



מערכת CCM

דוגמא – מסכי מערכת

תצוגת זמן אמת

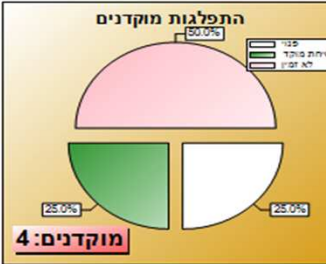
BAR-NET SOFTWARE

04/11/2009 17:09:02

מצב מוקדנים

- מוקדנים: 4
- בהפסקה: 2
- פנויים: 1
- בשיחה: 1

התפלגות מוקדנים



50% לא זמן
25% שיחות מוקדן
25% פנוי

מוקדנים: 4

מעל התקן: **1**

זמן מירבי: **0:58**

בהמתנה: **1**

שיחות שנקנו: **533**

שיחות שהתקבלו: **580**

נטישה מעל 20 שני': **5**

נטישה עד 20 שני': **42**

רמת שירות: **98%**

מועמדים לחסימה: **2**

שיחות הטרדה ניתוק מוקדן: **208**

שיחות הטרדה ניתוק אוטמטי: **48**

חירום - 100

שלוחה	מוקדן	שם	מצב	זמן	שיחות	נדרו	זמן במצב
505	135	שמעון דהאן	מוקד	1:32	140	13	3:12
506	142	ויקה בונדריוב	לא זמין	2:29	235	5	5:52
507	157	מתגבר 1	לא זמין	16:00	119	12	5:58
514	123	יוני בן נעים	פנוי	32:30	3	2	2:48

שיחות בהמתנה: **0**

מידע - 101

שלוחה	מוקדן	שם	מצב	זמן	שיחות	נדרו	זמן במצב
אין מוקדנים רשומים							

דו"ח שיחות כללי - כמותי

דוח שיחות

מרווח: 1 שעה יומי קבוצת מוקדנים: כללי נענו ננטשו

מ: 01/11/2009 08:00:00 עד: 02/11/2009 23:59:59

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

		שיחות			שיחות שננטשו			שיחות שנענו				נכנסות	
המתנה מרבית	רמת שירות (%)	מירבי פעיל	ממוצע בתור	מירבי בתור	%	ממוצע המתנה	מ.ס.	שיחות שנתקו	ממוצע שיחה	ממוצע המתנה	מ.ס.	מ.ס.	זמן החל מ
0:25	100	1	1	1	0		0	3	0:29	0:05	25	28	01/11/09 08:00
0:17	100	1	1	1	0		0	0	0:47	0:05	15	15	01/11/09 09:00
0:17	100	1	1	1	0		0	3	0:34	0:04	29	32	01/11/09 10:00
0:29	100	3	1	1	0		0	1	0:43	0:05	37	38	01/11/09 11:00
0:14	97	1	1	1	2	0:23	1	3	0:19	0:04	43	47	01/11/09 12:00

דו"ח שיחות שנענו - כמותי

דו"ח שיחות

מרווח: 1 שעה יומי קבוצת מוקדנים: כללי נענו ננטשו

מ: 01/11/2009 08:00:00 עד: 02/11/2009 23:59:59

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

התפלגות זמן המתנה (שניות)						שיחות שנענו			נכנסות		זמן החל מ
>90	<=90	<=50	<=40	<=20	<=10	ממוצע שיחה	זמן עד שירות	ממוצע המתנה	מס.	מס.	
0	0	0	1	1	23	0:29	0:12	0:05	25	28	01/11/09 08:00
0	0	0	0	2	13	0:47	0:12	0:05	15	15	01/11/09 09:00
0	0	0	0	2	27	0:34	0:11	0:04	29	32	01/11/09 10:00
0	0	0	2	2	33	0:43	0:12	0:05	37	38	01/11/09 11:00
0	0	0	0	2	41	0:19	0:10	0:04	43	47	01/11/09 12:00

דו"ח שיחות נוטשות - כמותי

דוח שיחות

מרווח: 1 שעה יומי קבוצת מוקדנים:

ננטשו כללי נענו

מ: 01/11/2009 08:00:00 עד: 02/11/2009 23:59:59

הדפסה

יצוא

הצג

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

התפלגות זמן המתנה (שניות)						שיחות שננטשו			נכסות	זמן החל מ	
>90	<=90	<=50	<=40	<=20	<=10	%	ממוצע המתנה	מ.ס.	שיחות שמתקו	מ.ס.	
0	0	0	0	0	3	0		0	3	28	01/11/09 08:00
0	0	0	0	0	0	0		0	0	15	01/11/09 09:00
0	0	0	0	0	3	0		0	3	32	01/11/09 10:00
0	0	0	0	1	0	0		0	1	38	01/11/09 11:00
0	0	0	1	0	3	2	0:23	1	3	47	01/11/09 12:00

דו"ח שיחות - מפורט

דוח שיחות מפורט

עד: מ:

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

החל מ-: עד ל-: סוג שיחה: מתקשר: מצב:

קבוצת מוקדנים: שלוחה: מוקדן: הטרדה:

שיחה	המתנה	כניסה	מצב	שם מוקדן	מוקדן	שלוחה	קבוצה	מקטע	הטרדה	סוג	DDI	מתקשר	זמן	התחלה
2:02	0:05	6	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0526857527	2:13	31/10/2009 00:01:23
0:29	0:10	6	שיחה	שני חדר	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	5352285	0:45	31/10/2009 00:01:59
1:54	0:05	6	שיחה	שני חדר	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	5900907	2:05	31/10/2009 00:04:44
0:07	0:03	7	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0525406110	0:17	31/10/2009 00:07:07
0:55	0:04	7	שיחה	שני חדר	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	039367024	1:06	31/10/2009 00:08:50
1:41	0:04	6	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	0548883422	1:51	31/10/2009 00:11:11
0:39	0:06	6	שיחה	שני חדר	130	506	100	1	ללא	מוקד	100	0542501423	0:51	31/10/2009 00:20:19
1:44	0:03	7	שיחה	מתגבר 1	157	504	100	1	ללא	מוקד	100	5352285	1:54	31/10/2009 00:21:26

דו"ח ביצועי מוקדנים - כמותי

דוח מוקדנים

ב- 30 הדקות האחרונות טווח תאריכים

מ: 01/11/2009 00:00:00 עד: 03/11/2009 23:59:59

הדפסה

יצוא

הצג

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

קבוצת מוקדנים: חירום - 100 מוקדן:

מס. מוקדן	שם מוקדן	שיחות שנענו	נדחו	הטרדה מוקדן	שיחות קצרות	העברות	זמן שיחה ממוצע	שיחות לשעה	זמן במערכת	זמן הפסקה	זמן שיחה	זמן פנוי
111	Agent111	115	5	0	30	7	0:18	11	9:43:27	2:28:51	35:49	6:38:47
122	בני גיל	0	0	0	0	0	0:00	0	0:03	0:00	0:00	0:03
123	יוני בן נעים	65	2	0	14	5	0:32	11	5:35:55	58:53	35:24	4:01:38
125	אלון נביק	42	3	0	23	4	0:13	4	9:40:36	2:22:45	9:19	7:08:32
128	גיא פלד	278	17	0	76	34	0:19	12	21:23:30	4:45:27	1:30:58	15:07:05
130	שני חדד	149	13	0	50	27	0:23	9	16:21:08	12:31:37	58:55	2:50:36
141	סבינה מיכאלוב	35	0	0	8	10	0:29	6	5:31:43	2:41:48	17:24	2:32:31

דו"ח שיחות למוקדן - כמותי

דוח שיחות מוקדן

מ: 01/11/2009 00:00:00 עד: 03/11/2009 23:59:59

הדפסה

יצוא

הצג

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

מרווח: 1 שעה יומי קבוצת מוקדנים: חירום - 100 מוקדן: יוני בן נעים - 123

שיחות יוצאות		שיחות נכנסות אחרות		שיחות מוקד						
ממוצע שיחה	שיחות	ממוצע שיחה	נענ	ממוצע בהשהיה	ממוצע שיחה	ממוצע צלצול	נענ	לא נענ	שיחות	זמן החל מ
0:00	0	0:00	0	0:00	1:32	0:03	1	0	1	03/11/09 09:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:06	0:02	11	3	14	03/11/09 10:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:29	0:03	22	2	24	03/11/09 11:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:57	0:02	7	0	7	03/11/09 12:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:37	0:04	7	1	8	03/11/09 13:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:33	0:03	11	0	11	03/11/09 14:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:21	0:05	6	1	7	03/11/09 15:00
0:00	0	0:00	0	0:00	0:30	0:03	65	7	72	סה"כ

דו"ח פעילות מוקדן

דוח פעילות מוקדן

מ: 01/11/2009 00:00:00 עד: 03/11/2009 23:59:59

[היום](#)
[אתמול](#)
[שבוע אחרון](#)
[חודש אחרון](#)
[נקה](#)

קבוצת מוקדנים: מוקדן:

זמן	שלוחה	פעולה	סיבת הפסקה	דחיה	זמן במערכת	זמן הפסקה
03/11/2009 09:50:00	504	כניסה			1:57:15	
03/11/2009 10:06:37	504	הפסקה	לא זמין	*		1:25
03/11/2009 10:08:02	504	חזרה				
03/11/2009 10:26:24	504	הפסקה	הפסקה			4:06
03/11/2009 10:30:30	504	חזרה				
03/11/2009 11:36:35	504	הפסקה	הפסקה			2:15
03/11/2009 11:38:50	504	חזרה				
03/11/2009 11:47:15	504	יציאה				
03/11/2009 11:48:40	504	כניסה			3:15:53	
03/11/2009 11:48:40	504	הפסקה				0:48
03/11/2009 11:49:28	504	חזרה				
03/11/2009 12:00:02	504	הפסקה	הפסקה			28:17
03/11/2009 12:28:19	504	חזרה				
03/11/2009 13:35:49	504	הפסקה	לא זמין	*		0:12

דו"ח שיחות נוטשות - מפורט

דוח שיחות שננטשו

קבוצה:

מ: עד:

[היום](#) [אתמול](#) [שבוע אחרון](#) [חודש אחרון](#) [נקה](#)

מספר שיחות : 62

זמן המתנה	שלוחה	קבוצה	DDI	מתקשר	זמן
0:02	505	100	100	0547351217	01/11/2009 06:48:42
0:02	505	100	100	0502962746	01/11/2009 07:09:48
0:02	505	100	100	0545691226	01/11/2009 07:21:11
0:08	503	100	100	9974000	01/11/2009 07:43:36
0:01	507	100	100	0526378025	01/11/2009 08:08:00
0:01	507	100	100	9965019	01/11/2009 08:21:43
0:00	503	100	100	0527987304	01/11/2009 08:41:27
0:05	514	100	100	8019	01/11/2009 10:17:44
0:01	503	100	100	0527956691	01/11/2009 10:40:30
0:01	506	100	100	0547382900	01/11/2009 10:51:12
0:13	506	100	100	0522960485	01/11/2009 11:56:23
0:01	503	100	100	0507674878	01/11/2009 12:10:04
0:00	506	100	100		01/11/2009 12:41:30