Statystyki połączeń głosowych

Statystyki połączeń głosowych umożliwiają graficzną analizę ruchu telefonicznego na Platformie Głosowej.

Ścieżka dostępu

1. Z menu po lewej stronie wybierz opcję **Raporty i statystyki.**

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz zakładkę **Statystyki.**

3. Następnie **Statystyki połączeń głosowych.**

image.png
Image not found or type unknown

Użycie szablonu

1. Można wygenerować statystyki dla wszystkich numerów w Platformie Głosowej lub tylko jednego wybranego.
    1. Naciśnij **Statystyki zbiorcze**, aby zobaczyć dane dla wszystkich numerów w twojej Platformie Głosowe.

        image.png
        Image not found or type unknown

    2. Zaznacz wybrany numer i naciśnij **Statystyki**, aby zobaczyć dane dla wybranego numeru w twojej Platformie Głosowe.

image.png
Image not found or type unknown

2. Przejdź do dolnej części okna i naciśnij **Wczytaj szablon**.

image.png
Image not found or type unknown

3. Naciśnij **Wybierz**, aby wczytać dany szablon.

image.png
Image not found or type unknown

4. Zakończ tworzenie statystyk, naciskając **Generuj**.

image.png
Image not found or type unknown

Generowanie statystyk

Można wygenerować statystyki dla wszystkich numerów w Platformie Głosowej lub tylko jednego wybranego.

1.A Naciśnij **Statystyki zbiorcze,** aby zobaczyć dane dla wszystkich numerów w twojej Platformie Głosowe.

image.png
Image not found or type unknown

1.B Zaznacz wybrany numer i naciśnij **Statystyki**, aby zobaczyć dane dla wybranego numeru w twojej Platformie Głosowe.

image.png
Image not found or type unknown

2. Wybierz rodzaj statystyk oraz okres, z którego będą prezentowane. Do wyboru są statystyki:

■ **Dzienne** - wybierz zakres dat, z których będą wyświetlane statystyki. Wybrany okres ma zawsze 30 dni.

■ **Godzinowe** - wybierz dzień, z którego będą wyświetlane statystyki.

image.png
Image not found or type unknown

3. (Opcjonalne) Możesz dodać dodatkowe parametry, na podstawie których będą filtrowane dane do raportu, następnie określ ich wartość. Dla **Statystyk połączeń głosowych** są to:

■ **Numer dostępowy** - wybierz numer dostępowy (dostępne tylko dla **Statystyk połączeń głosowych**).

■ **Numer dzwoniący** - wybierz jeden z numerów użytkowników.

■ **Numer odbierający** - wybierz jeden z numerów dostępowych, wszystkie numery zewnętrzne lub wewnętrzne.

■ **Dane odbiorcy** - wprowadź dane odbiorcy.

■ **Czas trwania** - podaj czas trwania połączeń.

■ **Typ wyjścia** - wybierz połączenia na podstawie typu wyjścia w **Drzewku IVR,** które obsługiwało połączenia.

■ **Opis wyjścia** - podaj nazwę scenariusza obsługującego połączenia.

■ **Status** - określ czy połączenie zostało odebrane lub nieodebrane.

■ **Nagrywanie** - czy połączenie było nagrywane.

■ **Połączenie przekierowane** - czy połączenie było przekierowane.

image.png
Image not found or type unknown

Naciskając **Przycisk z symbolem plusa,** możesz dodać dodatkowy parametr, który łączy się z pozostałymi parametrami w tej samej sekcji **AND.** Na przykładzie poniżej w raporcie znajdą się wszystkie połączenia **przychodzące,** które są **nieodebrane.**

image.png
Image not found or type unknown

Naciskając **+OR,** możesz dodać dodatkowy parametr, który jest niezależny od pozostałych parametrów. Na przykładzie poniżej w raporcie znajdą się wszystkie połączenia **przychodzące** oraz wszystkie połączenia **nieodebrane.**

image.png
Image not found or type unknown

4. Naciśnij **Generuj**. Wprowadzone parametry można również zapisać szablon generowania statystyk.

image.png
Image not found or type unknown

5. Wykres zostanie wyświetlony poniżej. Są na nim następujące dane:

■ **Odebrane** - na wykresie są prezentowane jako zielony słupek.

■ **Nieodebrane** - na wykresie są prezentowane jako różowy słupek.

■ **Maksymalny czas oczekiwania na połączeni** - na wykresie jest prezentowany jako jasno-różowa kropka.

■ **Średni czas oczekiwania na połączenie** - na wykresie jest prezentowany jako pomarańczowa kropka.

■ **Średni czas oczekiwania w kolejce** - na wykresie jest prezentowany jako ciemno-różowy słupek.

■ **Średni czas połączenia** - na wykresie jest prezentowany jako niebieski słupek.

Po najechaniu na każde dane na wykresie zostanie wyświetlona dokładna wartość.

image.png
Image not found or type unknown

6. Pod wykresem można włączyć lub wyłączyć wyświetlanie poszczególnych statystyk.

image.png
Image not found or type unknown

Zapisanie wygenerowanych statystyk

Zapisz jako obraz

Naciśnij **Zapisz jako obraz,** aby wygenerować wykres w formie pliku **JPG,** który zostanie pobrany automatycznie.

image.png
Image not found or type unknown

Zapisz jako raport

Wybierz **Generuj raport,** aby zlecić stworzenie raportu na podstawie wybranych danych. Po wybraniu formatu pliku: **CSV, XLS** lub **PDF,** tworzenie raportu rozpocznie się automatycznie.

image.png
Image not found or type unknown

Aby pobrać raport:

1. W zakładce **Raporty i statystyki** wybierz zakładkę **Raporty.**
2. Następnie **Raporty jednorazowe.**

image.png
Image not found or type unknown

3. Obok wybranego raportu naciśnij **Pobierz.**

image.png
Image not found or type unknown

Revision #3

Created 21 June 2024 10:51:39 by Sara Roszak

Updated 23 October 2024 13:49:19 by Damian Szymanski