

# מערכת CCM

(Call Center Management)



## מדריך למנהל המערכת

## תוכן העניינים

4.....	Log In – למערכת	.1
5.....	תפריט ראשי	.2
6.....	דוחות	.3
6.....	בחירת תאריכים	3.1
6.....	יצוא והדפסה	3.2
6.....	יצוא ל-Excel	3.2.1
6.....	יצוא ל-PDF	3.2.2
7.....	דו"ח שיחות	3.3
7.....	דו"ח שיחות – כללי	3.3.1
9.....	דו"ח שיחות – שנענו	3.3.2
9.....	דו"ח שיחות – שננטשו	3.3.3
10.....	דו"ח שיחות מפורט	3.4
11.....	דו"ח מוקדנים	3.5
12.....	דו"ח שיחות – חתך מוקדן	3.6
13.....	דו"ח פעילות – חתך מוקדן	3.7
14.....	דו"ח איוש עמדות	3.8
15.....	דו"ח שיחות שננטשו	3.9
16.....	דו"ח מתקשרים	3.10
17.....	דו"ח קבוצות עורקים	3.11
18.....	דו"ח האזנות	3.12
19.....	תצוגות מערכת	.4
19.....	תצוגה	4.1
19.....	רענון תצוגה	4.1.1
20.....	מצב תור	4.1.2
20.....	רשימת מוקדנים פעילים	4.1.3
21.....	גרף התפלגות מוקדנים	4.1.4
21.....	מצב מוקדנים	4.1.5
21.....	מידע סטטיסטי שיחות	4.1.6
21.....	מידע מטרידים (אופציה – מודול מטרידים)	4.1.7
21.....	מוקד משני	4.1.8
22.....	תצוגת שיחות	4.2
23.....	מוקדנים ושיחות	4.3
24.....	שיחות מפורט	4.4
24.....	סטטוס	4.4.1
25.....	סטטיסטיקת שיחות	4.4.2
25.....	סטטיסטיקת שיחות – מרווח זמן קודם	4.4.3
26.....	שנה קבוצה	4.5
27.....	קביעת תצורת מערכת	.5
27.....	מוקדנים	5.1
27.....	קבוצות מוקדנים	5.1.1
27.....	מוקדנים	5.1.2

---

28.....	משמרות.....	5.1.3
28.....	עורקים.....	5.2
28.....	קבוצות עורקים.....	5.2.1
28.....	עורקים.....	5.2.2
29.....	איזורים.....	5.2.3
29.....	קידומות חיוג.....	5.2.4
30.....	תבנית.....	5.3
30.....	מצב מוקדנים.....	5.3.1
30.....	גרפי מוקדנים.....	5.3.2
31.....	שלוחות.....	5.4
31.....	משתמשים.....	5.5
32.....	מתקדם.....	5.6
33.....	אודות.....	5.7

## 1.1 כניסה למערכת – Log In

את תוכנית הניהול של מערכת ה- CCM ניתן להפעיל מכל מחשב ברשת המקומית. הגישה תבצע באמצעות תוכנת Internet Explorer גרסה 6.0 או מתקדמת יותר.



למערכת ה- CCM הוגדרו ארבע רמות הרשאת כניסה למערכת :

1. רמת מנהל מערכת – הרשאת גישה לכל מסכי המערכת.
2. רמת מנהל – הרשאת גישה לכל מסכי המערכת פרט להגדרות מתקדמות.
3. רמת מפקח – הרשאת גישה לממשקי תצוגה, דוחות והקלטות. אין גישה להגדרות מערכת. משמש להרשאות נוספות בתוכנות נלוות.
4. רמת משתמש - הרשאת גישה לממשקי תצוגה, דוחות והקלטות. אין גישה להגדרות מערכת.

Log out אוטומטי – אי פעילות במערכת במשך חמש דקות (פרט למסכי תצוגה) יגרום לניתוק הקשר עם שרת המערכת. במקרה זה יתבקש המשתמש, אם ירצה לחזור למערכת, להקיש שוב שם משתמש וסימא.



## 2. תפריט ראשי

ניתן להגיע לכל מסכי המערכת דרך התפריט הימני.

מפת התפריט:

### תצוגה

- תצוגה
- שיחות
- מוקדנים ושיחות
- שיחות מפורט
- שנה קבוצה

### דוחות

- דו"ח שיחות
- דו"ח שיחות מפורט
- דו"ח מוקדנים
- דו"ח שיחות מוקדן
- דו"ח פעילות מוקדן
- דו"ח איוש עמדות
- דו"ח שיחות שננטשו
- דו"ח מתקשרים
- דו"ח קבוצות עורקים
- דו"ח האזנות

### הגדרות (\*)

- מוקדנים
- קבוצת מוקדנים
- מוקדנים
- משמרות
- עורקים
- קבוצות עורקים
- עורקים
- איזורים
- קידומות חיוג
- תבנית
- מצב מוקדנים
- גרפי מוקדנים

- שלוחות
- משתמשים
- מתקדם (\*\*)

### יצאה

(\*) הרשאה למנהל מערכת ולמנהל בלבד

(\*\*) הרשאה למנהל מערכת בלבד

### 3. דוחות

#### 3.1 בחירת תאריכים

בדוחות ניתן לקבוע תחום תאריכים להפקת דו"ח.

November 2009						
Sa	Fr	Th	We	Tu	Mo	Su
31	30	29	28	27	26	25
7	6	5	4	3	2	1
14	13	12	11	10	9	8
21	20	19	18	17	16	15
28	27	26	25	24	23	22
5	4	3	2	1	30	29

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

בלחיצה על icon יפתח לוח שנה לבחירת טווח תאריכים מ: עד: להפקת דו"ח.  
 לחיצה על הקישורים "היום", "אתמול", "שבוע אחרון" או "חודש אחרון" תמלא את תחום תאריכים המבוקש בשדות "החל מ.." ו-"ועד..".  
 שבוע אחרון הינו השבוע הקודם ליום הפקת הדו"ח (ימים א-שבת)  
 חודש אחרון הינו החודש המלא הקודם ליום הפקת הדו"ח.  
 לחיצה על [נקה](#) תבצע מחיקה של הנתונים שנבחרו בטווח התאריכים.

#### 3.2 יצוא והדפסה

בכל הדוחות מופיעים, עם הצגת הדו"ח, פקדים המאפשרים יצוא והדפסה

##### 3.2.1 יצוא ל-Excel

פקד "יצוא" מייצא את הדו"ח לקובץ Excel ומאפשר צפייה בו או שמירתו.

##### 3.2.2 יצוא ל-PDF

פקד "הדפסה" מייצא את הדו"ח לקובץ PDF ומאפשר צפייה בו, שמירתו או הדפסתו.

### 3.3 דו"ח שיחות

דו"ח סיכומי המציג מידע על נתוני השיחות וכמותן בחתכים שונים על פי שדות הבחירה. הדו"ח ניתן להפקה בשלוש תצורות:

- דו"ח שיחות כללי
- דו"ח שיחות שנענו
- דו"ח שיחות שננטשו

כל דו"ח מציג את כמות השיחות בחתך שנבחר על פי פרמטרים של :

- מרווח (1/4 שעה, 1/2 שעה, שעה, 6 שעות, יום, שבוע, חודש)
- יומי – אם סומן, תוצגנה שיחות מאותה שעה בימים שונים באותה שורה (תקף למרווח הקטן מיום)
- קבוצת מוקדנים
- סוג תצוגה – כללי, נענו, ננטשו
- תחום תאריכים

ביצוא ל – Excel מוצגות 3 התצורות בדו"ח אחד.

#### 3.3.1 דו"ח שיחות - כללי

דוח שיחות														
מרווח: 1 שעה		קבוצת מוקדנים:		יומי		כללי		נענו		ננטשו		הדפסה		
מ: 01/11/2009 08:00:00		עד: 02/11/2009 23:59:59		הצג		יצוא								
היום		אתמול		שבוע אחרון		חודש אחרון		נקה						
זמן החל מ	מס.	שיחות שנענו		שיחות שננטשו			שיחות		מס.	ממוצע המתנה	ממוצע שיחה	מס.	ממוצע המתנה	מס.
		מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.						
מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.	ממוצע המתנה	מס.
01/11/09 08:00	28	25	0:05	0	0	0	0	3	0:29	0:05	25	28	0:25	100
01/11/09 09:00	15	15	0:05	0	0	0	0	0	0:47	0:05	15	15	0:17	100
01/11/09 10:00	32	29	0:04	0	0	0	0	3	0:34	0:04	29	32	0:17	100
01/11/09 11:00	38	37	0:05	0	0	0	0	1	0:43	0:05	37	38	0:29	100
01/11/09 12:00	47	43	0:04	1	0:23	2	1	3	0:19	0:04	43	47	0:14	97

מידע מוצג:

- **זמן החל מ:** מציג את מרווח הזמן של הדו"ח.
- **נכנסות / מס.:** מציג את מס' השיחות הנכנסות
- **שיחות שנענו**
  - **מס.:** מספר שיחות שנענו על ידי המוקד
  - **ממוצע המתנה:** זמן המתנה ממוצע עד למענה
  - **ממוצע שיחה:** זמן שיחה ממוצע
- **שיחות שנותקו:** שיחות שנותקו ע"י הפונה (עד 20 שני')
- **שיחות שננטשו**
  - **מס.:** שיחות שננטשו בעת המתנה למוקד (מעל 20 שני')
  - **ממוצע המתנה:** זמן המתנה ממוצע עד לנטישה
  - **%:** אחוז שיחות ננטשות מכלל שיחות המוקד (ללא שיחות שנותקו עד 20 שני')

- שיחות:
  - מירבי בתור – מספר השיחות המירבי בתור
  - ממוצע בתור – מספר השיחות הממוצע בתור
  - מירבי פעיל – מספר השיחות המירבי הנמצאות במצב שיחה עם המוקדן
- רמת שירות (%): אחוז שיחות שקבלו שירות מספק (נענו בזמן הרצוי)
- המתנה מירבית: זמן המתנה מירבי עד למענה



### 3.3.2 דו"ח שיחות – נענו

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.	זמן החל מ
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

בדו"ח מוצגים:

נתוני השיחות שנענו

זמן עד שירות – זמן מכניסת השיחה על לקבלת מענה במוקד המוצג

התפלגות זמני המתנה – התפלגות השיחות לפי זמן המתנה עד למענה בשניות

מרווחי הזמן נקבעים בהגדרות המערכת (*Service Time 1,.. Service Time5*)

### 3.3.3 דו"ח שיחות – ננטשו

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 שננטשו				נכנסות	זמן החל מ
>90	<=90	<=50	<=40	<=20	<=10	%	ממוצע המתנה	מס.	שיחות שנתקו	מס.	זמן החל מ
0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	28	01/11/09 08:00
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	01/11/09 09:00
0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	32	01/11/09 10:00
0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	38	01/11/09 11:00
0	0	0	1	0	3	2	0:23	1	3	47	01/11/09 12:00

בדו"ח מוצגים:

נתוני השיחות שנתקו וננטשו

התפלגות זמני המתנה – התפלגות השיחות לפי זמן המתנה עד לנטישה בשניות.

מרווחי הזמן נקבעים בהגדרות המערכת (*Service Time 1,.. Service Time5*)

### 3.4 דו"ח שיחות מפורט

הדו"ח מציג רשימת שיחות לפי החתכים המבוקשים. כל החתכים, פרט לתאריך, הינם אופציונליים:

- תחום זמנים (מ.. עד..)
- תחום שעות מסוים בתאריכים (החל מ.. עד ל..)
- סוג שיחה (מוקד, ישיר, יוצאת)
- מתקשר – מספר טלפון או חלק ממנו
- מצב (לא נדחו, נטישה עד 20 שני, נטישה מעל 20 שני, מענה) – (*Abandoned Calls Filter*)
- קבוצת מוקדנים, שלוחה, מוקדן
- הטרדה: נדחו, מוקדן, הכל

**דוח שיחות מפורט**

מ: 31/10/2009 00:00:00 עד: 31/10/2009 23:59:59 הצג יצוא הדפסה

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

החל מ:-  עד ל:-  סוג שיחה:  מתקשר:  מצב:

קבוצת מוקדנים:  שלוחה:  מוקדן:  הטרדה:

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

ניתן למיין את התוצאות על ידי לחיצה על כותרת העמודה.

יתכן ושיחה מכילה יותר ממקטע אחד - במקרה בו השיחה הועברה בין מוקדנים או הועברה למוקד אחר.

כל המקטעים השייכים לשיחה אחת יסומנו באותו צבע.

מידע מוצג:

- **הטרדה:** האם השיחה נותקה על ידי מערכת המטרידים או על ידי סימון מוקדן (אופציה – מטרידים)
- **מצב:** מצב סיום של השיחה
- **כניסה:** זמן בשניות לפני הכניסה להמתנה
- **המתנה:** זמן המתנה בתור
- **שיחה:** זמן שיחה עם המוקדן

### 3.5 דו"ח מוקדנים

מציג נתוני שיחה עבור כל מוקדן בקבוצה.

חתימים:

- תחום תאריכים (חובה)
- מוקד (חובה)
- מוקדן – הדו"ח יופק עבור מוקדן אחד בלבד

**דוח מוקדנים**

ב- 30 הדקות האחרונות  טווח תאריכים

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

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 מביק	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 חודד	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

מידע מוצג: מס. מוקדן, שם מוקדן

**שיחות שנענו** : מספר השיחות להן ענה המוקדן בטווח הדו"ח.

**נדחו** : מספר שיחות מוקדן שצלצלו בטלפון המוקדן ולא נענו או נדחו על ידי לחיצה על מקש DND/הפסקה.

**הטרדה מוקדן** : מספר השיחות שסומנו על ידי המוקדן כשיחות הטרדה (אופציה – מערכת מטרידים)

**שיחות קצרות** : מספר שיחות הקצרות (Short Call Time)

**העברות** : מספר השיחות שהועברו

**זמן שיחה ממוצע**

**שיחות לשעה** : ממוצע שיחות לשעה להם ענה המוקדן

**זמן במערכת** : משך הזמן בו המוקדן היה במצב Login בתחום השעות

**זמן הפסקה** : משך הזמן בו המוקדן היה במצב לא פנוי (ולא שיחה) בתחום השעות

**זמן שיחה** : משך הזמן בו המוקדן היה במצב שיחה בתחום השעות

**זמן פנוי** : משך הזמן בו המוקדן היה פנוי בתחום השעות

### 3.6 דו"ח שיחות מוקדן

דו"ח סיכומי המציג מידע על מספר השיחות של מוקדן במרווחי זמן שונים בתחום התאריכים הנבחר. פרמטרים לבחירה (חובה):

- תחום תאריכים
- מרווח (1/4 שעה, 1/2 שעה, שעה, 6 שעות, יום, שבוע, חודש)
- יומי – אם סומן, תוצגנה שיחות מאותה שעה בימים שונים באותה שורה (למרווח קטן מיום)
- קבוצת מוקדנים
- מוקדן

דוח שיחות מוקדן											
הדפסה		יצוא		הצג		עד: 03/11/2009 23:59:59		מ: 01/11/2009 00:00:00			
						היום		אתמול		שבוע אחרון	
						חודש אחרון		נקה			
				מוקדן: יוני בן נעים - 123		קבוצת מוקדנים: חירום - 100		יומי		מרווח: 1 שעה	
שיחות יוצאות		שיחות נכנסות אחרות		שיחות מוקדן							
ממוצע שיחה	שיחות	ממוצע שיחה	נענו	ממוצע בהשגיה	ממוצע שיחה	ממוצע צלצול	נענו	לא נענו	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	

מידע מוצג:

- **זמן החל מ:** זמן המרווח שנבחר
- **שיחות מוקדן**
  - שיחות
  - לא נענו
  - נענו
  - ממוצע צלצול
  - ממוצע שיחה
  - ממוצע בהשגיה
- **שיחות נכנסות אחרות**
  - שיחות נכנסות ישירות
  - נענו
  - ממוצע שיחה
- **שיחות יוצאות** (מופיע בדו"ח אם מופעל מודול שיחות יוצאות אופציונלי)
  - נענו
  - ממוצע שיחה

### 3.7 דו"ח פעילות מוקדן

הדוח מציג את פעולות ה-ACD (כניסה, יציאה, הפסקה של) מוקדן אחד.  
בחירה:

- תחום תאריכים
- קבוצת מוקדנים
- 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: חירום - 100 מוקדן: יוני בן נעים - 123

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

מידע מוצג

#### זמן

#### שלוחה

**פעולה** - כניסה (Login), יציאה (Logout), הפסקה, חזרה

**סיבת הפסקה** - הפסקה – לחיצה על כפתור הפסקה

לא זמין – כניסה להפסקה בעקבות אי מענה לשיחה (F. Busy)

השהיה - חזרה מושהית לשירות לאחר שיחה (Wrapup)

**דחיה** - ציון (על ידי סימן \*) מצייין כי היתה כניסה לא תקינה להפסקה

- דחיית שיחה על ידי כניסה להפסקה במהלך הצלול

- כניסה למצב לא זמין (F. Busy) בעקבות אי מענה לשיחה

**זמן במערכת** – זמן מפעולת כניסה ועד לסיימה (יציאה). מוצג בשורות של פעולת כניסה.

**זמן הפסקה** - זמן מפעולת הכניסה להפסקה ועד לסיימה (חזרה). מוצג בשורות של פעולת הפסקה.

### 3.8 דו"ח איוש עמדות

בחירה

תחום תאריכים (חובה)

קבוצת מוקדנים

**דוח איוש עמדות**

הצג
מ: 01/10/2009 00:00:00
עד: 31/10/2009 23:59:59

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

מרווח: 1 שעה
 יומי
קבוצת מוקדנים: חירום - 100

עמדות מאוישות	זמן החל מ
3	00:00
3	01:00
2	02:00
2	03:00
2	04:00
2	05:00
3	06:00
3	07:00
4	08:00
5	09:00
4	10:00
5	11:00

הדו"ח מציג את מספר העמדות שאוישו בכל מרווח זמן.

המידע מתבסס על השיחות שהתקבלו בעמדות. עמדות שלא קבלו שיחות לא יספרו.

### 3.9 דו"ח שיחות שננטשו

מציג רשימת שיחות מפורטת שננטשו בטווח התאריכים, הזמנים והקבוצה שהוגדרו. מוצגות כל השיחות ללא תלות בזמן ההמתנה.

בחירה

תחום תאריכים (חובה)

קבוצת מוקדנים

**דוח שיחות שננטשו**

קבוצה: 100 - חירום

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

[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

**זמן** – זמן כניסת השיחה

**מתקשר** – מס. הטלפון של המתקשר

ערך ריק – שיחה לא מזוהה או שיחה בו נטשה השיחה מיידית לפני קבלת הזיהוי מהרשת הציבורית.

ערך בן 4 ספרות – שיחה נכנסה ללא זיהוי וקבלה כזיהוי את מספר העורק במרכזיה

**קבוצה** - קבוצת מוקד אליה הגיעה השיחה

**שלוחה** – מס. השלוחה אליה הופנתה השיחה לצלצול לפני שננטשה.

אם השיחה נטשה בזמן ההמתנה בתור תהיה עמודה זו ריקה

**זמן המתנה** – פרק הזמן מכניסת השיחה למערכת ועד לנטישה

### 3.10 דו"ח מתקשרים

הצגת התפלגות סוגי המתקשרים למוקד

בחירה:

- קבוצת מוקדנים
- תחום תאריכים

דוח מתקשרים					
		קבוצת מוקדנים: חירום - 100			
הדפסה	יצוא	הצג	עד: 31/10/2009 23:59:59	מ: 01/10/2009 00:00:00	
<a href="#">היום</a> <a href="#">אתמול</a> <a href="#">שבוע אחרון</a> <a href="#">חודש אחרון</a> <a href="#">נקה</a>					
זמן המתנה	משך שיחה	ננטשו	נענו	התקבלו	מקור
0:06	0:19	99	2647	2746	
0:05	0:08	984	13931	14915	ניח
0:06	0:27	2417	27914	30331	ניד
0:06	0:21	3500	44492	47992	סה"כ

מידע מוצג:

**מקור** – כמוגדר במסך "איזורים". ריק – מספרים לא מזהים.

**התקבלו** – מספר שיחות שהתקבלו במוקד

**נענו** – מספר שיחות שנענו על ידי המוקדנים

**ננטשו** – מספר שיחות שננטשו

**משך שיחה** – זמן שיחה ממוצע

**זמן המתנה** – זמן שיחה ממוצע



### 3.11 דו"ח קבוצות עורקים

מציג את הפעילות ו-% השימוש בעורקי המרכזיה.

בחירה:

- תחום תאריכים (חובה)
- מרווח (חובה)
- קבוצת עורקים

**דו"ח שימוש בקבוצות עורקים**

מרווח: 1 שעה  יומי  קבוצות עורקים:

מ: 01/10/2009 00:00:00 עד: 31/10/2009 23:59:59

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

זמן החל מ	מספר עורקים	שיחות יוצאות	זמן שיחות יוצאות	שיחות מוקד	זמן שיחות מוקד	שיחות אחרות	זמן שיחות אחרות	ממוצע עורקים בשימוש	% שימוש
00:00	14	0	0:00	1405	16:59:09	0	0:00	0.5	3.9
01:00	14	0	0:00	875	11:07:42	1	0:28	0.6	4.4
02:00	14	0	0:00	326	5:24:23	0	0:00	0.2	1.3
03:00	14	0	0:00	238	3:35:41	0	0:00	0.1	0.8
04:00	14	0	0:00	198	3:07:46	0	0:00	0.1	0.7
05:00	14	0	0:00	471	3:48:59	0	0:00	0.1	0.9
06:00	14	0	0:00	869	5:46:13	0	0:00	0.2	1.3
07:00	14	0	0:00	1159	10:37:14	1	0:28	0.3	2.4
08:00	14	0	0:00	1629	14:48:54	4	1:13	0.5	3.4
09:00	14	0	0:00	1695	15:52:44	0	0:00	0.5	3.7
10:00	14	0	0:00	1758	18:17:18	2	5:11	0.6	4.2

המידע המוצג:

שיחות יוצאות (מספר זמן) - מוצג אם הופעלה אופצית שיחות יוצאות

שיחות מוקד (מספר זמן)

שיחות אחרות (מספר זמן) - שיחות נכנסות ישירות (לשלוחות המוקד או לשלוחות אחרות במרכזיה)

ממוצע עורקים בשימוש - מספר העורקים הממוצע בהם נעשה שימוש בו זמנית

% שימוש - % ניצול של העורקים

### 3.12 דו"ח האזנות

מציג רשימה של האזנות לשיחות מוקדנים על ידי המפקח

בחירה

תחום תאריכים

שלוחת האזנה – מספר השלוחה ממנה בוצעה ההאזנה

מתקשר – מס הטלפון של הצד הרחוק

קבוצה

שלוחת מוקדן

מוקדן

**דוח האזנות**

מ: 01/10/2009 00:00:00 עד: 31/10/2009 23:59:59 הצג הדפסה יצוא

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

שלוחת האזנה:  מתקשר:  קבוצה:

שלוחת מוקדן:  מוקדן:

4 שיחות

שעת מענה	מתקשר	שלוחת האזנה	שלוחת מוקדן	מס. מוקדן	שם מוקדן	התחלת האזנה	משך האזנה
26/10/2009 15:42:23	6000400	50	57	1003	אלמוני פלמוני	0:03	0:10
26/10/2009 16:47:18	6000400	56	57	1003	אלמוני פלמוני	0:02	0:15
27/10/2009 09:17:56	6000400	56	54	1002	יעל	0:02	0:01
27/10/2009 10:02:51	08-8649939	54	50			0:05	0:12

מידע מוצג:

שעת מענה

מתקשר

שלוחת האזנה

שלוחת מוקדן

מספר מוקדן

שם מוקדן

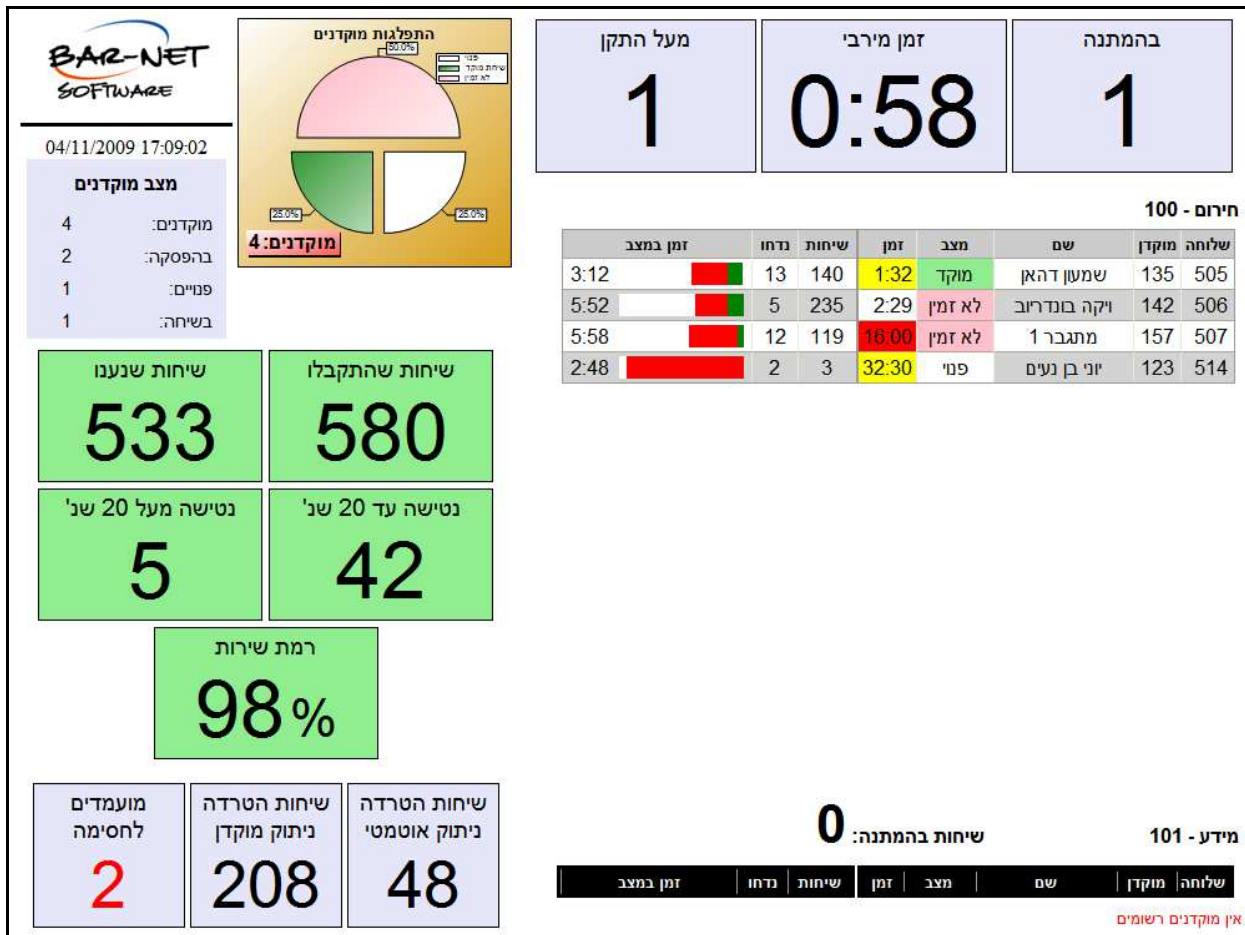
התחלת האזנה

משך האזנה

## 4. תצוגות מערכת

### 4.1 תצוגה

תצוגת זמן אמת של סטאטוס מוקדנים, מצב השיחות והסטורית שיחות במוקד.



#### 4.1.1 רענון תצוגה

חלקי המסך השונים מתעדכנים מדי זמן כמפורט להלן. זמן הרענון ניתן לשינוי במסך הגדרות / מתקדם:

- מצב תור ומידע מוקדנים – מידע זמן אמת המתעדכן כל שניה (*Monitor Refresh Rate - sec*)
  - גרפים – מידע זמן אמת המתעדכן כל 5 שניות (*Refresh Rate Graphs*)
  - מידע סטטיסטי – מתעדכן כל 30 שניות (*Refresh Rate statistics*).
- המידע המוצג מתייחס לזמן התצוגה היכול להיות המשמרת הנוכחית, היום הנוכחי או מרווח זמן קבוע (*Display time range*)

#### 4.1.2 מצב תור

בהמתנה – מספר השיחות הממתינות בתור המוקד  
 זמן מירבי – זמן ההמתנה של השיחה הראשונה בתור  
 מעל התקן – מספר השיחות הממתינות מעל זמן המענה הצפוי (Target Average Speed of Answer)

#### 4.1.3 רשימת מוקדנים פעילים

מידע זמן אמת

**שלוחה** – השלוחה בה נמצא המוקדן כעת  
**מוקדן** – הקוד בו משתמש המוקדן לביצוע כניסה למערכת  
**שם** – שם המוקדן  
**מצב** - המצב הנוכחי של המוקדן. התצוגה (טקסט וצבע רקע) מייצגים את מצב המוקדן ואת מצב השיחה. צבע הרקע ניתן להגדרה (הגדרות / תבנית / מצב מוקדנים).  
 המצבים וצבעי ברירת המחדל הם:

לבן – פנוי

אפור – תפוס (שפופרת מורמת)

ירוק – שיחת מוקד: צלצול, מוקד

אדום – לא פנוי

צהוב – שיחה שאינה שיחת מוקד: יוצא, נכנס, צלצול

תופסת "R" תציין המצאות ב-RIs (לא פנוי):

יוצא, נכנס, צלצול

כחול – השהיה (Wrap Up)

ורוד - לא זמין (Force Busy)

**זמן** – הזמן (דקות ושניות) בו נמצא המוקדן במצב הנוכחי. צבע הרקע של השדה ישתנה לצהוב או אדום אם עבר הזמן את הסף המוגדר (הגדרות / תבנית / מצב מוקדנים).

מידע סטטיסטי

**שיחות** – מספר השיחות שנענו על ידי המוקדן מתחילת זמן התצוגה (בשלוחה בה הוא נמצא או בשלוחה אחרת).

**נדחו** – מספר השיחות שצלצלו בשלוחת המוקדן ונידחו (כניסה להפסקה בזמן צלצול) או לא נענו (Force Busy).

**זמן במצב** – גרף המציג את התפלגות זמן המוקדן בזמן התצוגה (שיחה, פנוי, לא פנוי). ליד הגרף מוצג הזמן (שעות ודקות) אליו מתייחס הגרף.

#### 4.1.4 גרף התפלגות מוקדנים

גרף התפלגות של מצב המוקדנים הפעילים. צבעי הגרף ניתנים להגדרה (הגדרות / תבנית / גרף

מוקדנים). צבעי ברירת המחדל הם:

**ירוק** – שיחת מוקד

**צהוב** – שיחה שאינה שיחת מוקד – יוצאת, נכנסת

לבן - פנוי

**אדום** – לא פנוי

**כחול** – השהיה (Wrap Up)

**ורוד** - לא זמין (Force Busy)

#### 4.1.5 מצב מוקדנים

**מוקדנים** - מספר המוקדנים שבצעו כניסה למערכת

**בהפסקה** - מספר המוקדנים שאינם פנויים (כולל Force Busy ו-Wrapup)

**פנויים** - מספר המוקדנים הפנויים לקבל שיחה

**בשיחה** - מספר המוקדנים בשיחה (שיחת מוקד, פנימית, יוצאת או נכנסת ישירה)

#### 4.1.6 מידע סטטיסטי שיחות

**שיחות שהתקבלו** – לא כולל שיחות שנותקו ע"י מערכת ניתוק מטרידים

**שיחות שנענו**

**נטישה עד <> שניות** – נטישה עד לזמן הנטישה המינימלי (*Abandoned Calls Filter*)

**נטישה מעל <> שניות** - נטישה מעל זמן הנטישה המינימלי

**רמת שירות** – לפי הנוסחה:

כמות שיחות שנענו תוך זמן המענה הצפוי

כמות שיחות שנענו + כמות שיחות שנטשו מעל זמן נטישה מינימלי

#### 4.1.7 מידע מטרידים (אופציה-מודול מטרידים)

**שיחות הטרדה ניתוק אוטומטי** - מספר שיחות המטרידים שנותקו על ידי המערכת

**שיחות הטרדה ניתוק מוקדן** - מספר שיחות המטרידים שסומנו ונותקו על ידי המוקדן

**מועמדים לחסימה** – מספר הטלפונים שסומנו מספר פעמים ומועמדים לחסימה

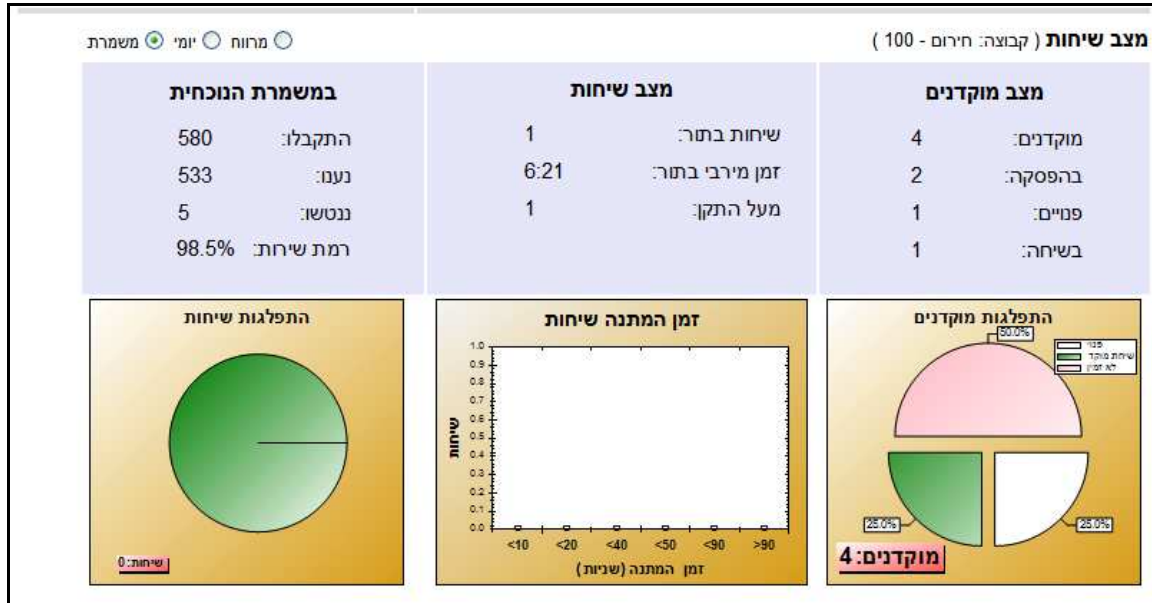
#### 4.1.8 מוקד משני

התצוגה יכולה לכלול גם תצוגת מוקד נוסף (*Monitor Secondary group*). תצוגת המוקד המשני מכילה

תצוגת מוקדמים ומספר שיחות ממתניות. שאר חלקי התצוגה מתייחסים למסך הראשי.

## 4.2 תצוגת שיחות

תצוגת נתוני מוקד



### מצב מוקדנים

כמו במסך בתצוגה הראשית (4.1.5 מצב מוקדנים)

### מצב שיחות

נתונים כמו במסך התצוגה הראשית (4.1.2 מצב תור)

### סטטיסטיקת שיחות

הנתונים כמו במסך התצוגה הראשית (4.1.6 מידע סטטיסטי שיחות).  
שיחות שננטשו – מעל זמן המינימום לנטישה  
המידע יכול להיות מוצג החל מתחילת המשמרת, מתחילת היום או במרווח זמן קבוע

### גרף התפלגות מוקדנים

כמו במסך בתצוגה הראשית (4.1.4 גרף התפלגות מוקדנים)

### גרף זמן המתנה לשיחות

מציג בצורה גרפית את התפלגות השיחות הממתינות לפי זמני המתנה

### גרף התפלגות שיחות

מציג בצורה גרפית את התפלגות השיחות בזמן התצוגה (משמרת, יום או מרווח זמן קבוע)

**ירוק** – שיחות שנענו

**כחול** – שיחות שננטשו

## 4.3 מוקדנים ושיחות

תצוגת נתוני מוקד אחד ונציגיו.

מצב שיחות ( חירום - 100 )

מרווח יומי  משמרת

במשמרת הנוכחית	מצב שיחות	מצב מוקדנים
580 התקבלו:	1 שיחות בתור:	4 מוקדנים:
533 נעמו:	2:37 זמן מירבי בתור:	2 בהפסקה:
5 ננטשו:	1 מעל התקן:	1 פנויים:
98.5% רמת שירות:		1 בשיחה:

שלוחה	מוקדן	שם	מצב	זמן	שיחות	דוחו	זמן במצב
505	135	שמעון דהאן	מוקד	3:11	140	13	2:58
506	142	ויקה בונדריוב	לא זמין	4:08	235	5	5:37
507	157	מתגבר 1	לא זמין	17:39	119	12	5:43
514	123	יוני בן נעים	פנוי	34:09	3	2	2:34

### מצב מוקדנים

כמו במסך בתצוגה הראשית (4.1.5 מצב מוקדנים)

### מצב שיחות

נתונים כמו במסך התצוגה הראשית (4.1.2 מצב תור)

### סטטיסטיקת שיחות

הנתונים כמו במסך התצוגה הראשית (4.1.6 מידע סטטיסטי שיחות).  
שיחות שננטשו – מעל זמן המינימום לנטישה  
המידע יכול להיות מוצג החל מתחילת המשמרת, מתחילת היום או במרווח זמן קבוע

### רשימת מוקדנים פעילים

כמו במסך התצוגה הראשית (4.1.3 רשימת מוקדנים פעילים)

## 4.4 שיחות מפורט

מידע סטטיסטי בזמן אמת של המוקד המוצג



### 4.4.1 סטטוס

#### שיחות בתור

- שיחות – מספר השיחות הממתינות בתור המוקד
- זמן ממוצע - זמן המתנה ממוצע של המחכים בתור
- מעל התקן – מספר השיחות הממתינות מעל זמן המענה הצפוי (*Target Average Speed of Answer*)
- זמן מירבי – זמן ההמתנה של השיחה הראשונה בתור

#### מוקדנים

- מוקדנים** – מספר המוקדנים שנרשמו למערכת (Login)
- פנויים** - מספר המוקדנים הפנויים לקבל שיחה
- לא פנויים - בהשהיה (wrapup), לא זמינים (F. Busy), בהפסקה
- בשיחה - בשיחות מוקד, בשיחות נכנסות (ישירות) ובשיחות יוצאות

#### שיחות פעילות

- שיחות ארוכות** - מספר השיחות הפעילות הנמשכות מעבר לסף שנקבע (*Maximum call Length*)
- שיחות פעילות** - מספר שיחות פעילות במוקד
- זמן מירבי** - זמן שיחה של השיחה הארוכה ביותר המתנהלת כעת



#### 4.4.2 סטטיסטיקת שיחות

המידע מתייחס למרווח התצוגה (משמרת, יומי, או מרווח זמן קבוע)

##### שיחות מוקד

התקבלו - לא כולל שיחות שנותקו ע"י מערכת ניתוק מטרידים

נעבו

ננטשו - נטישה מעל זמן הנטישה המינימלי (*Abandoned Calls Filter*)

##### זמן ממוצע

עד מענה

ננטשה – מחושב לשיחות ונטישות מעל זמן הנטישה המינימלי

שיחה - זמן שיחה עם המוקדן

##### מידע סטטיסטי

רמת שירות – לפי הנוסחה:

כמות שיחות שנענו תוך זמן המענה הצפוי

כמות שיחות שנענו + כמות שיחות שננטשו מעל זמן נטישה מינימלי

##### שיחות לשעה

זמן מירבי

עד מענה

ננטשה

שיחה - זמן השיחה

#### 4.4.3 סטטיסטיקת שיחות – מרווח זמן קודם

אם הסטטיסטיקה מתייחסת למרווח זמן קבוע – יוצג גם מרווח קודם

המתנה ממוצעת - זמן המתנה ממוצע עד למענה

רמת שירות – לפי הנוסחה

כמות שיחות שנענו תוך זמן המענה הצפוי

כמות שיחות שנענו + כמות שיחות שננטשו מעל זמן נטישה מינימלי

## 4.5 שנה קבוצה

מגדיר מחדש, באופן זמני את הקבוצה הראשית להצגה במסכי התצוגה



## 5. קביעת תצורת מערכת

במסכי התצורה יעשה שימוש בפקדים

מחיקה -

עריכה -

הוספה – כתיבת ערכים בשורת ההוספה ואז לחיצה על [הוסף](#)

### 5.1 מוקדנים

#### 5.1.1 קבוצות מוקדנים

קבוצת מוקדנים					
שם	קוד קבוצה	מספר גישה	פעיל		
חירום	1	100	<input checked="" type="checkbox"/>		
מידע	2	101	<input checked="" type="checkbox"/>		
<a href="#">הוסף</a>			<input type="checkbox"/>		

קוד קבוצה – קוד קבוצת ACD כפי שהוא מוכר במרכזיה  
מספר גישה – מספר הטלפון אותו יש לחייג כדי להגיע לקבוצה

#### 5.1.2 מוקדנים

מוקדנים						
מס. מוקדן	שם מוקדן	קבוצה	פעיל החל מ	פעיל עד		
116	דוד חלימה	חירום	2009-06-28			
117	ניר כרמלי	חירום	2009-06-28			
118	ירון אליאס	חירום	2009-06-28			
119	גנאדרי סאמר	חירום	2009-06-28			
120	דנה טובי	חירום	2009-06-28			
121	שרון נפתלי	חירום	2009-06-28			
122	בני גיל	חירום	2009-06-28			
123	יוני בן נעים	חירום	2009-06-28			

מס. מוקדן – קוד המוקדן כפי שהוא מוכר במרכזיה.  
ניתן לשייך את אותו קוד למוקדנים שונים בתקופות זמן שונות

### משמרות 5.1.3

בטבלה ימולאו זמני ההתחלה של המשמרות בקבוצות השונות.  
ניתן להגדיר עבור רצף של ימים או עבור כל יום בנפרד  
הגדרת המשמרות משמשת לנתונים הסטטיסטיים בתצוגה בלבד.

משמרות					
		זמן התחלה	עד ליום	החל מיום	קבוצה
X		0700	שבת	א	-הכל-
X		0800	שבת	א	מוקד חירום
X		0700	שבת	א	מוקד מידע
	הוסף	<input type="text"/>	א <input type="button" value="v"/>	א <input type="button" value="v"/>	-הכל- <input type="button" value="v"/>

## עורקים 5.2

### קבוצות עורקים 5.2.1

הגדרת קבוצות העורקים במרכזיה.

קבוצות עורקים			
		מספר גישה	שם
X		100	PRI
	הוסף	<input type="text"/>	<input type="text"/>

### עורקים 5.2.2

הגדרת העורקים במרכזיה

ניתן להגדיר גם תחום. המערכת תוסיף את כל הרשומות בתחום שהוגדר.

עורקים					
הוסף		קבוצה <input type="button" value="v"/>	עד <input type="text"/>	מ <input type="text"/>	פעילים בלבד <input type="checkbox"/>
		פעיל	קבוצה	Trunk	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8017	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8018	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8019	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8020	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8021	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8022	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8023	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8024	
X		<input checked="" type="checkbox"/>	PRI	8025	

### 5.2.3 איזורים

הגדרת איזורים / סוגי טלפון לשימוש בדו"ח מתקשרים

#### איזורים

		שם
✗		אחר
✗		בינלאומי
✗		נייד
✗		נייח
	<b>הוסף</b>	<input type="text"/>

### 5.2.4 קידומות חיוג

שייך קידומת לאיזור / סוג טלפון

קידומות חיוג			
		מקור	קידומת
✗		נייח	0
✗		אחר	00
✗		בינלאומי	0000
✗		נייד	05
✗		נייח	2
✗		נייח	3
✗		נייח	4
✗		נייד	5
✗		נייח	6
✗		נייח	7
✗		נייח	8
✗		נייח	9
	<b>הוסף</b>	▼ אחר	<input type="text"/>

### 5.3 תבנית

#### 5.3.1 מצב מוקדנים

הגדרת צבעים וזמני סף (לרקע צהוב ואדום) של תצוגת המוקדנים

מצב מוקדנים					
מספר סידורי	פירוט	צבע	זמן מקסימלי 1	זמן מקסימלי 2	
0	לא פעיל				
1	??				
2	פנוי		1800	3600	
3	יוצא		180	600	
4	R+יוצא		300	600	
5	מוקד		60	300	
6	הפסקה		300	600	
7	נכנס		60	600	
8	R+נכנס		300	600	
9	תפוס		30	90	
10	R+תפוס		30	90	
11	צלול		20	60	
12	צלול		20	60	
13	R+צלול		20	60	
14	השהיה		300	600	
15	לא זמין		300	600	

#### 5.3.2 גרפי מוקדנים

הגדרת צבעים וסדר תצוגה בגרף (Pie) של תצוגת המוקדנים

גרפי מוקדנים				
מספר סידורי	פירוט	צבע	סדר	
1	שיחת מוקד		▼	
2	נכנסת		▲ ▼	
3	יוצאת		▲ ▼	
4	פנוי		▲ ▼	
5	הפסקה		▲ ▼	
6	השהיה		▲ ▼	
7	לא זמין		▲	

## 5.4 שלוחות

במסך מוצגת רשימת שלוחות המוקדנים. ניתן לבטל, להוסיף או לערוך שלוחה.  
ניתן להוסיף גם טווח של מספרי שלוחה.

**שלוחות**

הוסף טווח: מ  עד

		פעיל	שלוחה
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	435
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	437
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	438
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	444
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	451
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	50
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	53
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	54
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	55
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	56

## 5.5 משתמשים

משמש להגדרת משתמשי מערכת הניהול.

לכל משתמש יוגדרו

- שם משתמש
- סיסמא
- רמה – מנהל מערכת, מנהל, מפקח, משתמש
- הרשאת תצוגה ודוחות (לא בשימוש)

**משתמשים**

		סימא	דוחות	תצוגת זמן אמת	רמה	שם	on. משתמש
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל מערכת	bar-net	bar-net
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	yossi	yossi
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	dudu	dudu
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל	שם	מספר
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	משתמש	haim	haim
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מפקח	רפי	רפי
<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	מנהל	bar-manage	bar-manage
<input type="button" value="הוסף"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	מנהל מערכת	<input type="text"/>	<input type="text"/>

## 5.6 מתקדם

המסך זמין למנהל המערכת בלבד.

"רענן" – יש להפעיל לאחר עדכון קובץ התרגום במערכת

רענן		<u>מתקדם</u>
	<u>ערך</u>	<u>פרמטר</u>
	20	Abandoned Calls Filter - sec
	2	Display time range - 0-interval, 1-daily, 2-shift
	he	Language
	bar-net.jpg	Logo
	1800	Monitor interval - sec
	100	Monitor Main group
	1	Monitor Refresh Rate - sec
	101	Monitor Secondary group
	15	number of agent in 1 column
	בר-נט תוכנה	PDF Header
	מוקדי שירות	PDF Sub Header
	5	Refresh Rate Graphs
	30	Refresh Rate statistics
	17	Screen Display - 17, 19, 17b
	10	Service Time 1
	20	Service Time 2
	40	Service Time 3
	50	Service Time 4
	90	Service Time 5
	5	Short Call time - sec
	0	Show outgoing calls
	30	Target Average Speed of Answer



עריכת ההגדרות על ידי שימוש ב-edit (✎) עבור הפרמטר המתאים.

תיאור	ערך	פרמטר
זמן מינימלי לנטישה. סיום מוקדם יותר יחשב כניתוק.	20	Abandoned Calls Filter - sec
זמן התחלה למונים בתצוגה	2	Display time range - 0-interval, 1-daily, 2-shift
שפת מערכת (עברית-he, אנגלית-en)	he	Language
שם קובץ לוגו (פינה שמאלית עליונה)	bar-net.jpg	Logo
זמן לתצוגת Interval	1800	Monitor interval - sec
תצוגה – מוקד ראשי	100	Monitor Main group
תצוגה – זמן רענון סטטוס (שניות)	1	Monitor Refresh Rate - sec
תצוגה – מוקד משני	101	Monitor Secondary group
תצוגת מוקדים מספר מירבי בטור	15	number of agent in 1 column
יצוא ל-PDF – כותרת ראשית	ברנט תוכנה	PDF Header
יצוא ל-PDF – כותרת משנית	מוקדי שירות	PDF Sub Header
תצוגה – זמן רענון גרפים (שניות)	5	Refresh Rate Graphs
תצוגה – זמן רענון מידע סטטיסטי (שניות)	30	Refresh Rate statistics
סוג תצוגה ראשית	17	Screen Display - 17, 19, 17b
התפלגות זמן בדוח שיחות – רמה 1	10	Service Time 1
התפלגות זמן בדוח שיחות – רמה 2	20	Service Time 2
התפלגות זמן בדוח שיחות – רמה 3	40	Service Time 3
התפלגות זמן בדוח שיחות – רמה 4	50	Service Time 4
התפלגות זמן בדוח שיחות – רמה 5	90	Service Time 5
זמן שיחה קצרה (דו"ח מוקדנים)	5	Short Call time - sec
הצגת מידע שיחות יוצאות (0-לא, 1-כן)	0	Show outgoing calls
יעד שירות לזמן מענה	20	Target Average Speed of Answer

## 5.7 אודות

הצגת מהדורות רכיבי התוכנה של המערכת.

אודות	
5.1.5	גירסת בסיס נתונים
1.0.9.2	גירסת אתר
5.1.4	גירסת CTI