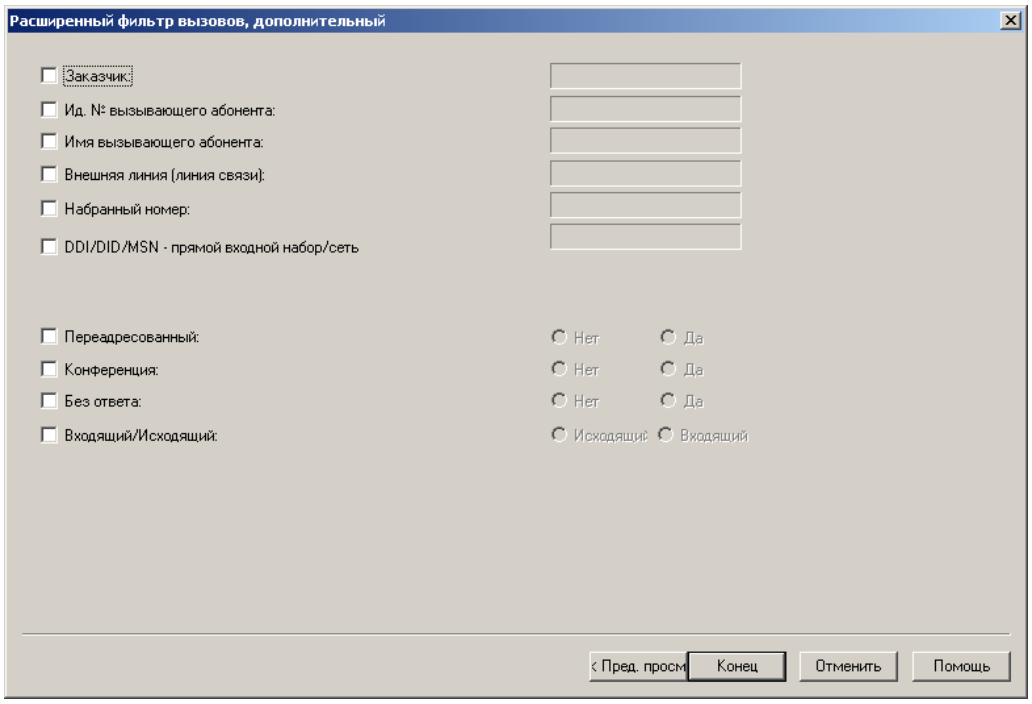


2. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями. Имеются следующие опции:

- **«Операторы»** – выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Группы автоматического распределения вызовов»** – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек)** – выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Длительность разговора (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Время удержания (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Статус» –** выберите тип состояния вызова, по которому необходимо осуществлять фильтрацию
- **«Результат вызова»** – не используется
- **«Дата/время начала» –** выберите дату и время начала того периода, данные за который будут выводиться
- **«Дата/время окончания»** – выберите дату и время окончания того периода, данные за который будут выводиться
- **«Сегодня» –** включите «*Сегодня*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий день
- **«На этой неделе»** – включите «*На этой неделе*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущую неделю
- **«В этом месяце»** – включите «*В этом месяце*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий месяц

ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы выберете параметр фильтрации «*Внутренние линии*» для журнала вызовов по внешней линии, обратите внимание на то, что внутренние линии в раскрывающемся списке уже отсортированы по возрастанию.

3. Нажмите кнопку «**Далее**»



4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Заказчик»** – не используется
- «Ид. № вызывающего абонента» – указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)
- **«Имя вызывающего абонента»** – указывается нужное имя абонента
- **«Внешняя линия (линия связи)»** – указывается название главного офиса (телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система)
- **«Набранный номер»** – номер, который набрал заказчик
- **«DDI/DID/MSN (прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений)»** – данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
- **«Переадресованный»** – Да/нет
- **«Конференция»** – Да/нет
- **«Без ответа»** – Да/нет
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова.

5. Щелкните кнопку «**Конец**», чтобы выполнить операцию.

Примечание по фильтрации

- Если задано более одного критерия фильтрации, например «**Длительность звукового сигнала звонка больше 60**» и «**Время разговора меньше 120**», то в отчете будет показана информация только по тем звонкам, которые соответствуют обоим критериям фильтрации одновременно. Если ни один вызов не соответствует выбранным условиям, никакой информации отображаться не будет.

Примечания по фильтрации по внешним линиям

- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3 и 4, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4»
- Если необходимо отфильтровать по внешним линиям 1, 2, 3, 4 и 10, в критерии фильтрации допускается указывать «1-4,10»

Операции с информацией журнала вызовов по внешней линии

Ниже приведены указания по выполнению следующих операций с данными журнала вызовов по внешней линии:

- Печать
- Экспортирование в указанный файл
- Удаление записей
- Создание графика экспорта данных

Чтобы распечатать информацию из отчета вызовов по внешней линии, нажмите кнопку **«Напечатать»** и задайте необходимые настройки.

Чтобы экспортировать данные в файл:

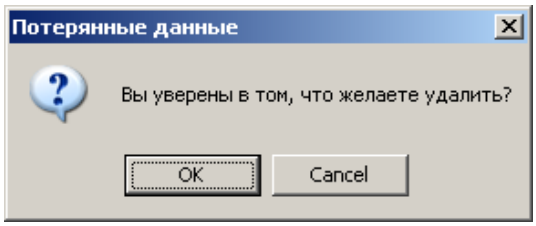
1. Нажмите кнопку **«Экспортировать»**. Появится окно «Сохранить как»
2. Найдите файл или папку, в которую хотите сохранить информацию. Введите имя в соответствующее поле. Тип файла – *.csv* («comma separated values» – значения, разделенные запятыми)
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы выполнить операцию.

Чтобы удалить отображаемую информацию:

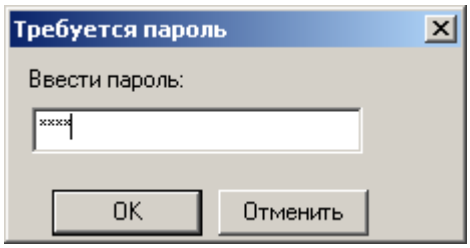
1. Нажмите кнопку «**Очистить**»
2. Можно выбрать:

- **«Удалить из списка» –** записи будут удалены из списка, но останутся в базе данных
- **«Удалить из базы данных» –** все записи, отображенные в списке, будут удалены из базы данных.

3. При выборе опции «*Удалить из базы данных*», открывается окно «*Потерянные данные*», в котором необходимо подтвердить удаление:



4. Нажмите «**OK**» и введите пароль в соответствующее поле:

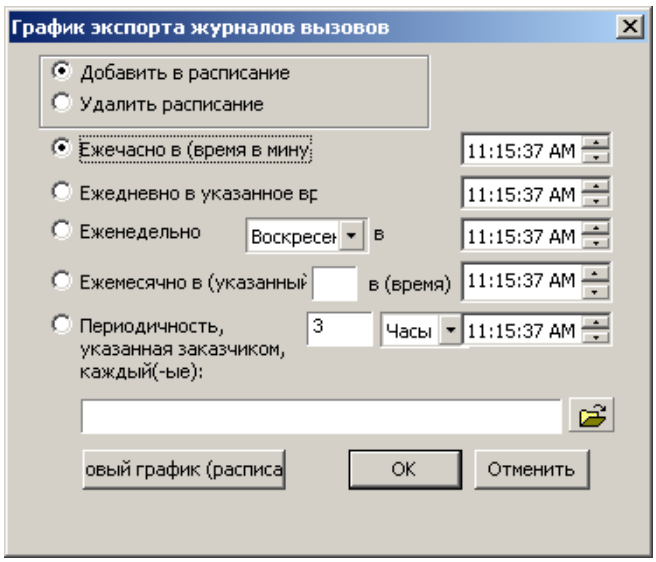


ПРИМЕЧАНИЕ: По умолчанию, пароль – 1234. Его можно сменить в меню «*Файл>Сменить пароль для удаления записей...*».

5. Нажмите «**OK**». *Записи журнала вызовов по внешней линии на основании информации внешней линии* будут удалены из базы данных.

Чтобы создать график экспорта:

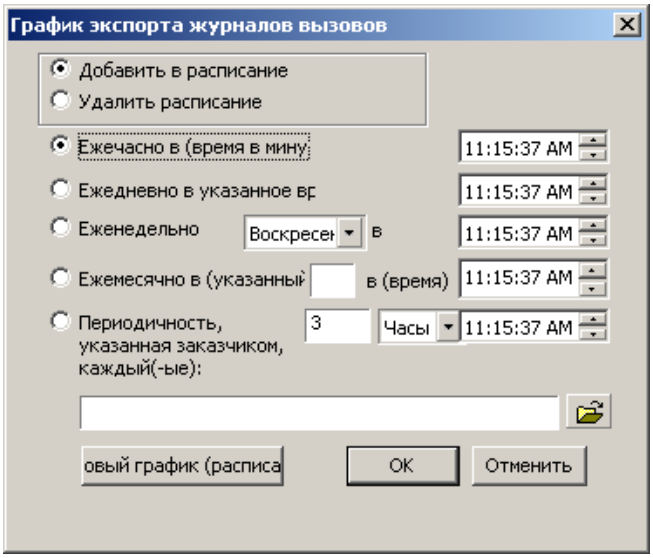
1. Нажмите кнопку **«Создать график (расписание) экспорта»**. Появится окно «*График экспорта журналов вызовов*»



2. *«Опция добавить расписание»* выделяется автоматически, если еще не было создано ни одного расписания.
3. Выберите время. Доступны следующие опции:

- *Ежечасно в (время в минутах)*
- *Ежедневно в указанное время*
- *Еженедельно*
- *Ежемесячно в (указанный день)*
- *Периодичность, указанная заказчиком, каждый(-ые):*

4. Нажмите кнопку **«Открыть»**. Появится окно «*Сохранить как*»
5. Найдите файл или папку, в которую хотите сохранить информацию. Введите имя в соответствующее поле. Тип файла – *.csv* («comma separated values» – значения, разделенные запятыми). Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы завершить операцию.
6. Щелкните «**OK**», чтобы добавить расписание



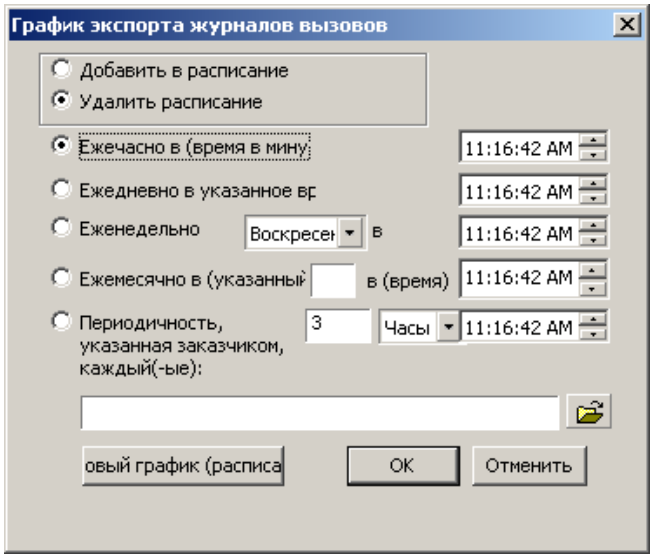
ПРИМЕЧАНИЯ:

Для проверки текущих настроек графика, воспользуйтесь кнопкой «Тестовый график (расписание)».

Атрибуты графика экспорта не сохраняются, поэтому вам придется выбирать их каждый раз при открывании окна графика экспорта.

Чтобы удалить график экспорта:

1. Нажмите кнопку **«Создать график (расписание) экспорта»**. Появится окно «*График экспорта журналов вызовов*»



2. Если график уже был задан, опция «Удалить расписание» будет выделена автоматически
3. Щелкните кнопку «**OK**», и текущий график будет удален

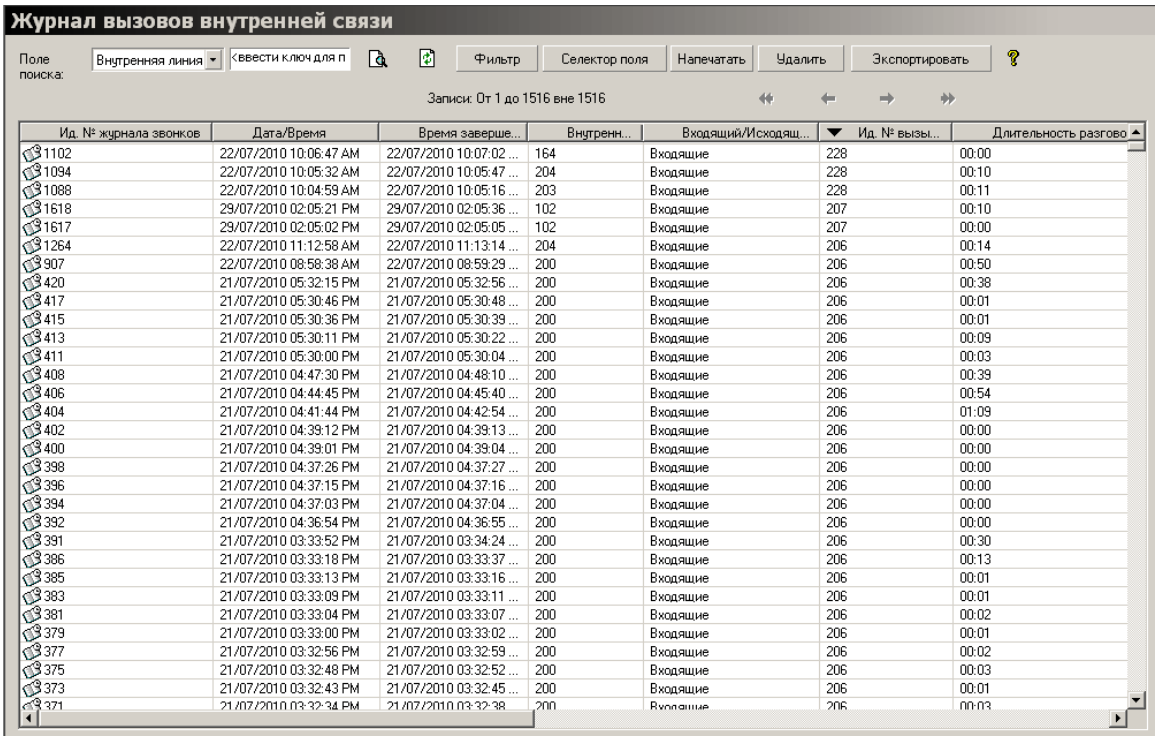
ПРИМЕЧАНИЕ: Атрибуты расписания, отображаемые в окне, не представляют собой значения, указанные ранее при создании графика экспорта.

Журнал вызовов внутренней связи

Просмотр информации журнала вызовов внутренней связи

Чтобы просмотреть информацию журнала вызовов внутренней связи, щелкните кнопку «**Журнал вызовов внутренней связи**» в окне *Просмотры>Контроль*.

В **журнале вызовов внутренней связи** отобразятся все внутренние вызовы.



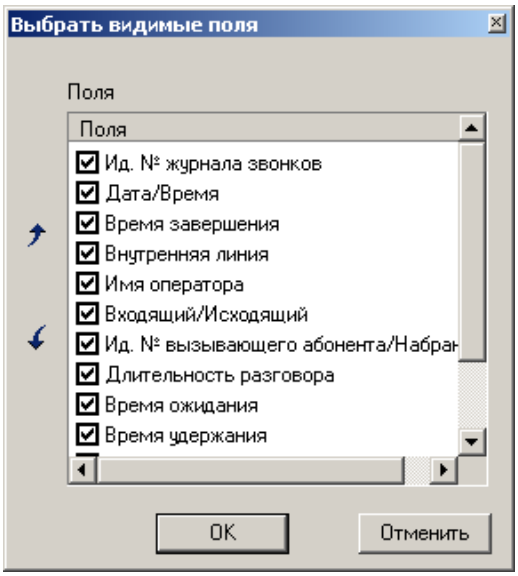
Основные операции, которые вы можете выполнять, перечислены в таблице ниже:

Поле	Ключ для поиска
Поле поиска:	Применяется для поиска конкретного оператора, группы, заказчика и прочей информации. Выберите элемент списка, чтобы начать поиск
<ввести ключ для поиска>	Введите конкретную информацию по искомому элементу в соответствии с выбранным *полем поиска*. Дополнительные пояснения приведены в таблице ниже
Кнопка «**Найти**»	Нажмите эту кнопку, выбрав элемент в *поле поиска* и введя *ключ для поиска*
Кнопка «**Обновить**»	Обновляет отображаемую информацию
Кнопка Фильтр «**Фильтр**»	Эта кнопка используется для выбора критериев фильтрации отображаемых данных
Кнопка Селектор поля «**Селектор поля**»	Эта кнопка используется для выбора видимых полей
Кнопка Напечатать «**Напечатать**»	Эта кнопка используется для распечатки информации журнала вызовов

Поле	Ключ для поиска
Кнопка Удалить «**Удалить**»	Эта кнопка используется для удаления информации. Можно выбрать: «Удалить из списка» – записи будут удалены из списка, но останутся в базе данных **«Удалить из базы данных»** – все записи, отображенные в списке, будут удалены из базы данных.
Кнопка Экспортировать «**Экспортировать**»	Эта кнопка используется для сохранения информации. Тип файла – .csv («*comma separated values*» – значения, разделенные запятыми)

Чтобы выбрать отображаемые поля журнала вызовов внутренней связи на основании информации внешней линии:

1. Нажмите кнопку «**Селектор поля**». Откроется окно «Выбрать видимые поля»



2. Выберите нужные поля из следующих:

- **«Ид. № журнала звонков»** – система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
- «Дата/Время» – дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
- «Время завершения» – время завершения звонка
- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Имя оператора»** – имя оператора, обработавшего вызов
- **«Входящий/исходящий»** – тип вызова
- **«Ид. № вызывающего абонента/набранный №»** – номер телефона вызывающего абонента
- «Длительность разговора» – длительность связи с оператором
- **«Время ожидания»** – период времени, в течение которого вызов ожидал в очереди и подавал сигнал оператору (время ожидания в очереди + продолжительность звукового сигнала звонка)
- **«Время удержания»** – суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
- «Длительность звукового сигнала звонка» – период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
- «Время ожидания в очереди» – время, потраченное на ожидание в очереди ACD
- **«Продолжительность вызова»** – суммарное время вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы.

Операции с информацией журнала вызовов внутренней связи

Ниже приведены указания по выполнению следующих операций с данными журнала вызовов внутренней связи:

- Печать
- Экспортирование в указанный файл
- Удаление записей

Чтобы распечатать информацию из отчета вызовов внутренней связи, нажмите кнопку **«Напечатать»** и задайте необходимые настройки.

Чтобы экспортировать данные в файл:

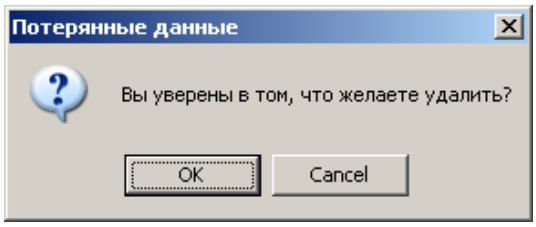
1. Нажмите кнопку **«Экспортировать»**. Появится окно «Сохранить как»
2. Найдите файл или папку, в которую хотите сохранить информацию. Введите имя в соответствующее поле. Тип файла – *.csv* («comma separated values» – значения, разделенные запятыми)
3. Нажмите кнопку «**Сохранить**», чтобы выполнить операцию.

Чтобы удалить отображаемую информацию:

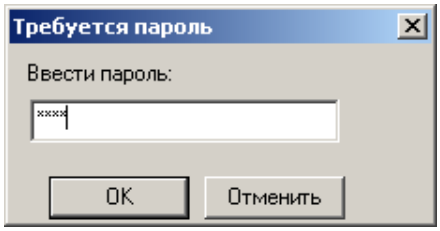
1. Нажмите кнопку «**Очистить**»
2. Можно выбрать:

- **«Удалить из списка» –** записи будут удалены из списка, но останутся в базе данных
- **«Удалить из базы данных» –** все записи, отображенные в списке, будут удалены из базы данных.

3. При выборе опции «*Удалить из базы данных»*, открывается окно «*Потерянные данные»,* в котором необходимо подтвердить удаление*:*



4. Нажмите «**OK**» и введите пароль в соответствующее поле:



ПРИМЕЧАНИЕ: По умолчанию, пароль – 1234. Его можно сменить в меню «*Файл>Сменить пароль для удаления записей...*».

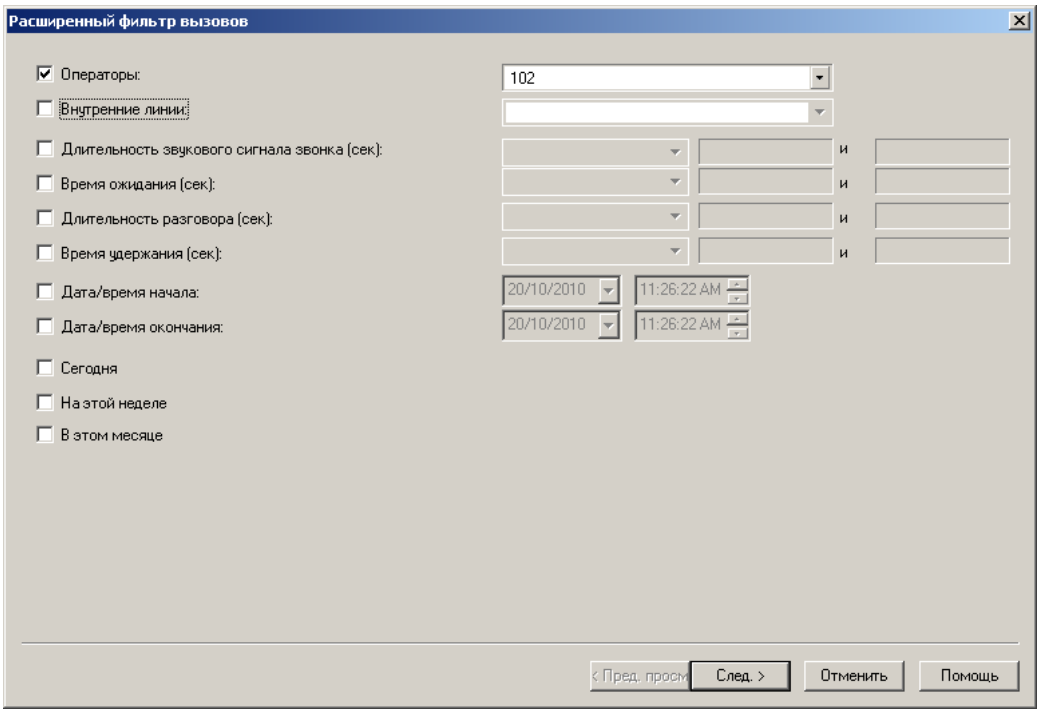
5. Нажмите «**OK**». *Записи журнала вызовов внутренней связи* будут удалены из базы данных.

Фильтрация данных журнала вызовов внутренней линии

Предположим, что вам не требуется просматривать всю информацию журнала вызовов внутренней связи. В этом случае, вы можете настроить фильтрацию данных, например, по одному оператору.

Чтобы задать критерии фильтрации информации в журнале вызовов внутренней линии:

1. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется окно «*Расширенный фильтр вызовов*»

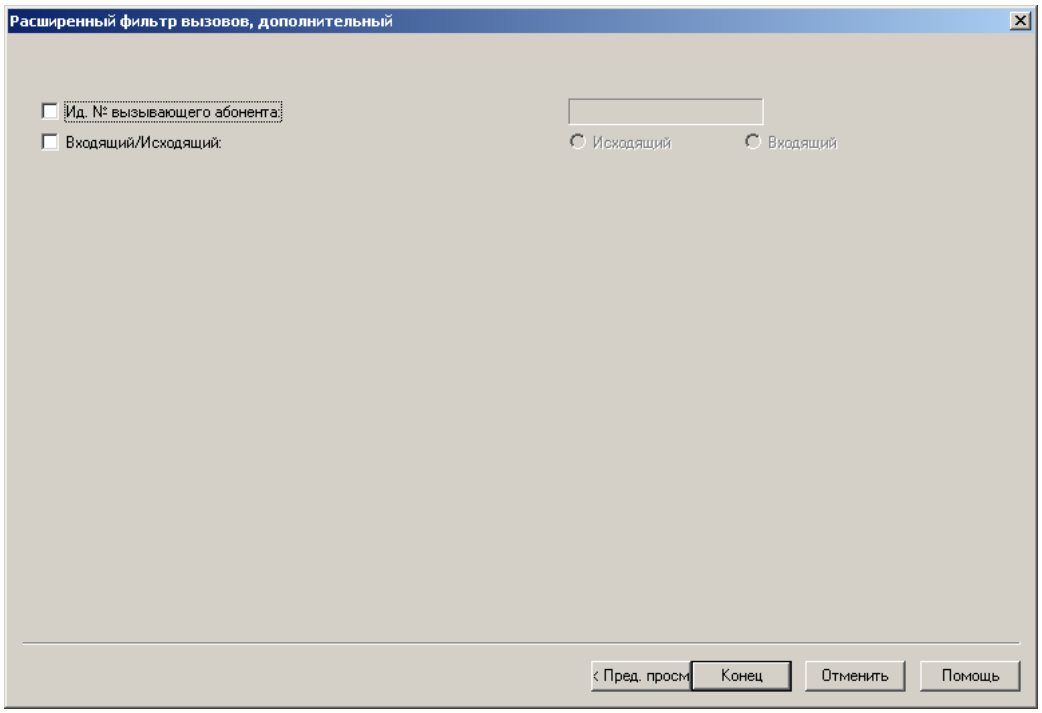


2. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями. Имеются следующие опции:

- **«Операторы»** – выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Длительность звукового сигнала звонка (сек)** – выберите условие для данного параметра (Например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию о вызовах, длительность звукового сигнала которых превысила 20 секунд)
- **«Время ожидания (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Длительность разговора (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Время удержания (сек)»** – см. описание параметра «*Длительность звукового сигнала звонка»*
- **«Дата/время начала» –** выберите дату и время начала того периода, данные за который будут выводиться
- **«Дата/время окончания»** – выберите дату и время окончания того периода, данные за который будут выводиться
- **«Сегодня» –** включите «*Сегодня*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий день
- **«На этой неделе»** – включите «*На этой неделе*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущую неделю
- **«В этом месяце»** – включите «*В этом месяце*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий месяц

ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы выберете параметр фильтрации «*Внутренние линии*» для журнала вызовов внутренней связи, обратите внимание на то, что внутренние линии в раскрывающемся списке уже отсортированы по возрастанию.

3. Нажмите кнопку «**Далее**»



4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр вызовов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

· «Ид. № вызывающего абонента» – указывается необходимую информацию по абоненту («*Ид. № вызывающего абонента*», хранящийся во внутренней базе данных. Настраивается в разделе «*Данные заказчика*»)

· **«Входящий/исходящий»** – тип вызова.

5. Щелкните кнопку «**Конец**», чтобы выполнить операцию.

Примечание по фильтрации

· Если задано более одного критерия фильтрации, например «**Длительность звукового сигнала звонка больше 60**» и «**Время разговора меньше 120**», то в отчете будет показана информация только по тем звонкам, которые соответствуют обоим критериям фильтрации одновременно. Если ни один вызов не соответствует выбранным условиям, никакой информации отображаться не будет.

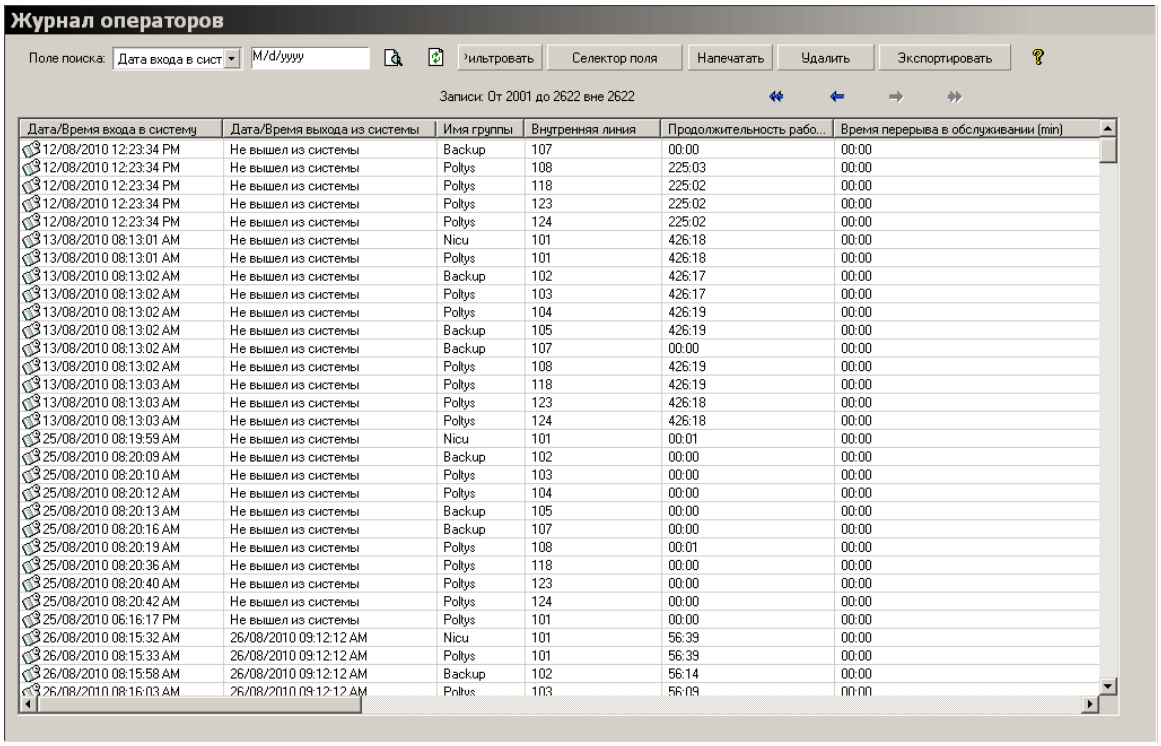
Журнал операторов

Просмотр информации журнала операторов

Этот инструмент позволяет просматривать всю информацию по входу операторов с систему/выходу операторов из систему.

Чтобы открыть окно «*Журнал операторов*», нажмите кнопку «**Журнал операторов**» в окне «Просмотры>Контроль».

Для оператора, не вышедшего из системы, «*Дата/время выхода из системы*» отображаются как «*Не вышел из системы*».



Дата/Время входа в систему	Дата/Время выхода из системы	Имя группы	Внутренняя линия	Продолжительность рабо...	Время перерыва в обслуживании (min)
12/08/2010 12:23:34 PM	Не вышел из системы	Backup	107	00:00	00:00
12/08/2010 12:23:34 PM	Не вышел из системы	Poltys	108	225:03	00:00
12/08/2010 12:23:34 PM	Не вышел из системы	Poltys	118	225:02	00:00
12/08/2010 12:23:34 PM	Не вышел из системы	Poltys	123	225:02	00:00
12/08/2010 12:23:34 PM	Не вышел из системы	Poltys	124	225:02	00:00
13/08/2010 08:13:01 AM	Не вышел из системы	Nicu	101	426:18	00:00
13/08/2010 08:13:01 AM	Не вышел из системы	Poltys	101	426:18	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Backup	102	426:17	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Poltys	103	426:17	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Poltys	104	426:19	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Backup	105	426:19	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Backup	107	00:00	00:00
13/08/2010 08:13:02 AM	Не вышел из системы	Poltys	108	426:19	00:00
13/08/2010 08:13:03 AM	Не вышел из системы	Poltys	118	426:19	00:00
13/08/2010 08:13:03 AM	Не вышел из системы	Poltys	123	426:18	00:00
13/08/2010 08:13:03 AM	Не вышел из системы	Poltys	124	426:18	00:00
25/08/2010 08:19:59 AM	Не вышел из системы	Nicu	101	00:01	00:00
25/08/2010 08:20:09 AM	Не вышел из системы	Backup	102	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:10 AM	Не вышел из системы	Poltys	103	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:12 AM	Не вышел из системы	Poltys	104	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:13 AM	Не вышел из системы	Backup	105	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:16 AM	Не вышел из системы	Backup	107	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:19 AM	Не вышел из системы	Poltys	108	00:01	00:00
25/08/2010 08:20:36 AM	Не вышел из системы	Poltys	118	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:40 AM	Не вышел из системы	Poltys	123	00:00	00:00
25/08/2010 08:20:42 AM	Не вышел из системы	Poltys	124	00:00	00:00
25/08/2010 06:16:17 PM	Не вышел из системы	Poltys	101	00:00	00:00
26/08/2010 08:15:32 AM	26/08/2010 09:12:12 AM	Nicu	101	56:39	00:00
26/08/2010 08:15:33 AM	26/08/2010 09:12:12 AM	Poltys	101	56:39	00:00
26/08/2010 08:15:58 AM	26/08/2010 09:12:12 AM	Backup	102	56:14	00:00
26/08/2010 08:16:03 AM	26/08/2010 09:12:12 AM	Poltys	103	56:09	00:00

Основные операции, которые вы можете выполнять, перечислены в таблице ниже:

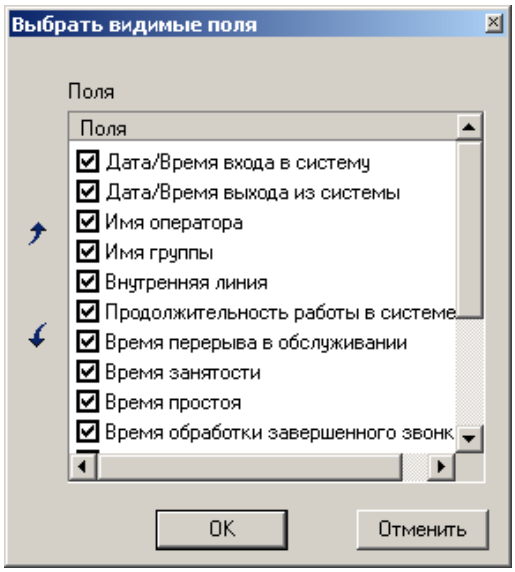
Объект	Описание
Поле поиска:	Используется для поиска конкретного оператора, группы, заказчика и прочей информации. Чтобы выполнить поиск, выберите поле в списке и введите наименование нужных данных или часть наименования
<ввести ключ для поиска>	Введите конкретную информацию по искомому элементу в соответствии с выбранным *полем поиска* Дополнительные пояснения приведены в таблице ниже
Кнопка «**Найти**»	Нажмите эту кнопку, выбрав элемент в *поле поиска* и введя *ключ для поиска*
Кнопка «**Обновить**»	Обновляет отображаемую информацию
Кнопка Фильтровать «**Фильтр**»	Эта кнопка используется для выбора критериев фильтрации отображаемых данных
Кнопка Селектор поля «**Селектор поля**»	Эта кнопка используется для выбора видимых полей

Объект	Описание
Кнопка Напечатать «**Напечатать**»	Эта кнопка используется для распечатки информации журнала операторов
Кнопка Удалить «**Удалить**»	Эта кнопка используется для удаления информации. Можно выбрать: *«Удалить из списка»* – записи будут удалены из списка, но останутся в базе данных. Либо «*Удалить из базы данных»* – все записи, показанные в перечне, будут удалены из базы данных
Кнопка Экспортировать «**Экспортировать**»	Эта кнопка используется для сохранения информации. Тип файла – .csv («*comma separated values*» – значения, разделенные запятыми) Файлы формата .csv можно легко просматривать и редактировать с помощью приложений, способных обрабатывать данные в многоколоночном формате, например, приложений для работы с электронными таблицами или базами данных

Пояснения к полям поиска приведены в таблице ниже:

Поле	Ключ для поиска
Дата входа в систему	Используйте данный формат даты (мм/дд/гггг)
Дата выхода из системы	Используйте данный формат даты (мм/дд/гггг)
Оператор	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов (например, «John» или «Joh»)
Группа	Любая строка или подстрока буквенно-цифровых символов
Внутренняя линия	Любая строка или подстрока цифровых символов (например «1001» или «01»)
Продолжительность работы в системе после входа (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Длительность перерыва в работе (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время занятости (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время простоя (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Время обработки завершенного звонка (сек)	Любая строка цифровых символов (суммарное количество секунд, которое вы ищете, вне зависимости от значения параметра «*Опции формата времени*»)
Общее количество входящих ACD-вызовов	Любая строка цифровых символов
Общее количество входящих не-ACD-вызовов	Любая строка цифровых символов
Общее количество удовлетворенных не-ACD-вызовов	Любая строка цифровых символов
Общее количество входящих вызовов	Любая строка цифровых символов
Общее количество пропущенных вызовов	Любая строка цифровых символов
Общее количество удовлетворенных вызовов	Любая строка цифровых символов

Чтобы выбрать информационные поля, которые должны отображаться, нажмите кнопку **«Селектор поля»** и выберите следующие параметры в окне *«Выбрать видимые поля»:*

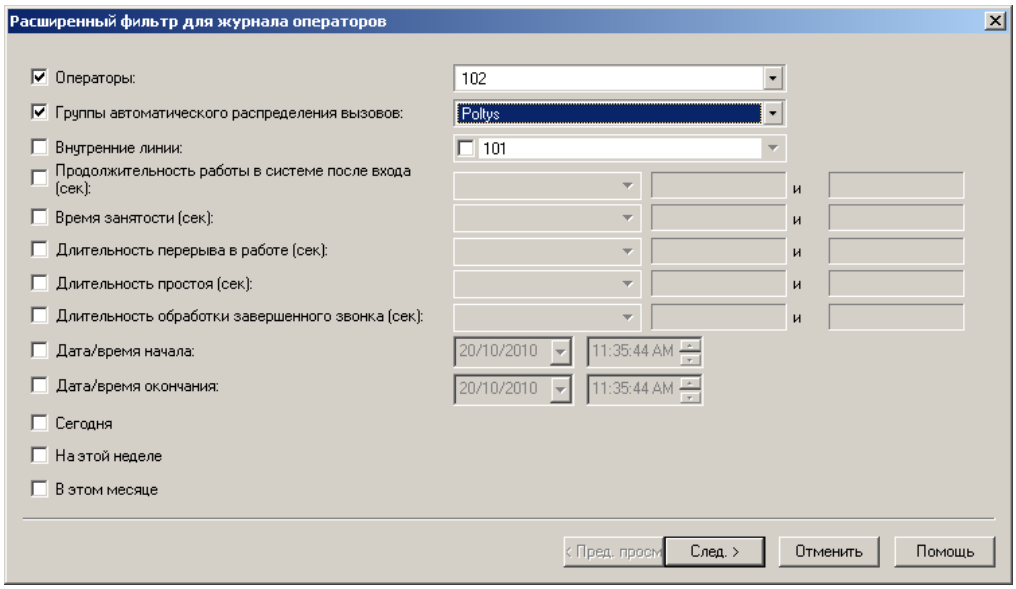


- **Дата/время входа в систему**
- **Дата/время выхода из системы**
- **Имя оператора**
- **Имя группы**
- **«Внутренняя линия»** – номер внутренней линии
- **«Продолжительность работы в системе после входа»** – общая продолжительность работы оператора в системе после входа
- **«Время перерыва в обслуживании»** – общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «*Перерыв*»
- **«Время занятости»** – общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «*Занят*»
- **«Время простоя»** – общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «*Простой*»
- **«Время обработки завершенного звонка»** – суммарное время, затраченное оператором на обработку законченных звонков
- **«Входящие ACD-вызовы»** – общее количество ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – общее количество не-ACD-вызовов, доставленных оператору
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – суммарное количество не-ACD-вызовов, удовлетворенных оператором
- **«Общее количество входящих вызовов»** – общее количество вызовов, доставленных оператору
- **«Пропущенные ACD-вызовы»** – общее количество вызовов, при которых вызывающий абонент повесил трубку до того, как оператор ответил
- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – суммарное количество вызовов, на которые ответил оператор.

Фильтрация информации журнала операторов

Чтобы выбрать критерий фильтрации данных журнала операторов:

1. Щелкните кнопку «**Фильтровать**». Откроется окно «*Расширенный фильтр вызовов для журнала операторов*»

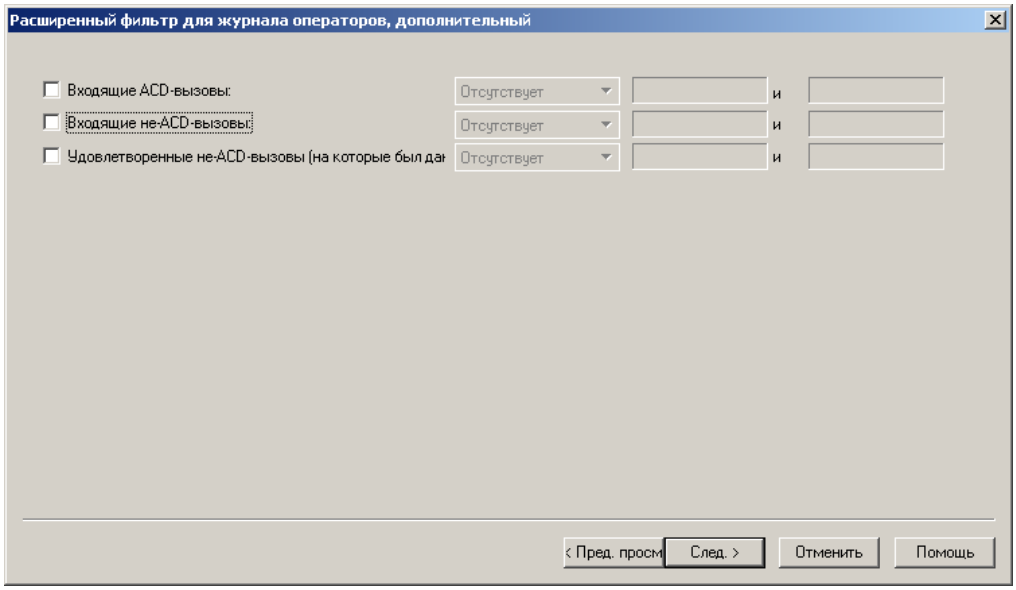


2. Включите параметры фильтрации в соответствии со своими требованиями. Имеются следующие опции:

- **«Операторы»** – выберите нужных операторов в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию только по тем вызовам, которые обрабатывали выбранные операторы
- **«Группы автоматического распределения вызовов»** – выберите нужные группы в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информация только по тем вызовам, которые обрабатывали указанные группы автоматического распределения вызовов
- **«Внутренние линии»** – выберите нужные внутренние линии в раскрывающемся списке. В этом случае, вы увидите информацию по вызовам, обработанным только указанной внутренней линии
- **«Продолжительность работы в системе после входа (сек)** – выберите условие для данного параметра (например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию по операторам, продолжительность работы в системе превысила 20 секунд)
- **«Время занятости (сек)** – выберите условие для данного параметра (например, выберите «*Больше*» в раскрывающемся списке и введите значение «20». В этом случае, вы получите информацию по операторам, которые находились в состоянии «Занят» дольше 20 секунд)
- **«Длительность перерыва в работе (сек)»** – см. описание параметра «*Время занятости*»
- **«Время простоя (сек)»** – см. описание параметра «*Время занятости*»
- **«Время обработки завершенного звонка (сек)»** – см. описание параметра «*Время занятости*»
- **«Дата/время начала»** – выберите дату и время начала того периода, данные за который будут выводиться
- **«Дата/время окончания» –** выберите дату и время окончания нужного периода
- **«Сегодня» –** включите «*Сегодня*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий день
- **«На этой неделе»** – включите «*На этой неделе*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущую неделю
- **«В этом месяце»** – включите «*В этом месяце*», чтобы в отчете появлялась информация по вызовам только за текущий месяц.

ПРИМЕЧАНИЕ: Если вы выберете параметр фильтрации «*Внутренние линии*» для журнала операторов, обратите внимание на то, что внутренние линии в раскрывающемся списке уже отсортированы по возрастанию.

3. Нажмите кнопку «**Далее**»

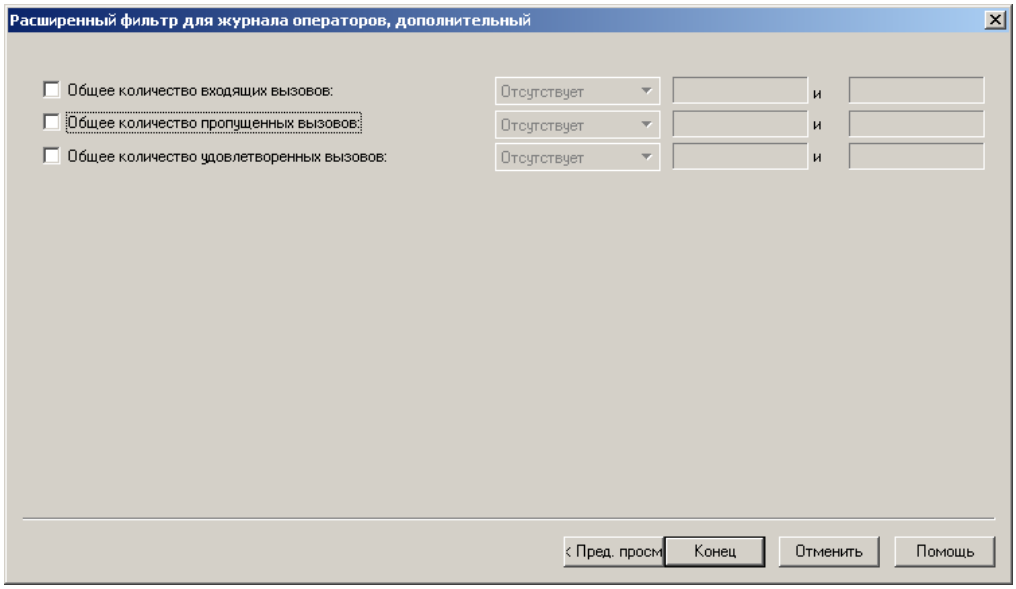


4. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр для журнала операторов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:

- **«Входящие ACD-вызовы» –** относится к количеству *входящих ACD-вызовов*
- **«Входящие не-ACD-вызовы»** – относится к количеству *входящих не-ACD-вызовов*
- **«Удовлетворенные не-ACD-вызовы»** – относится к количеству *удовлетворенных не-ACD-вызовов.*

5. Нажмите кнопку «**Далее**»

6. Кроме того, в окне «*Расширенный фильтр для журнала операторов, дополнительный*» можно включить необходимые дополнительные фильтры:



- **«Общее количество входящих вызовов»** – относится к *общему количеству входящих вызовов*
- **«Общее количество пропущенных вызовов»** – относится к *общему количеству пропущенных вызовов*

- **«Общее количество удовлетворенных вызовов»** – относится к *общему количеству удовлетворенных вызовов*

7. Щелкните кнопку «**Конец**», чтобы выполнить операцию.

Примечание по фильтрации

- Если задано более одного критерия фильтрации, например, «**Время занятости (сек) больше 120**» и «**Общее количество входящих вызовов больше 5**», то в отчете будет показана информация только по тем вызовам, которые соответствуют обоим критериям фильтрации одновременно. Если ни один оператор не соответствует выбранным условиям, никакой информации отображаться не будет.

Приложение: Счетчики и таймеры

Система

Активные счетчики в системе

Активные счетчики контролируют подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой	(Входящие ACD-вызовы) + (Входящие не-ACD-вызовы)
Входящие ACD-вызовы	Количество входящих ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой	(Входящие обычные ACD-вызовы) + (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп)
Входящие обычные ACD-вызовы	Количество входящих ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент системой, которые не были получены группой из-за переполнения или отсутствия ответа	Увеличивается/уменьшается, при обработке (звонит, разговаривает, находится на удержании и пр.) ACD-вызова (обычные ACD-вызовы = ACD вызовы, которые не были доставлены из-за переполнения) оператором; уменьшается, когда контролируемый оператор теряет вызов (абонент положил трубку, вызов был перенаправлен другому оператору и пр.)
Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп (систем)	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент системой, которые были получены группой и/или операторами в результате переполнения	Увеличивается каждый раз, когда группа получает вызов, переадресованный на нее из-за переполнения (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из группы «Прочие»	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент системой, которые были получены группой и/или операторами из-за того, что вызовы не получили ответа	Увеличивается каждый раз, когда на группу переадресовывается вызов без ответа (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Входящие не-ACD-вызовы	Общее количество входящих не-ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой	Вызов поступает к оператору через внешнюю линию
Общее количество ожидающих вызовов	Общее количество ожидающих вызовов (ACD и не-ACD) на настоящий момент	(Ожидающие ACD-вызовы) + (Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди)
Ожидающие ACD-вызовы	Общее количество ACD-вызовов, ожидающих в очереди и в группах операторов	Активный счетчик очереди (ACD-вызовы в очереди, ожидающие обработки) + Активный счетчик очереди (переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу)
Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди	Общее количество ACD-вызовов, ожидающих в очереди ACD	Активный счетчик очереди (ACD-вызовы в очереди, ожидающие обработки)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки	Количество ACD-вызовов, ожидающих в очереди всех операторов	Увеличивается каждый раз, когда вызов адресуется оператору в группе (посылка вызова оператору)
Не-ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки	Количество не-ACD-вызовов, ожидающих в очереди всех операторов	Значение активного счетчика увеличивается каждый раз при посылке ACD-вызова оператору и уменьшается, когда оператор отвечает на вызов или клиент вешает трубку до того, как оператор ответит.
Общее количество удовлетворенных вызовов	Общее количество удовлетворенных вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой	(Удовлетворенные ACD-вызовы)+(Удовлетворенные не-ACD-вызовы)
Удовлетворенные ACD-вызовы	Суммарное количество удовлетворенных ACD-вызовов в данный момент времени	Активный счетчик группы (переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в собственную группу) + активный счетчик группы (переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в другую группу)
Удовлетворенные не-ACD-вызовы	Суммарное количество удовлетворенных не-ACD-вызовов в данный момент времени	Увеличивается/уменьшается каждый раз, когда оператор отвечает на не-ACD-вызов/вешает трубку
Исходящие вызовы	Количество исходящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются системой	Значение счетчика изменяется каждый раз, когда исходящий вызов посылается (увеличивается) и когда он оканчивается (уменьшается)
Операторы, вошедшие в систему	Суммарное количество операторов, вошедших в систему	Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый)) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка)) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))
Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий)	Суммарное количество операторов, вошедших в систему, которые в настоящий момент находятся в состоянии «Простаивающий»	
Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый)	Суммарное количество операторов, вошедших в систему, которые в настоящий момент находятся в состоянии «Занятый»	
Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка)	Суммарное количество операторов, вошедших в систему, которые в настоящий момент находятся в состоянии «Обработка законченного звонка»	
Операторы, вошедшие в систему (перерыв)	Суммарное количество операторов, вошедших в систему, которые в настоящий момент находятся в состоянии «Перерыв»	
Операторы, вышедшие из системы	Суммарное количество операторов, вышедших из системы на настоящий момент времени	Увеличивается каждый раз, когда оператор выходит из системы и уменьшается каждый раз, когда оператор входит в систему (из этой группы).
Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий) (%)	Процент операторов, находящихся в настоящий момент в состоянии «Простаивающий»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий))*100/ операторы, вошедшие в систему

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый) (%)	Процент операторов, находящихся в настоящий момент в состоянии «Занят»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый))*100/ операторы, вошедшие в систему
Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка) (%)	Процент операторов, находящихся в настоящий момент в состоянии «Обработка законченного звонка»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка))*100/ операторы, вошедшие в систему
Операторы, вошедшие в систему (перерыв) (%)	Процент операторов, находящихся в настоящий момент в состоянии «Перерыв»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))*100/ операторы, вошедшие в систему

Суммирующие счетчики системы

ПРИМЕЧАНИЕ: Сессия – это промежуток времени от подключения сервера КЦ к телефонной станции до перезапуска устройства, или промежуток времени между сбросами счетчика.

Суммирующий счетчик контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	(Входящие ACD-вызовы) + (Входящие не-ACD-вызовы)
Входящие ACD-вызовы	Общее количество входящих ACD-вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	(Входящие обычные ACD-вызовы) + (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп)
Входящие не-ACD-вызовы	Общее количество входящих не-ACD-вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	Суммарное количество вызовов, посланных оператору по внешней линии
Общее количество удовлетворенных вызовов	Общее количество удовлетворенных вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	(Удовлетворенные ACD-вызовы)+(Удовлетворенные не-ACD-вызовы)
Удовлетворенные ACD-вызовы	Общее количество удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда оператор отвечает на ACD-вызов
Удовлетворенные не-ACD-вызовы	Общее количество удовлетворенных не-ACD-вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда оператор отвечает на не-ACD-вызов
Пропущенные ACD-вызовы	Общее количество пропущенных ACD-вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	Суммирующий счетчик очереди (Пропущенные ACD-вызовы в очереди) + суммирующий счетчик группы Cumulative (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу)
Неправильные вызовы	Общее количество вызовов с момента начала сессии, покинувших систему до истечения порогового времени	Суммирующий счетчик группы (Переадресация неправильных ACD-вызовов в собственную группу) + суммирующий счетчик оператора (Неправильные вызовы)
Исходящие вызовы	Общее количество исходящих вызовов, обработанных системой с момента начала сессии	Суммирующий счетчик оператора (Исходящие вызовы)
Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие	Суммарное количество вызовов, переадресованных адресату вызовов без ответа с момента начала сессии	Значение счетчика увеличивается каждый раз, когда оператор не отвечает на вызов, и вызов перенаправляется адресату вызовов без ответа
Входящие ACD-вызовы (%)	Процент входящих ACD-вызовов с момента начала сессии	(Входящие ACD-вызовы)*100/(Общее количество входящих вызовов)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Входящие не-ACD-вызовы (%)	Процент входящих не-ACD-вызовов с момента начала сессии	(Входящие не-ACD-вызовы)*100/(Общее количество входящих вызовов)
Общее количество удовлетворенных вызовов (%)	Процент удовлетворенных вызовов с момента начала сессии	(Удовлетворенные ACD-вызовы)*100/((Общее количество входящих вызовов)+(Количество исходящих вызовов))
Удовлетворенные ACD-вызовы (%)	Процент удовлетворенных ACD-вызовов с момента начала сессии	(Удовлетворенные ACD-вызовы)*100/(Входящие ACD-вызовы)
Пропущенные ACD-вызовы (%)	Процент пропущенных ACD-вызовов с момента начала сессии	[(Пропущенные ACD-вызовы) * 100 / (Входящие ACD-вызовы)]
Переадресация вызовов без ответа, вызвавших переполнение, в группу Прочие	Общее количество вызовов, отправленных адресату, которому перенаправляются вызовы без ответа, вызвавшие переполнение. Для каждого вызова, значение счетчика увеличивается только один раз, вне зависимости от того, сколько операторов в группе не ответили на него	
Пропущенные ACD-вызовы на удержании	Общее количество ACD-вызовов с момента начала сессии, которые были пропущены во время нахождения на удержании	

Счетчики пиковых параметров системы

Счетчик пикового значения отражает максимальное значение, достигнутое счетчиком с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Пиковое значение общего количества входящих вызовов	Пиковое количество входящих вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Общее количество входящих вызовов)
Пиковое количество входящих ACD-вызовов	Пиковое количество входящих ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Входящие ACD-вызовы)
Пиковое количество входящих не-ACD-вызовов	Пиковое количество входящих не-ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Входящие не-ACD-вызовы)
Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов	Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Ожидающие ACD-вызовы)
Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов, находящихся в очереди	Пиковое количество ACD-вызовов в очереди с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (ACD-вызовы в очереди, ожидающие обработки)
Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов в группе оператора	Пиковое количество ACD-вызовов, ожидающих в группе оператора (с момента начала сессии)	Пиковое значение активного счетчика системы (ACD-вызовы, ожидающие в группе оператора)
Пиковое количество удовлетворенных вызовов	Пиковое значение общего количества удовлетворенных вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Общее количество удовлетворенных ACD-вызовов)
Пиковое количество удовлетворенных ACD-вызовов	Пиковое количество удовлетворенных ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Удовлетворенные ACD-вызовы)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Пиковое количество удовлетворенных не-ACD-вызовов	Пиковое количество удовлетворенных не-ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика системы (Удовлетворенные не-ACD-вызовы)

Очередь

Активные счетчики очереди

Активные счетчики контролируют подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание
Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди	Общее количество ACD-вызовов, которые в настоящий момент ожидают в очереди

Суммирующие счетчики очереди

Суммирующий счетчик контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди	Суммарное количество ACD-вызовов, ожидавших в очереди (с момента начала сессии)	
Переполнение в группе – на группу Прочие	Суммарное количество вызовов в очереди, перенаправленных адресату вызовов при переполнении с момента начала сессии	
Пропущенные ACD-вызовы в очереди	Суммарное количество ACD-вызовов, которые были пропущены во время ожидания в очереди (с момента начала сессии)	
Неправильные вызовы	Общее количество вызовов, покинувших систему во время ожидания в очереди, до истечения порогового времени (с момента начала сессии)	Увеличивается каждый раз, когда вызов покидает систему во время ожидания в очереди (до истечения порогового времени)
Переполнение в группе – на группу Прочие (%)	Процент количества вызовов в очереди, перенаправленных адресату вызовов при переполнении с момента начала сессии	(Переполнение в группе – на группу Прочие)*100/(Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди)
Пропущенные ACD-вызовы в очереди (%)	Процент ACD-вызовов, которые были пропущены во время ожидания в очереди (с момента начала сессии)	(Пропущенные ACD-вызовы) + (Ожидающие ACD-вызовы, находящиеся в очереди)

Счетчики пиковых параметров очереди

Счетчик пикового значения отражает максимальное значение, достигнутое счетчиком с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов, находящихся в очереди	Пиковое количество ACD-вызовов, ожидавших в очереди (с момента начала сессии)	Пиковое значение активного счетчика очереди (ACD-вызовы в очереди, ожидающие обработки)

Группа

Активные счетчики группы

Активные счетчики контролируют подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются группой	(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)+(Переадресация входящих не-ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу	Количество входящих ACD-вызовов, переадресованных в собственную группу, которые в настоящий момент обрабатываются группой	Вызов в группу автоматического распределения вызовов по внешней линии Вызов в группу автоматического распределения из внутренней линии
Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу	Количество входящих обычных ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент группой, которые не были получены группами из-за переполнения или отсутствия ответа	Активный счетчик оператора (Входящие обычные ACD-вызовы)
Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент группой, которые были получены группой в результате переполнения	Активный счетчик оператора (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп (систем))
Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы «Прочие» в собственную группу	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент группой, которые были получены группой в результате отсутствия ответа	Активный счетчик оператора (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп (систем))
Переадресация входящих не-ACD-вызовов в группу оператора	Количество входящих не-ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент операторами	Увеличивается/уменьшается, когда оператор получает не-ACD-вызов, и уменьшается, когда вызов оканчивается
Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент операторами, которые были получены группой в результате переполнения и/или отсутствия ответа	(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)+(Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора	Количество ACD-вызовов, которые в настоящий момент ожидают обработки операторами, и которые были получены группой в результате переполнения и/или отсутствия ответа	Увеличивается каждый раз, когда вызов, не получивший ответа, адресуется оператору группы (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение) из-за переполнения или отсутствия ответа (посылка вызова оператору)
Не-ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки	Количество не-ACD-вызовов в группе, ожидающих обработки операторами, входящими в состав этой группы	Активный счетчик оператора (Не-ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки)
Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу	Количество ACD-вызовов, которые в настоящий момент ожидают очереди в группе	Активный счетчик оператора (ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу в очередь	Количество ACD-вызовов для группы, которые в настоящий момент ожидают в очереди	
Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора	Количество ACD-вызовов в группе, ожидающих обработки операторами, входящими в состав этой группы	Активный счетчик оператора (ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки)
Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в собственную группу	Количество удовлетворенных ACD-вызовов, поступивших в эту группу (вызовы, которые не поступили в группу из-за переполнения или отсутствия ответа)	Активный счетчик оператора (Удовлетворенные ACD-вызовы)
Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в другую группу	Количество удовлетворенных ACD-вызовов, поступивших в группу из-за переполнения или отсутствия ответа	Увеличивается каждый раз, когда операторы группы отвечают на вызов, поступивший в результате переполнения или отсутствия ответа.
Удовлетворенные не-ACD-вызовы в группе оператора	Количество удовлетворенных не-ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются операторами группы	Активный счетчик оператора (Удовлетворенные не-ACD-вызовы)
Исходящие вызовы	Количество исходящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются группой	Активный счетчик оператора (Исходящие вызовы)
Операторы, вошедшие в систему	Количество операторов, которые в настоящий момент выполнили вход в систему и определены в группу	Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый)) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка)) + (операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))
Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий)	Количество операторов, которые в настоящий момент выполнили вход в систему, определены в группу и находятся в состоянии «Простаивающий»	Увеличивается каждый раз, когда работающий в системе оператор переходит в состояние «Простаивающий» (из состояния «Перерыв», «Занятый» или другого состояния) и уменьшается каждый раз, когда состояние «Простаивающий» сменяется другим.
Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый)	Количество операторов, которые в настоящий момент выполнили вход в систему, определены в группу и находятся в состоянии «Занятый»	(Операторы, вошедшие в систему) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: Простаивающий)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))
Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка)	Количество операторов, которые в настоящий момент выполнили вход в систему, определены в группу и находятся в состоянии «Обработка законченного звонка»	(Операторы, вошедшие в систему) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: Простаивающий)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: Занятый)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))
Операторы, вошедшие в систему (перерыв)	Количество операторов, которые в настоящий момент выполнили вход в систему, определены в группу и находятся в состоянии «Перерыв»	(Операторы, вошедшие в систему) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: Простаивающий)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: Занятый)) - (Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка))

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Операторы, вышедшие из системы	Количество операторов, вышедших из группы на настоящий момент времени	Увеличивается каждый раз, когда оператор выходит из системы и уменьшается каждый раз, когда оператор входит в систему (из этой группы).
Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий) (%)	Процент операторов, выполнивших вход в систему, определенных в группу и находящихся в состоянии «Простаивающий»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: простаивающий))*100/ (операторы, вошедшие в систему)
Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый) (%)	Процент операторов, выполнивших вход в систему, определенных в группу и находящихся в состоянии «Занятый»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: занятый))*100/ (операторы, вошедшие в систему)
Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка) (%)	Процент операторов, выполнивших вход в систему, определенных в группу и находящихся в состоянии «Обработка законченного звонка»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: обработка законченного звонка))*100/ (операторы, вошедшие в систему)
Операторы, вошедшие в систему (перерыв) (%)	Процент операторов, выполнивших вход в систему, определенных в группу и находящихся в состоянии «Перерыв»	(Операторы, вошедшие в систему (Активный: перерыв))*100/ (операторы, вошедшие в систему)

Суммирующие счетчики группы

Суммирующий счетчик контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, обрабатываемых группой с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)+(Переадресация входящих не-ACD-вызовов в группу оператора)
Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу	Общее количество входящих ACD-вызовов, поступивших к этой группе с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу) + (Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы «Прочие» в собственную группу)
Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу	Количество входящих ACD-вызовов, которые не были доставлены группе из-за переполнения или отсутствия ответа с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу) – (Переадресация входящих вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу) – (Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу	Общее количество ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения, и обработанных группой с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда группа получает вызов, переадресованный на нее из-за переполнения (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы «Прочие» в собственную группу	Общее количество ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за отсутствия ответа, и обработанных группой с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда на группу переадресовывается вызов без ответа (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Переадресация входящих не-ACD-вызовов в группу оператора	Общее количество входящих не-ACD-вызовов, обработанных операторами группы с момента начала сессии	

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора	Общее количество ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения и/или отсутствия ответа, и обработанных операторами с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу) + (Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы «Прочие» в собственную группу)
Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие	Суммарное количество вызовов, переадресованных адресату вызовов без ответа с момента начала сессии	Суммирующий счетчик оператора (Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие)
Переполнение в группе – на группу «Other» (Прочие)	Суммарное количество вызовов, перенаправленных адресату при переполнении с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда вызов перенаправляется адресату при переполнении из-за того, что группа находилась в состоянии «Занята».
Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в собственную группу	Общее количество удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных этой группой с момента начала сессии (вызовы, которые не поступили в группу из-за переполнения или отсутствия ответа)	Суммирующий счетчик оператора (Удовлетворенные ACD-вызовы)
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу	Общее количество ACD-вызовов, пропущенных группой с момента начала сессии	(Переадресация ACD-вызовов в собственную группу в очередь) + (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора)
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в очередь	Общее количество ACD-вызовов с момента начало сессии, которые группа пропустила, пока вызовы ожидали в очереди	(Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу) – (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора)
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора	Общее количество ACD-вызовов, пропущенных операторами с момента начала сессии	Суммирующий счетчик операторов (Пропущенные ACD-вызовы в группе оператора)
Переадресация неправильных ACD-вызовов в собственную группу	Общее количество вызовов с момента начала сессии, покинувших систему во время ожидания в группе, до истечения порогового времени	Суммирующий счетчик операторов (Неправильный вызовы). Значение счетчика будут увеличивать только неправильные вызовы. Суммирующий счетчик неправильных вызовов от оператора (неправильные вызовы) повышается как ACD-вызовами, так и не-ACD-вызовами
Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора (%)	Процент ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения и/или отсутствия ответа, и обработанных операторами с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора)*100/(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие (%)	Процент вызовов, перенаправленных адресату вызовов без ответа с момента начала сессии	Суммирующий счетчик оператора (Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие)
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора (%)	Процент ACD-вызовов, пропущенных операторами группы с момента начала сессии	(Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора) *100/ (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу (%)	Процент входящих ACD-вызовов, поступивших в группу с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)*100/(Общее количество входящих вызовов)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу (%)	Процент входящих обычных ACD-вызовов, поступивших в группу с момента начала сессии	(Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу)+(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы Прочие в собственную группу (%)	Процент ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения, и обработанных группой с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы «Прочие» в собственную группу)*100/ (Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы Прочие в собственную группу (%)	Процент общего количества ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за отсутствия ответа, и обработанных группой с момента начала сессии	(Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы «Прочие» в собственную группу)*100/ (Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих не-ACD-вызовов в группу оператора (%)	Процент входящих не-ACD-вызовов, обработанных группой с момента начала сессии	(Переадресация входящих не-ACD-вызовов в группу оператора)*100/(Общее количество входящих вызовов)
Переполнение в группе – на группу Прочие (%)	Процент общего количество вызовов, перенаправленных адресату при переполнении с момента начала сессии	(Переполнение в группе – на группу «Other» (Прочие)) * 100 / (Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в собственную группу (%)	Процент удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных этой группой с момента начала сессии	(Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов в собственную группу)*100/(Переадресация входящих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу (%)	Процент пропущенных группой ACD-вызовов с момента начала сессии	(Переадресация ACD-вызовов в собственную группу в очередь (%)) + (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора (%))
Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу в очередь (%)	Процент ACD-вызовов с момента начало сессии, которые эта группа пропустила, пока вызовы ожидали в очереди	(Переадресация ACD-вызовов в собственную группу в очередь) *100/ (Переадресация пропущенных ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, из группы Прочие в собственную группу	Общее количество вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения, и обработанных группой с момента начала сессии	
Переполнение вызовов без ответа в группе – на группу Прочие	Общее количество вызовов, поступивших другому адресату в результате переполнения	
Пропущенные ACD-вызовы на удержании в группе	Общее количество ACD-вызовов с момента начала сессии, которые группа пропустила, пока вызовы находились на удержании	

Счетчики пиковых параметров группы

Счетчик пикового значения отражает максимальное значение, достигнутое счетчиком с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Пиковое значение общего количества входящих вызовов	Пиковое количество входящих вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Общее количество входящих вызовов)
Пиковое количество входящих ACD-вызовов	Пиковое количество входящих ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Входящие ACD-вызовы)
Переадресация входящих обычных ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу	Пиковое количество входящих обычных ACD-вызовов, поступивших в группу с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация обычных ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов, вызвавших переполнение, при их пиковом количестве из группы Прочие в собственную группу	Пиковое количество входящих ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за переполнения, и обработанных группой с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация входящих ACD-вызовов при переполнении из группы Прочие в собственную группу)
Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа при их пиковом количестве из группы Прочие в собственную группу	Пиковое количество входящих ACD-вызовов, поступивших в эту группу из-за отсутствия ответа, и обработанных группой с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация входящих ACD-вызовов без ответа из группы Прочие в собственную группу)
Пиковое количество входящих не-ACD-вызовов	Пиковое количество входящих ACD-вызовов с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Входящие не-ACD-вызовы)
Переадресация входящих ACD-вызовов при их пиковом количестве в другую группу в группах оператора	Пиковое количество входящих вызовов, перенаправленных из-за переполнения и/или отсутствия ответа, и обработанных операторами с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация входящих ACD-вызовов в другую группу в группах оператора)
Переадресация ожидающих ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу	Пиковое количество ожидающих ACD-вызовов, поступивших в группу с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу)
Переадресация ожидающих ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу в очередь	Пиковое количество ACD-вызовов, поступивших в группу и ожидающих в очереди (с момента начала сессии)	Пиковое значение счетчика (Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу в очередь)
Переадресация ожидающих ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу в группах оператора	Пиковое количество ACD-вызовов, ожидающих операторов группы (с момента начала сессии)	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация ожидающих ACD-вызовов в собственную группу в группах оператора)
Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу	Пиковое количество удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных этой группой с момента начала сессии	Пиковое значение активного счетчика группы (Переадресация удовлетворенных ACD-вызовов при их пиковом количестве в собственную группу)

Активные таймеры группы

Активные счетчики контролируют подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание
Самое большое время ожидания в очереди	Текущее наибольшее время ожидания ACD-вызовов в группе

Суммирующие таймеры группы

Суммирующий таймер контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание
Среднее время ожидания для ACD-вызовов, находящихся в очереди	Среднее время ожидания в очереди ACD-вызовов, поступивших в группу (с момента начала сессии)
Среднее время ожидания для ACD-вызовов в группе оператора	Среднее время ожидания обработки оператором для ACD-вызовов, поступивших в группу (с момента начала сессии)
Средняя длительность разговора	Средняя общая продолжительность разговора для входящих вызовов, принятых группой с начала сессии
Среднее время удержания	Средняя общая продолжительность удержания для входящих вызовов, принятых группой с начала сессии
Самое большое время ожидания для ACD-вызовов, находящихся в очереди	Максимальное время ожидания в очереди для ACD-вызовов, поступивших в группу (с момента начала сессии)
Самое большое время ожидания для ACD-вызовов в группе оператора	Максимальное время ожидания обработки оператором для ACD-вызовов, поступивших в группу (с момента начала сессии)
Самая большая длительность разговора	Максимальная продолжительность разговора для вызовов, принятых группой с начала сессии
Самое большое время удержания	Максимальная продолжительность удержания для вызовов, принятых группой с начала сессии

Оператор

Активные счетчики оператора

Активные счетчики контролируют подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются оператором	(Входящие ACD-вызовы) + (Входящие не-ACD-вызовы)

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Входящие ACD-вызовы	Количество входящих ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются оператором	(Входящие обычные ACD-вызовы) + (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп)
Входящие обычные ACD-вызовы	Количество входящих обычных ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются оператором	Увеличивается, когда обычный ACD-вызов обрабатывается оператором (посылает вызов, разговаривает, находится на удержании и пр.); уменьшается, когда контролируемый оператор теряет вызов (абонент положил трубку, вызов был переадресован другому оператору и пр.)
Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из группы Прочие	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент оператором, которые были переадресованы на него из-за переполнения	Увеличивается каждый раз, когда оператор получает вызов, переадресованный на него из-за переполнения (оператор является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из группы Прочие	Количество ACD-вызовов, обрабатываемых в настоящий момент оператором, которые были переадресованы на него из-за отсутствия ответа	Увеличивается каждый раз, когда оператор получает вызов, переадресованный на него из-за отсутствия ответа (оператор является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Входящие не-ACD-вызовы	Общее количество входящих не-ACD-вызовов, которые в настоящий момент обрабатываются оператором	(Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из группы Прочие) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из группы Прочие)
ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки	Количество ACD-вызовов, ожидающих в очереди оператора	Увеличивается каждый раз, когда вызов, не получивший ответа, адресуется оператору группы (группа является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение) из-за переполнения или отсутствия ответа (посылка вызова оператору)
Не-ACD-вызовы в группе оператора, ожидающие обработки	Количество не-ACD-вызовов, в настоящий момент ожидающих оператора	Увеличивается каждый раз при посылке не-ACD-вызова оператору и уменьшается, когда оператор отвечает на вызов или клиент вешает трубку до того, как оператор ответит.
Общее количество удовлетворенных вызовов	Общее количество вызовов, удовлетворенных оператором в данный момент времени	(Удовлетворенные ACD-вызовы)+(Удовлетворенные не-ACD-вызовы)
Удовлетворенные ACD-вызовы	Количество ACD-вызовов, на которые оператор отвечает в данный момент времени	Увеличивается/уменьшается каждый раз, когда контролируемый оператор отвечает/завершает ACD-вызов
Удовлетворенные не-ACD-вызовы	Количество входящих не-ACD-вызовов, на которые в данный момент отвечает оператор	Увеличивается/уменьшается каждый раз, когда контролируемый оператор отвечает/завершает не-ACD-вызов
Исходящие вызовы	Количество исходящих вызовов на данный момент времени	Значение счетчика изменяется каждый раз, когда исходящий вызов посылается (счетчик увеличивается) и когда он оканчивается (счетчик уменьшается)

Суммирующие счетчики оператора

Суммирующий счетчик контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Общее количество входящих вызовов	Общее количество входящих вызовов, обрабатываемых оператором с момента начала сессии	(Входящие ACD-вызовы) + (Входящие не-ACD-вызовы)
Входящие ACD-вызовы	Общее количество входящих ACD-вызовов, обрабатываемых оператором с момента начала сессии	(Входящие обычные ACD-вызовы) + (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп)
Входящие обычные ACD-вызовы	Общее количество входящих ACD-вызовов, которые не были доставлены оператору из-за переполнения или отсутствия ответа с момента начала сессии	(Входящие обычные ACD-вызовы) + (Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп) + (Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп)
Входящие не-ACD-вызовы	Количество входящих ACD-вызовов, поступивших оператору с момента начала сессии	Увеличивается, когда контролируемому оператору поступает не-ACD-вызов
Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп (систем)	Общее количество ACD-вызовов, поступивших оператору из-за переполнения, и обработанных оператором с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда оператор получает вызов, переадресованный на него из-за переполнения (оператор является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из группы Прочие	Общее количество ACD-вызовов, поступивших оператору из-за отсутствия ответа, и обработанных оператором с момента начала сессии	Увеличивается каждый раз, когда оператор получает вызов, переадресованный на него из-за отсутствия ответа (оператор является адресатом вызовов без ответа, вызвавших переполнение)
Общее количество удовлетворенных вызовов	Общее количество удовлетворенных вызовов, обработанных оператором с момента начала сессии	(Удовлетворенные ACD-вызовы)+(Удовлетворенные не-ACD-вызовы)
Удовлетворенные ACD-вызовы	Общее количество удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных оператором с момента начала сессии	Увеличивается, когда контролируемому оператору поступает ACD-вызов, и он отвечает на этот вызов
Удовлетворенные не-ACD-вызовы	Общее количество удовлетворенных не-ACD-вызовов, обработанных оператором с момента начала сессии	Увеличивается, когда контролируемому оператору поступает не-ACD-вызов, и он отвечает на этот вызов
Пропущенные ACD-вызовы в группе оператора	Общее количество ACD-вызовов, которые оператор пропустил с момента начала сессии	Увеличивается, когда оператору поступает вызов, и он не отвечает на этот вызов. Пороговое время должно равняться нулю
Неправильные вызовы	Общее количество вызовов, которые поступили оператору и вышли из системы во время ожидания оператора до истечения порогового времени	Значение этого счетчика увеличивается каждый раз, когда вызов поступает оператору, а абонент вешает трубку раньше, чем оператор ответит и истечет пороговое время.
Исходящие вызовы	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором с момента начала сессии	Значение счетчика увеличивается каждый раз, когда оператор выполняет исходящий вызов

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие	Общее количество вызовов, пропущенных оператором с момента начала текущей сессии работы в системе, и перенаправленных адресату вызовов без ответа	Значение счетчика увеличивается каждый раз, когда оператор не отвечает на вызов, и вызов перенаправляется адресату вызовов без ответа
Входящие ACD-вызовы (%)	Процент входящих ACD-вызовов, поступивших оператору с момента начала сессии	(Входящие ACD-вызовы)*100/(Общее количество входящих вызовов)
Входящие обычные ACD-вызовы (%)	Процент входящих обычных ACD-вызовов, поступивших оператору с момента начала сессии	(Входящие обычные ACD-вызовы)*100/ (Входящие ACD-вызовы)
Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из группы Прочие (%)	Процент ACD-вызовов, поступивших оператору из-за переполнения, и обработанных оператором с момента начала сессии	(Входящие ACD-вызовы, вызвавшие переполнение и полученные из других групп (систем))*100/ (Входящие ACD-вызовы)
Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из группы Прочие (%)	Отображается процент общего количества ACD-вызовов, поступивших оператору из-за отсутствия ответа и обработанных этим оператором (с момента начала сессии)	(Входящие ACD-вызовы без ответа, полученные из других групп (систем))*100/ (Входящие ACD-вызовы)
Входящие не-ACD-вызовы (%)	Процент входящих не-ACD-вызовов, поступивших оператору с момента начала сессии	(Входящие не-ACD-вызовы)*100/(Общее количество входящих вызовов)
Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на группу Прочие (%)	Процент вызовов, пропущенных оператором и перенаправленных адресату вызовов без ответа	(Вызовы без ответа в группе оператора, переадресованные на другие группы (системы)) * 100 / (Incoming ACD Calls)
Общее количество удовлетворенных вызовов (%)	Процент удовлетворенных вызовов, обработанных оператором с момента начала сессии	(Общее количество удовлетворенных вызовов)*100/(Общее количество входящих вызовов)
Удовлетворенные ACD-вызовы (%)	Процент удовлетворенных ACD-вызовов, обработанных оператором с момента начала сессии	(Удовлетворенные ACD-вызовы)*100/ (Общее количество удовлетворенных вызовов)
Пропущенные ACD-вызовы в группе оператора (%)	Процент ACD-вызовов, которые оператор пропустил с момента начала сессии	Увеличивается, когда оператору поступает вызов, и он не отвечает на этот вызов. Пороговое время должно равняться нулю
Пропущенные оператором ACD-вызовы на удержании	Общее количество ACD-вызовов с момента начала сессии, которые оператор пропустил, пока вызовы находились на удержании	

Активные таймеры оператора

Активный таймер контролирует подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание	Дополнительное пояснение
Время входа в систему/выхода из системы оператора	Отображает период времени с момента входа оператора в систему и, соответственно, выхода из системы (в соответствии с текущим состоянием оператора)	(Время простоя) + (Длительность перерыва в обслуживании) + (Время обработки завершенного звонка) + (Время занятости)

Суммирующие таймеры оператора

Суммирующий таймер контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание
Время простоя	Период времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Простаивающий». Отслеживается с момента начала сессии
Длительность перерыва в обслуживании	Период времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Перерыв». Отслеживается с момента начала сессии
Время обработки завершенного звонка	Период времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Обработка завершенного звонка». Отслеживается с момента начала сессии
Время занятости	Период времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Занят». Отслеживается с момента начала сессии
«Длительность разговора + время удержания»для ACD-вызовов(%)	Процент суммарного времени разговора и удержания ACD-вызовов с момента начала сессии
«Длительность разговора + время удержания» для не-ACD-вызовов (%)	Процент суммарного времени разговора и удержания не-ACD-вызовов с момента начала сессии
«Длительность разговора + время удержания» для исходящих вызовов (%)	Процент суммарного времени разговора и удержания исходящих вызовов с момента начала сессии
Время простоя (%)	Процент времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Простаивающий». Отслеживается с момента начала сессии
Время занятости (%)	Процент времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Занят». Отслеживается с момента начала сессии
Время обработки завершенного звонка (%)	Процент времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Обработка завершенного звонка». Отслеживается с момента начала сессии
Длительность перерыва в обслуживании (%)	Процент времени, в течение которого оператор находился в состоянии «Перерыв». Отслеживается с момента начала сессии
Среднее время ожидания для ACD-вызовов в группе оператора	Среднее время ожидания обработки ACD-вызовов оператором (с момента начала сессии)
Средняя длительность разговоров для входящих вызовов	Средняя общая продолжительность разговора для входящих вызовов, с начала сессии
Средняя длительность разговоров для ACD-вызовов	Средняя продолжительность разговора для ACD-вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Средняя длительность разговоров для не-ACD-вызовов	Средняя продолжительность разговора для не-ACD-вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Среднее время удержания для входящих вызовов	Среднее время удержания для входящих вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Среднее время удержания для ACD-вызовов	Среднее время удержания ACD-вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Среднее время удержания для не-ACD-вызовов	Среднее время удержания для не-ACD-вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Средняя длительность разговоров для исходящих вызовов	Средняя продолжительность разговора для исходящих вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)
Среднее время удержания для исходящих вызовов	Среднее время удержания для исходящих вызовов в группе оператора (с момента начала сессии)

Название	Описание
Самое большое время ожидания для ACD-вызовов в группе оператора	Максимальное время ожидания ACD-вызова с момента начала сессии
Самая большая длительность разговоров для входящих вызовов	Максимальная общая продолжительность разговора для входящих вызовов, с начала сессии
Самая большая длительность разговоров для ACD-вызовов	Максимальная общая продолжительность разговора для ACD-вызовов с начала сессии
Самая большая длительность разговоров для не-ACD-вызовов	Максимальная общая продолжительность разговора для не-ACD-вызовов с начала сессии
Самое большое время удержания для входящих вызовов	Максимальное общее время удержания для входящих вызовов, с начала сессии
Самое большое время удержания для ACD-вызовов	Максимальное общее время удержания для ACD-вызовов с начала сессии
Самое большое время удержания для не-ACD-вызовов	Максимальное время удержания для не-ACD-вызовов с начала сессии
Самая большая длительность разговоров для исходящих вызовов	Максимальная общая продолжительность разговора для исходящих вызовов с начала сессии
Самое большое время удержания для исходящих вызовов	Максимальное общее время удержания для исходящих вызовов с начала сессии

Вызов

Активные таймеры вызова

Активный таймер контролирует подходящие элементы, которые система обрабатывает в данный момент времени

Название	Описание
Продолжительность вызова	Продолжительность вызова с момента его поступления в систему (отображаемое название соответствует типу вызова
Время вызова	Продолжительность текущего состояния вызова (отображаемое название соответствует текущему состоянию вызова)

Суммирующие таймеры вызова

Суммирующий таймер контролирует соответствующие элементы, которые система обработала с момента начала сессии.

Название	Описание
Время ожидания для ACD-вызовов	Время ожидания для ACD-вызова
Время ожидания для ACD-вызовов, находящихся в очереди	Время ожидания в очереди для ACD-вызова
Время ожидания для ACD-вызовов в группе оператора	Время ожидания в группе оператора для ACD-вызова
Время ожидания для не-ACD-вызовов в группе оператора	Время ожидания в группе оператора для не-ACD-вызова
Длительность разговора для ACD-вызовов	Длительность разговора для ACD-вызова

Название	Описание
Длительность разговора для не-ACD-вызовов	Длительность разговора для не-ACD-вызова
Время удержания для ACD-вызова	Время удержания для ACD-вызова
Время удержания для не-ACD-вызова	Время удержания для не-ACD-вызова
Длительность разговора для исходящих вызовов	Длительность разговора для исходящего вызова
Время удержания для исходящих вызовов	Время удержания для исходящего вызова

Приложение: Экспорт данных

ПРИМЕЧАНИЕ: Экспортированный файл формата .csv содержит только видимые поля, расположенные в том порядке, в котором они отображаются. Пояснения по всем столбцам и полям приведены ниже (сортировка полей – по умолчанию).

Данные заказчика

Экспорт данных заказчика в файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Имя**	Имя заказчика
B	**Отчество**	Отчество заказчика
C	**Фамилия**	Фамилия заказчика
D	**Имя вызывающего абонента**	Только если оно получено от внешней линии
E	**Ид. № вызывающего абонента**	Телефонный номер заказчика
F	**Компания**	
G	**Отдел**	
H	**Должность**	
I	**Телефон**	
J	**Факс**	
K	**Мобильный телефон**	
L	**Адрес электронной почты**	
M	**Адрес**	
H	**Страна**	
O	**Город**	
P	**Штат**	
Q	**Почтовый индекс**	
R	**Пол**	
S	**Дата рождения**	
T	**Предпочитаемая категория оператора**	
U	**Пользовательское поле 1**	
V	**Пользовательское поле 2**	
W	**Пользовательское поле 3**	
X	**Исходная дата**	
Y	**Изменить дату**	

Данные операторов

При экспорте данных оператора, создается файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Имя**	Имя оператора, заданное в телефонной станции.
B	**Внутренняя линия**	Внутренняя линия оператора, заданная в телефонной станции.
C	**Отдел**	Отдел, заданный приложением «Супервизор КЦ».

Журнал вызовов по внутренней линии – на основании данных о внутренней линии

При экспорте журнала вызовов по внутренней линии на основании данных о внутренней линии, создается файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Ид. № журнала вызовов**	Система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
B	**Дата/Время**	Дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
C	**Время завершения**	Время завершения вызова
D	**Заказчик**	Отображает полное имя заказчика (имя, отчество, фамилия)
E	**Ид. № вызывающего абонента**	Телефонный номер заказчика
F	**Имя вызывающего абонента**	Только если оно получено от внешней линии
G	**Входящий/Исходящий**	Тип вызова
H	**Состояние**	Отображает состояние вызова
I	**Набранный номер**	Номер, который набрал заказчик
J	DDI/DID/MSN - прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений	Данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
K	**DNIS - служба определения набранного номера**	Служба определения набранного номера
L	**ANI - автоматическое определение номера**	Автоматическое определение номера
M	**Канал связи**	Номер внешней линии, используемой для этого вызова
H	**Результат вызова**	Не используется
O	**Длительность разговора**	Время, в течение которого сохранялась связь с оператором
P	**Время ожидания**	Период времени, в течение которого вызов ожидал в очереди и подавал сигнал оператору (время ожидания в очереди + продолжительность звукового сигнала звонка)
Q	**Время удержания**	Суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
R	**Длительность звукового сигнала звонка**	Период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
S	**Время ожидания в очереди**	Время, потраченное на ожидание в очереди ACD
T	**Продолжительность вызова**	Суммарное время нахождения вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы
U	**Количество вызовов в буфере переполнения**	Количество переадресаций вызова из-за переполнения. Постановка в очередь при переполнении в случае состояния «Занят» не поддерживается.
V	**Количество вызовов без ответа**	Количество случаев, когда вызов остался без ответа
W	**Количество переадресованных вызовов**	Количество переадресаций вызовов оператором на другую внутреннюю линию (оператора) или группу автоматического распределения вызовов
Y	**Количество конференций**	Конференция – это вызов, количество участников которого не менее 3. Количество конференций повышается всякий раз, когда число участников увеличивается с 2 до 3.

Журнал вызовов по внутренней линии – на основании информации оператора

При экспорте журнала вызовов по внутренней линии на основании информации оператора, создается файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Ид. № журнала вызовов**	Система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
B	**Дата/Время**	Дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
C	**Время завершения**	Время завершения вызова
D	**Имя оператора**	Только если оно получено от внешней линии
E	**Имя группы**	Телефонный номер заказчика
F	**Внутренняя линия**	Номер внутренней линии
G	**Заказчик**	Отображает полное имя заказчика (имя, отчество, фамилия)
H	**Ид. № вызывающего абонента**	Телефонный номер заказчика
I	**Имя вызывающего абонента**	Только если оно получено от внешней линии
J	**Канал связи**	Номер внешней линии, используемой для этого вызова
K	**Набранный номер**	Номер, который набрал заказчик
L	**DDI/DID/MSN - прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений**	Данные DDI/DID/MSN (номер) от АТС сети общего пользования (внешняя линия)
M	**DNIS - служба определения набранного номера**	Служба определения набранного номера

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
N	**ANI - автоматическое определение номера**	Автоматическое определение номера
O	**Входящий/Исходящий**	Тип вызова
P	**Результат вызова**	Не используется
Q	**Состояние**	Отображает состояние вызова
R	**Длительность разговора**	Время, в течение которого сохранялась связь с оператором
S	**Время ожидания**	Суммарное время, в течение которого вызов находится в ожидании ответа (скорость ответа)
T	**Время удержания**	Суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
U	**Время ожидания в очереди**	Время, потраченное на ожидание в очереди ACD
V	**Длительность звукового сигнала звонка**	Период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
W	**Продолжительность вызова**	Суммарное время нахождения вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы
X	**Переадресованный**	Да/Нет
Y	**Без ответа**	Да/Нет
Z	**Конференция**	Да/Нет
AA	**Переполнение группы от**	Только если вызов переадресован от другой группы ACD при переполнении
AB	**Вызов без ответа в группе оператора от**	Только в случае, если оператор, к которому был адресован вызов, не ответил на него, и вызов был перенаправлен «*адресату вызовов при отсутствии ответа*»
AC	**Вызов без ответа по внутренней линии от**	Номер внутренней линии оператора, с которой был перенаправлен вызов при отсутствии ответа
AD	**Оператор, переадресованный от**	Имя оператора, переадресовавшего вызов
AE	**Внутренняя линия, переадресованная от**	Номер внутренней линии оператора, выполнившей переадресацию
AF	**Переадресация оператора на**	Имя оператора, которому был переадресован вызов
AG	**Внутренняя линия/набранный номер, переадресованные на**	Внутренняя линия или набранный номер, на которые был переадресован вызов
AH	**Внутренние линии или набранные номера для конференции**	Внутренняя линия или набранный номер для конференции
AI	**Примечания оператора**	Не используется
AJ	**Заявка заказчика**	Не используется

Журнал вызовов внутренней связи

При экспорте журнала вызовов по внутренней связи, создается файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Ид. № журнала вызовов**	Система присваивает идентификационный номер каждому обработанному вызову
B	**Дата/Время**	Дата и время вызова, поставленного в очередь ACD или полученного оператором
C	**Время завершения**	Время завершения вызова
D	**Внутренняя линия**	Номер внутренней линии
E	**Имя оператора**	Только если оно получено от внешней линии
F	**Входящий/Исходящий**	Тип вызова
G	**Ид. № вызывающего абонента/Набранный номер**	Номер внутренней линии оператора, осуществившей вызов/получившей вызов
H	**Длительность разговора**	Время, в течение которого сохранялась связь с оператором
I	**Время ожидания**	Период времени, в течение которого вызов ожидал в очереди и подавал сигнал оператору (время ожидания в очереди + продолжительность звукового сигнала звонка)
J	**Время удержания**	Суммарное время, в течение которого вызов находился на удержании (поставлен на удержание оператором)
K	**Длительность звукового сигнала звонка**	Период, в течение которого вызов оставался без ответа, в то время как внутренняя линия оператора подавала сигнал.
L	**Время ожидания в очереди**	Время, потраченное на ожидание в очереди ACD
M	**Продолжительность вызова**	Суммарное время нахождения вызова в системе, с момента его получения и до момента выхода из системы

Журнал операторов

При экспорте данных журнала операторов, создается файл *.csv*, содержащий следующие поля:

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
A	**Дата/Время входа в систему**	Дата и время входа оператора в систему
B	**Дата/Время выхода из системы**	Дата и время выхода оператора из системы
C	**Имя оператора**	Имя оператора
D	**Имя группы**	Имя группы
E	**Внутренняя линия**	Номер внутренней линии
F	**Длительность работы в системе после входа**	Общая продолжительность работы оператора в системе после входа
G	**Длительность перерыва в обслуживании**	Общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «Перерыв»

Столбец Excel	Название поля	Описание поля
H	**Время занятости**	Общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «Занятый»
I	**Время простоя**	Общее время, в течение которого оператор находился в состоянии «Простаивающий»
J	**Время обработки завершенного звонка**	Общее время, затраченное оператором на обработку завершенного звонка
K	**Входящие ACD-вызовы**	Общее количество ACD-вызовов, доставленных оператору
L	**Входящие не-ACD-вызовы**	Общее количество не-ACD-вызовов, доставленных оператору
M	**Удовлетворенные не-ACD-вызовы**	Общее количество не-ACD-вызовов, на которые ответил оператор
H	**Общее количество входящих вызовов**	Общее количество вызовов, доставленных оператору
O	**Пропущенные ACD-вызовы**	Общее количество вызовов, при которых вызывающий абонент повесил трубку до того, как оператор ответил
P	**Общее количество удовлетворенных вызовов**	Общее количество вызовов, на которые ответил оператор

Глоссарий терминов

- **ACD** – *Автоматическое распределение вызовов* – аппаратура связи, используемая для обработки множественных входящих вызовов. ACD распознает входящий вызов, отвечает на него, выполняет поиск указаний по маршрутизации вызова в базе данных, и отправляет вызов к устройству записи или интерактивному автоответчику, либо адресует свободному оператору (в зависимости от указаний по данному вызову)
- **ACD-вызов без ответа** – ACD-вызов, который был перенаправлен от оператора группы другому абоненту по истечении заданного времени ожидания
- **ACD-вызов, перенаправленный при переполнении** – ACD-вызов, который был перенаправлен из очереди группы другому абоненту по истечении заданного времени ожидания
- **ACD-вызовы** – выходящие вызовы, поступающие непосредственно в колл-центр
- **ANI –** *Автоматическое определение номера* – услуга, предоставляющая получателю телефонного звонка номер, с которого выполняется вызов
- **DDI/DID/MSN –** *Прямой входной набор/сеть с коммутацией сообщений* – местная телефонная компания предлагает пакет услуг телефонной связи для звонков в учрежденческую телефонную станцию компании
- **DNIS –** *Служба определения набранного номера* – услуга телефонии, заключающаяся в возможности вызываемого абонента определить номер, который набрал вызывающий абонент.
- **Внешняя линия** – *Центральный офис* – телефонная компания, к которой подключен локальный телефон или телефонная система
- **Время обработки завершенного звонка** – время (в секундах), которое необходимо оператору для завершения операций обработки звонка, который только что был окончен. Во время обработки завершенного звонка, вызовы не будут направляться оператору.
- **Входящий вызов** – телефонный звонок, начатый абонентом, удаленным от локальной станции, адресованный стороне, работающей на станции
- **Группа** – группа операторов с одинаковым набором умений, например, возможности обрабатывать жалобы заказчиков. В настоящем документе, используется термин «**Группа автоматического распределения вызов**» или «**Группа**».
- **Заказчик** – вызывающий абонент
- **Занятый** – состояние оператора, указывающее на то, что оператор не может принимать вызовы
- **Ид. № вызывающего абонента** – функция телефонной сети, заключающаяся в передаче колл-центру в реальном времени номера телефона, с которого звонит вызывающий абонент
- **Исходящий вызов** – телефонный звонок, начатый стороной, связанной с локальной станцией и адресованный удаленной стороне
- **Канал связи** – телефонная цепь, связывающая две системы коммутации. Для обработки вызова используется внешняя линия
- **Контроль** – функция системы, обеспечивающая супервизору или управляющему возможность осуществлять удаленный мониторинг работы операторов

- **Не-ACD-вызов** – входящие вызовы по внешней линии, доставленные непосредственно к внутренним линиям без использования алгоритма ICD телефонной станции. Конференции и переадресованные вызовы тоже попадают в эту категорию
- **Неправильный вызов** – входящий вызов, вышедший из системы до истечения порогового времени
- **Обычный ACD-вызов** – входящий ACD-вызов, который не был доставлен группе из-за переполнения или отсутствия ответа
- **Оператор** – каждое лицо, определенное в одну или несколько специальных Групп. В настоящем документе, используется термин «Оператор»
- **Отчеты** – отчеты, позволяющие отслеживать производительность колл-центра и операторов в определенном промежутке времени
- **Очередь ACD** – очередь, в которую ставятся вызовы, когда они поступают в колл-центр и ожидают обработки оператором. Вызовы в очереди ACD могут распределяться по свободным операторам в соответствии с заранее запрограммированным шаблоном распределения
- **Перерыв** – состояние оператора, указывающее на то, что оператор находится на перерыве и не может принимать вызовы
- **Порог** – точка, в которой начинается выполнение действия, изменение или процесс
- **Пропущенный вызов** – вызов, оконченный вызывающим абонентом во время посылки вызова оператору
- **Простаивающий** – состояние оператора, указывающее на то, что оператор может принимать вызовы
- **Состояние оператора** – текущее состояние оператора, например «Занят», «Простаивающий» и пр.

Поддержка продуктов

Специалисты технической поддержки Poltys всегда готовы ответить на ваши вопросы:

- Телефон в США: +1 864 642 6103
- Техническая поддержка: support@poltys.com