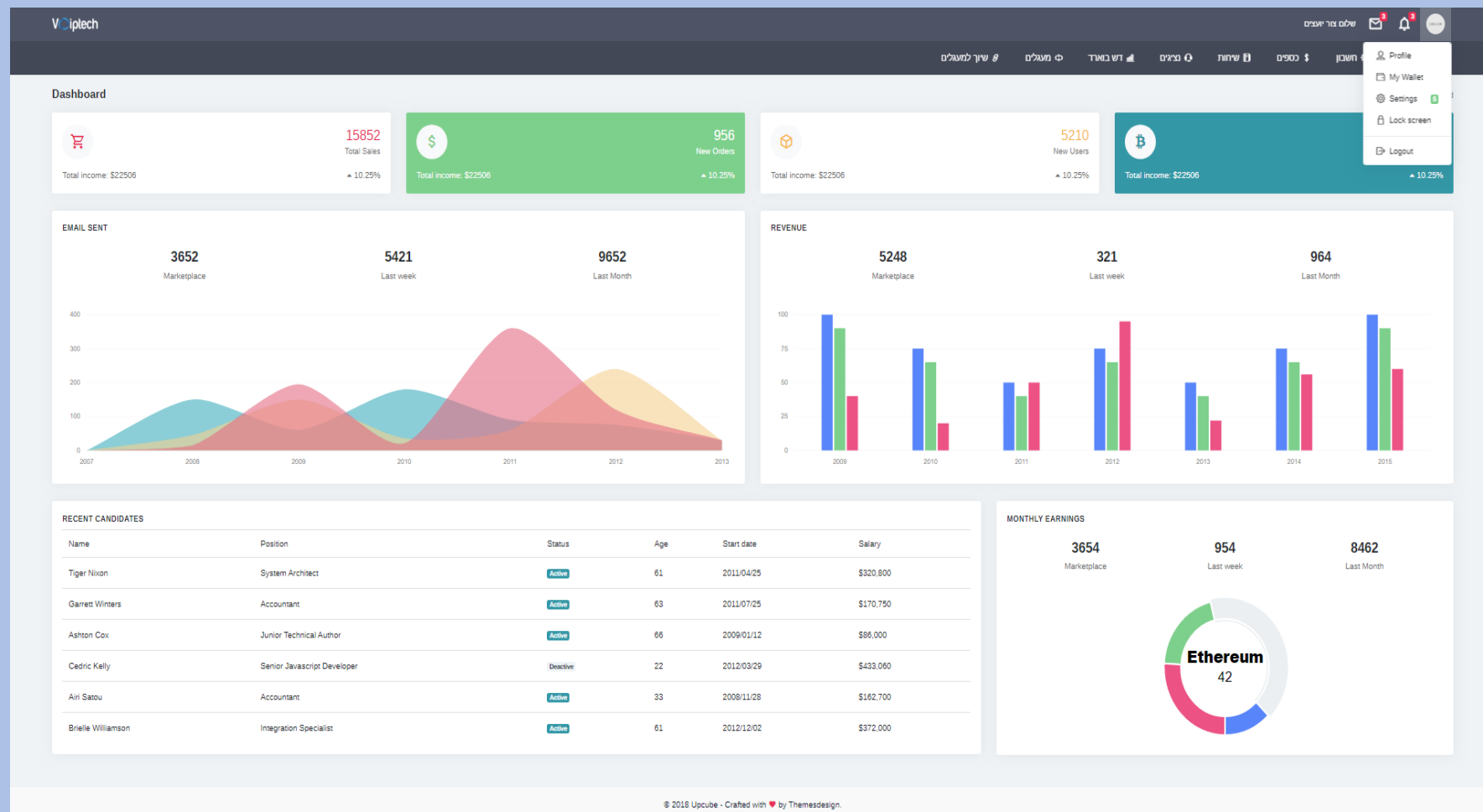


מוקד טלפוני Z-Panel

כלי ניטור ודוחות



מוקד טלפוני Z-Panel כלי ניטור ודוחות

לקוח/ה יקר/ה

אנו מברכים אותך על הצטרפותך לעולם הידע של ממשק המוניטור Z-Panel
ניהול פעילות המוקד מתבצע באופן פשוט ומדויק .

המערכת מספקת לך שליטה מקסימלית ותמונת מצב עדכנית על פעילות הטלפוניה בארגוןך, בכל עת ומכל מקום בעולם.
בחוברת זו בחרנו בשפה פשוטה ומפורטת על מנת להדגים ולהסביר את יתרונות מערכת המוניטור
לניהול מוקדים; מטרתה לסייע לך להתמצא בכלי הניטור השונים ובדוחות שניתן להפיק ממנה.
הדוחות שיפורטו בהמשך הם דוחות סטנדרטיים אשר פיתחנו לאחר מחקר מעמיק,
מתוך מחשבה וכוונה לחולל שיפור – בהתאמה אישית לצרכים מגוונים של מוקדים טלפוניים מכל הסוגים.
אנו פועלים כל העת להוספה והרחבה של נתונים, גרפים ודוחות.

במידה ויש צורך בדוח שאינו קיים במסמך, נשמח לעזור בהגדרת תכונותיו ולפתח אותו עבורך.
אנו מזמינים אותך לפנות אלינו: info@tzur-com.co.il

צוות Tzur-com

ביצועי נציגים טלפוניים במוקד בזמן אמת

שם עמודה	תיאור והערות	מה ניתן ללמוד מהטבלה
נציג טלפוני	שם המשתמש כפי שהוגדר במערכת	• תמונת מצב אמיתית מלאה ומעמיקה בזמן אמת של פעילות הנציגים במוקד
נכנסות	סה"כ שיחות נכנסות שנענו ע"י הנציג מתחילת המשמרת	מתחילת המשמרת.
יוצאות	סה"כ שיחות יוצאות שבוצעו ע"י הנציג מתחילת המשמרת	• חריגות שונות של הנציגים במשמרת. כגון: הפסקה ארוכה מידי, שיחה ארוכה מידי, מצב המתנה ארוך מידי וכו'.
מצב עבודה	סטטוס נקודתי של הנציג. סוגי המצבים האפשריים בהם נמצא הנציג:	• חוסר בכמות נציגים במשמרת
	1. Logged Out - לא נמצא במוקד	• מה עשה כל נציג בכל רגע נתון
	2. הפסקות: צהרים, אדמיניסטרטיבית, פרטי, אחר	
	3. Active - בשיחה	
זמן מצב עבודה	שעון המציג את משך הזמן בו הנציג נמצא במצב העבודה הנוכחי	עריכת הגדרות הטבלה
סוג שיחה	שיחה נכנסת / יוצאת	באמצעות לחיצה על החץ לצד " " Realtime ניתן לבחור את:
סה"כ שיחות	כמות השיחות הנכנסות והיוצאות שביצע הנציג מתחילת המשמרת	ממוצע שיחה
ממוצע שיחה	משך זמן ממוצע של שיחות הנציג במשמרת	משך זמן ממוצע של שיחות הנציג במשמרת
מצטבר בשיחה	הזמן המצטבר של כל השיחות של הנציג במשמרת	1. סדר הנציגים בטבלה.
מצטבר אדמיניסטרציה	הזמן המצטבר של הפסקות האדמיניסטרטיביות של הנציג במשמרת	2. בחירת עמודות לתצוגה.
מצטבר בהפסקות	הזמן המצטבר של הפסקות שאינן אדמיניסטרטיביות של הנציג במשמרת	3. סוג התצוגה.
משך נכנסות	הזמן המצטבר של שיחות נכנסות לנציג מתחילת המשמרת	4. הצגת משתמשים מחוברים בלבד.
ממוצע נכנסות*	אורך שיחה נכנסת ממוצעת לנציג מתחילת המשמרת	באמצעות לחיצה על גלגל השיניים (הגדרות מוניטור) ניתן לבחור את:
משך יוצאות	הזמן המצטבר של שיחות יוצאות לנציג מתחילת המשמרת	1. השלוחות הנכללות בטבלה.
ממוצע יוצאות*	אורך שיחה יוצאת ממוצעת לנציג מתחילת המשמרת	2. מועד איפוס הזמן הפנוי בזמן שיחה נכנסת.

VOiptech 1/29/2023 - 15:56:16: PM מענל : שירות לקוחות מדריכים RealTime Dashboard דוחות צור יועצים ותקשורת בעמ

שלוחה	שיחות נכנסות	שיחות יוצאות	מהה מתקשר	משך מצב נוכחי	מצב עבודה	סה"כ שיחות	ממוצע שיחות	מצטבר אדמיניסטרציה	מצטבר בהפסקות	משך נכנסות	ממוצע נכנסות	משך יוצאות	ממוצע יוצאות
אולנה 501	1	0		פעיל	16	00:36:39	0:00:00	0:00:00	0:00:00	00:36:39	00:36:39	0:00:00	0:00:00
598	0	0		פעיל	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
צור ניד	2	0		מנותק	14	00:01:25	0:00:00	0:00:00	0:00:00	00:02:50	00:01:25	0:00:00	0:00:00
צור-555	7	8		פעיל	28	00:01:29	0:00:00	0:00:00	0:00:00	00:10:26	00:01:29	00:21:54	00:00:00
סופטפון	0	0		מנותק	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

נתוני משתמשים בזמן אמת

מערכת המציגה את פעילות נציגים טלפוניים במוקד בזמן אמת

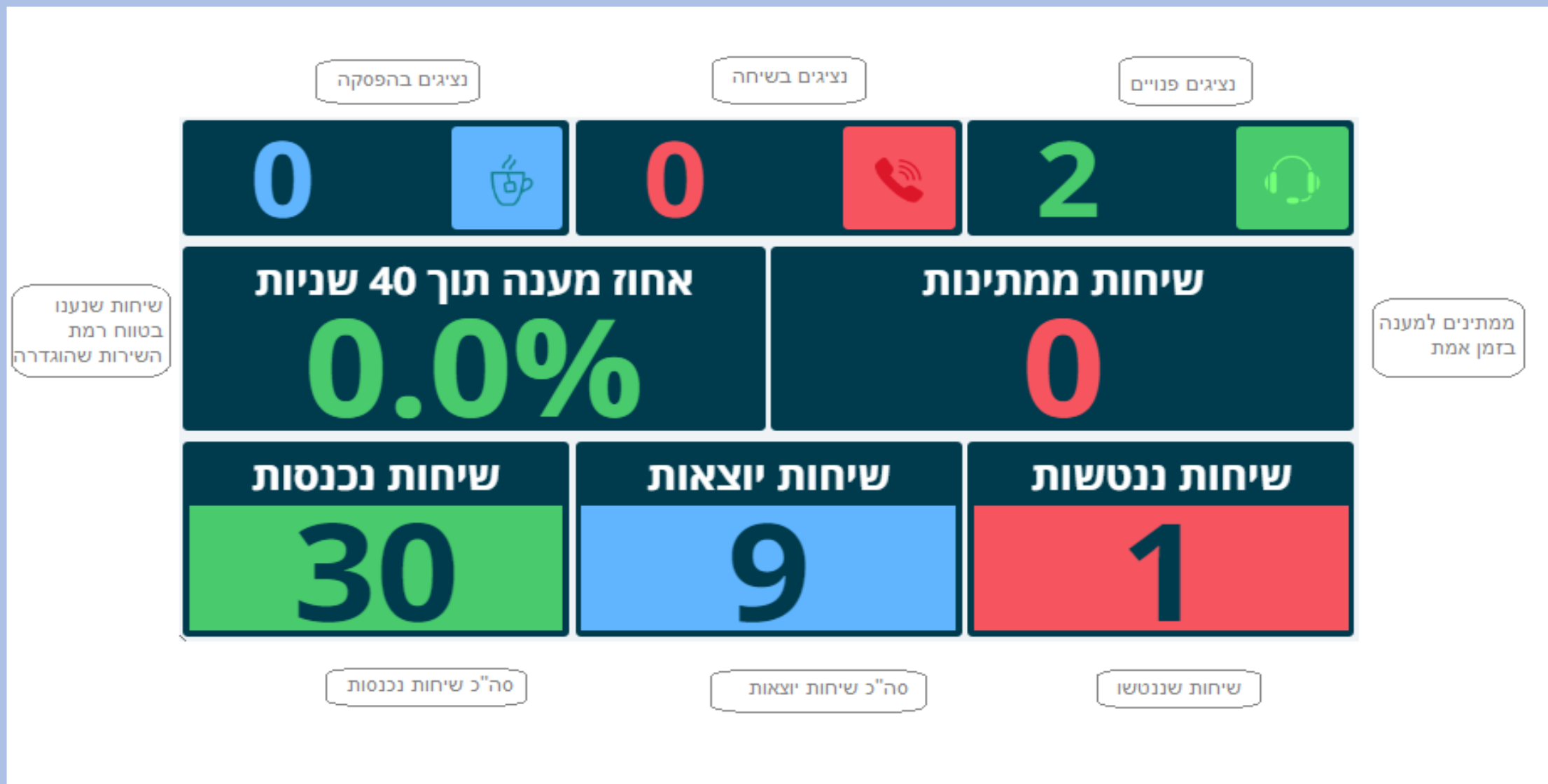
הסבר על המסך
תצוגה של שעות הפעילות של הנציגים במוקד.

מה ניתן ללמוד מהמסמך
תמונת מצב אמיתית בזמן אמת של פעילות הנציגים במוקד מתחילת המשמרת. חריגות שונות של הנציגים במשמרת. כגון: הפסקה ארוכה מידי, שיחה ארוכה מידי, מצב המתנה ארוך מידי וכו'. חוסר בכמות נציגים במשמרת

עריכת הגדרות המסך
באמצעות לחיצה על גלגל השיניים (הגדרות מוניטור) ניתן לבחור את: השלוחות הנכללות בטבלה. מועד איפוס הזמן הפנוי בזמן שיחה נכנסת.

דשבורד סטטיסטיקות שיחות נכנסות ויוצאות

תצוגת הפעילות והסטטיסטיקות של השיחות הנכנסות למוקד מתחילת המשמרת.
מציג את הנתונים המרכזיים במשמרת.



מפרט הדוחות

תצוגת הפעילות והסטטיסטיקות של השיחות הנכנסות למוקד מתחילת המשמרת.
 מציג את הנתונים המרכזיים במשמרת.

שם הדוח	סוג המידע
1 נתוני משתמשים בזמן אמת + סיכום נתונים	שיחות/ תעסוקה
2 נתוני משתמשים בזמן אמת	שיחות יוצאות/ נכנסות זמן אמת
3 דשבורד סטטיסטיקות שיחות נכנסות	מעגל המתנה
4 דשבורד תצוגת תור שיחות נכנסות	מעגל המתנה
5 דשבורד סטטיסטיקות שיחות נכנסות ויוצאות	מעגל המתנה
6 כמות שיחות לעומת דקות	שיחות
7 השוואת כמות דקות בין משתמשים	תעסוקה
8 השוואת שיחות בין משתמשים	שיחות
9 שיחות נכנסות לאורך היום	שיחות
10 שיחות נכנסות למעגל המתנה	שיחות
11 סטטיסטיקה יומית של מעגל המתנה	שיחות
12 שיחות ננטשות	מעגל המתנה
13 סטטיסטיקת מעגל המתנה שעתית	מעגל המתנה
14 סטטיסטיקה מורחבת למשתמשים	מעגל המתנה
15 כמות שיחות לפי משך שיחה	מעגל המתנה
16 סיכום שעת לשיחות יוצאות למשתמש	שיחות
17 דיווח שעון עובדים	תעסוקה
18 שירות שיחה חוזרת – שירות Call Bac	שיחות
19 שיחות נכנסות למעגל לפי מספר מתקשר	שיחות
20 דוח חריגים	שיחות

כמות שיחות לעומת דקות

גרף המציג השוואת כמות דקות לעומת כמות שיחות לנציג.

הסבר על התרשים

תרשים המציג את כמות השיחות והדקות שביצע כל נציג שנבחר במערכת לפי תאריכים. התרשים בנוי מציר ה X – המסמן את כמות הדקות מצד שמאל ואת כמות השיחות מצד ימין וציר ה Y – המסמן את שמות הנציגים. כדי להציג את שם הנציג וסך הדקות שהוא ביצע, ניתן לעמוד עם העכבר על גבי העמודה הכחולה. כדי להציג את שם הנציג וסך כמות השיחות שהוא ביצע, ניתן לעמוד עם העכבר על גבי הקו הירוק.

מה ניתן ללמוד מהתרשים

התרשים משווה בין הנציגים השונים במוקד, כך שניתן לראות מי מהנציגים מדבר הכי הרבה זמן (בדקות שיחה), ובמקביל לראות מי ביצע הכי הרבה שיחות תפוקות הנציג נמדדות לפי אורך דקות שיחה, וביצוע כמות שיחות. ניתן לבחון את ממוצע אורך השיחות של הנציג בהתאם למרחק בין קצה העמודה הכחולה לקו הירוק. ככל שהקו גבוה יותר מהעמודה – ממוצע אורך השיחה קטן יותר. ככל שהקו הירוק נמוך יותר מהעמודה ממוצע אורך השיחה גדול יותר.

עריכת הגדרות התרשים

באמצעות לחיצה על מקש " Edit " ניתן לבחור את: הנציגים שברצונך להציג בתרשים. הגדרת פרק הזמן אותו תרצה להכיל על הגרף.



השוואת דקות בין משתמשים

הסבר על הגרף :

גרף המשווה בין פעילות שלוחות במוקד הטלפוני, באמצעות מדידת כמות דקות שיחה במהלך תקופת זמן. ניתן ללחוץ על שמות הנציגים במקרא על מנת להסתיר/להציג את הקו שלהם. הגרף בנוי מציר ה X – המסמן את הזמן וציר ה Y – המסמן את כמות הדקות. במידה ולא בוצעו שיחות על ידי הנציג לתאריך מסויים - לא תופיע נקודה על הקו לתאריך זה.

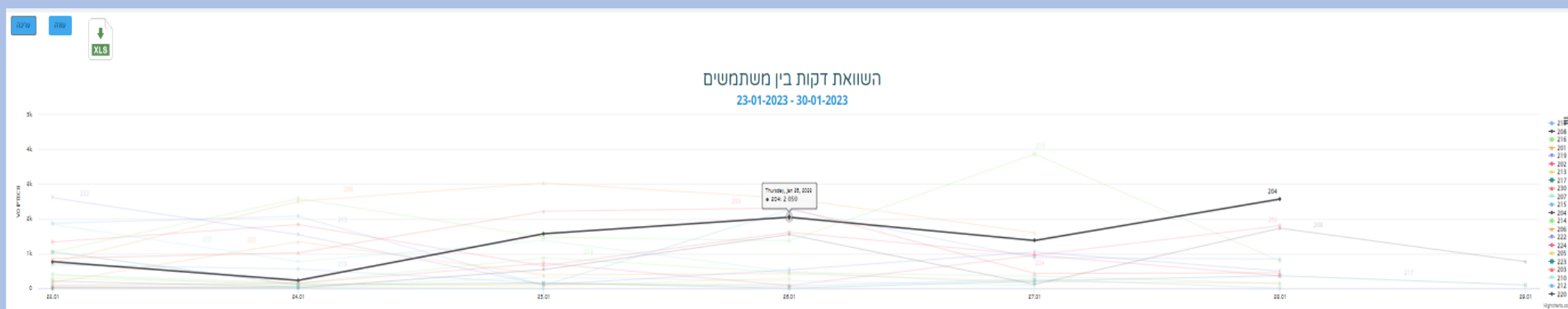
מה ניתן ללמוד מהגרף

- השוואת ביצועי נציגים לאורך תקופת זמן נתונה ובחינת כמות הדקות שביצעו באותה עת.
- ניתן לראות ימים בשבוע שעמוסים יותר מאחרים ולתכנן את כוח האדם בהתאם.

עריכת הגדרות הגרף

באמצעות לחיצה על מקש " Edit " ניתן לבחור את:

1. הנציגים שברצונך להציג בגרף
2. הגדרת היום אותו תרצה להציג



סה"כ שיחות יוצאות ביום

סיכום הוצאת שיחות יומית מרוכזת לכל המשתמשים הנבחרים

הסבר על הטבלה

מיועדת למוקד בו מוציאים שיחות. דוח זה מספק תמונה יומית ברורה לכמות השיחות היוצאות מהמוקד בכל יום, עם אורך הזמן הממוצע לשיחה בכל יום, כמות השיחות וכמות היעדים.

שם עמודה	תיאור והערות
נציג	שם \מספר השלוחה
יעדים	מספר היעדים אליהם חייגו
משך שיחה ממוצע	זמן ממוצע לשיחה
תאריך	היום אליו מתייחס ריכוז הנתונים

מה ניתן ללמוד מהטבלה

הספק הוצאת השיחות בכל יום שינויים בממוצע משך השיחות

Show entries Search:

תאריך	סהכ שיחות	משך שיחה ממוצע	יעדים	נציג
2023-01-22	8	00:00:13	12	501
2023-01-22	0	00:00:00	1	502
2023-01-22	6	00:02:56	14	555
2023-01-23	3	00:00:03	4	501
2023-01-23	11	00:02:05	18	555
2023-01-24	6	00:00:16	8	501
2023-01-24	8	00:00:50	15	555
2023-01-25	4	00:00:38	4	500
2023-01-25	6	00:00:03	24	501
2023-01-25	9	00:00:53	14	555

Showing 1 to 10 of 16 entries Previous 2 Next

שיחות נכנסות למעגל המתנה

דוח המשווה בין פעילות שיחות נכנסות בחלוקה למספרי טלפון, לפי לשעות ובפריסה יומית.

דוח המציג את הפעילות במספרי הטלפון ומתייחס לשיחות הנכנסות לאורך יום פעילות, ומאפשר בקרה על פריסת הפעילות היומית של השיחות הנכנסות למוקד.

הדוח מציג כל שיחה ניתן לראות מי ענה, את משך השיחה את זמן ותאריך השיחה. הטלפון אשר קיבלו שיחות נכנסות באותו יום.

עריכה ערה

XLS

שיחות נכנסות למעגל המתנה

22-01-2023 - 29-01-2023

Search:

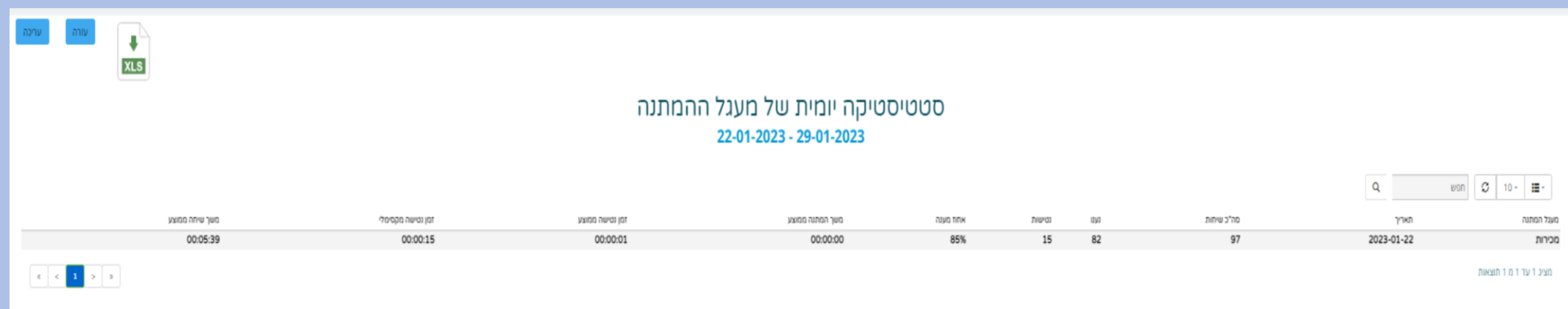
מסך השיחה	זמן כניסת השיחה	מספר מזוהה	משך המתנה	נענתה על ידי	מעגל המתנה
00:00:25	2023-01-22 09:36:36	049844040	00:00:00	555	מכירות
00:00:04	2023-01-22 10:09:18	0504286667	00:00:00		מכירות
00:00:05	2023-01-22 11:05:19	099712020	00:00:00	555	מכירות
00:00:29	2023-01-22 15:12:09	097430666	00:00:00	555	מכירות
00:00:09	2023-01-22 15:38:01	0545641510	00:00:04	555	מכירות
00:00:52	2023-01-22 16:14:53	0585957778	00:00:04	555	מכירות
00:00:19	2023-01-22 16:42:30	0547591903	00:00:06	555	מכירות
00:00:58	2023-01-23 10:09:37	0544379757	00:00:16	0544222294	מכירות
00:00:17	2023-01-23 10:40:16	039567957	00:00:00	555	מכירות
00:00:44	2023-01-23 10:47:00	0585957778	00:00:03	555	מכירות

Showing 1 to 10 of 96 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 10 Next

סטטיסטיקה יומית של מעגל ההמתנה

שם עמודה	תיאור והערות
שם מעגל ההמתנה	שם מעגל ההמתנה
תאריך	תאריך היום אליו מתייחסים הנתונים
סה"כ שיחות	סך הכל שיחות נכנסות
נענו	כמות השיחות שנענו
נטישות	כמות השיחות שננטשו
אחוז מענה	אחוז השיחות שנענו
משך המתנה ממוצע	זמן המתנה ממוצע
זמן נטישה ממוצע	זמן נטישה ממוצע
זמן נטישה מקסימלי	זמן נטישה מקסימלי
משך שיחה ממוצע	משך שיחה ממוצע



סטטיסטיקה יומית של מעגל ההמתנה
22-01-2023 - 29-01-2023

מגד המתנה	תאריך	מח"כ שיחות	נענו	נטישות	אחוז מענה	משך המתנה ממוצע	זמן נטישה ממוצע	זמן נטישה מקסימלי	משך שיחה ממוצע
מכירות	2023-01-22	97	82	15	85%	00:00:00	00:00:01	00:00:15	00:05:39

מציג 1 עד 1 תוצאות

שיחות ננטשות

דוח שיחות ננטשות, המאפשר לבצע בקרה ולהפיק רשימת חזרה למתקשרים

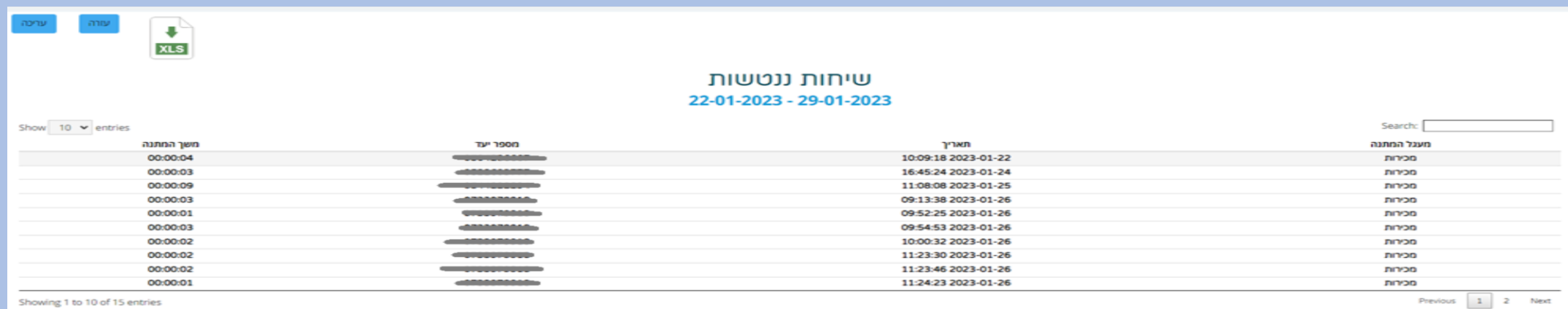
הסבר על הדוח

פירוט שיחות נכנסות שננטשו בחלוקה למעגלי המתנה.

שם עמודה	תיאור והערות
מעגל המתנה	שם מעגל המתנה ממנו ננטשה השיחה.
תאריך	תאריך ושעה בה השיחה ננטשה.
מספר יעד	מספר המתקשר אשר נטש את מעגל המתנה.
משך המתנה	משך זמן המתנה לפני נטישה.

מה ניתן ללמוד מהדוח

פירוט השיחות הננטשות מאפשר חזרה למתקשרים. כך לא מאבדים "לידים" או מחזקים קשרי לקוחות



שיחות ננטשות
22-01-2023 - 29-01-2023

משך המתנה	מספר יעד	תאריך	מעגל המתנה
00:00:04		10:09:18 2023-01-22	מכרות
00:00:03		16:45:24 2023-01-24	מכרות
00:00:09		11:08:08 2023-01-25	מכרות
00:00:03		09:13:38 2023-01-26	מכרות
00:00:01		09:52:25 2023-01-26	מכרות
00:00:03		09:54:53 2023-01-26	מכרות
00:00:02		10:00:32 2023-01-26	מכרות
00:00:02		11:23:30 2023-01-26	מכרות
00:00:02		11:23:46 2023-01-26	מכרות
00:00:01		11:24:23 2023-01-26	מכרות

Showing 1 to 10 of 15 entries

עריכת הגדרות הדוח

באמצעות לחיצה על מקש " Edit " ניתן לבחור את:

- 1 . מעגל המתנה שברצונך לראות
- 2 . טווח התאריכים לתצוגה
- 3 . שעות היממה שברצונך לבחון

סטטיסטיקה שעתית

פילוח שעותי של הפעילות המאפשר לבחון מהן שעות העומס במוקד ובהתאמה להחליט על כמות נציגים בכל שעה

הסבר על הטבלה

דוח זה מאפשר לנתח את נתוני השיחות הנכנסות לכל שעה ביום. טבלה זו מגדירה במדויק כמה נציגים צריך במוקד ובאיזה שעות של היום צריך תגבור נציגים או צמצום נציגים.

שם עמודה	תיאור והערות
שם מעגל ההמתנה	שם מעגל ההמתנה
סה"כ שיחות	כמות השיחות הנכנסות למעגל
שעות	טווח השעות ביממה לריכוז הנתונים
נענו	שיחות שנענו
ננטשו	שיחות שננטשו
ממוצע זמן נטישה	זמן נטישה ממוצע
שיחות שנותקו בנתב	שיחות שנותקו בנתב, לפני שהגיעו למעגל ההמתנה
מקסימום זמן המתנה	זמן ההמתנה המירבי
אחוז מענה	אחוז מענה
ממוצע זמן שיחה	משך זמן שיחה ממוצע
סה"כ זמן שיחה	משך זמן מצטבר לכל השיחות
כמות השלוחות	סך הכל נציגים שהשתתפו בשיחות

עריכה עזרה

XLS

סטטיסטיקה שעתית


23-01-2023 - 30-01-2023

מסל המתנה	שעות	מסל שיחות	נענו	ננטשו	ממוצע זמן נטישה	שיחות שנותקו בנתב	מקסימום זמן המתנה	אחוז מענה	ממוצע זמן שיחה	מסל זמן שיחה	כמות השלוחות
מכירות	08:00-09:00	5	5	0	00:00:00	0	00:00:00	100%	00:05:36	00:01:44	2
מכירות	09:00-10:00	13	10	3	00:00:02	0	00:00:00	77%	00:04:05	00:01:24	10
מכירות	10:00-11:00	17	16	1	00:00:02	0	00:00:00	94%	00:03:49	00:00:02	13
מכירות	11:00-12:00	16	8	8	00:00:06	0	00:00:01	50%	00:05:22	00:00:02	8
מכירות	12:00-13:00	12	12	0	00:00:00	0	00:00:00	100%	00:07:22	00:02:24	8
מכירות	13:00-14:00	13	13	0	00:00:00	0	00:00:00	100%	00:05:36	00:07:45	11
מכירות	14:00-15:00	7	6	1	00:00:01	0	00:00:01	86%	00:05:43	00:08:41	6
מכירות	15:00-16:00	7	7	0	00:00:00	0	00:00:00	100%	00:11:24	00:38:34	4
מכירות	16:00-17:00	6	5	1	00:00:03	0	00:00:00	83%	00:02:24	00:00:52	4
מכירות	17:00-18:00	4	4	0	00:00:00	0	00:00:00	100%	00:07:25	00:07:18	4

דפי 1 עד 10 מ 10 התצוגה

סטטיסטיקה מורחבת למשתמשים

שם עמודה	תיאור והערות
משתמש	שם מספר\הנציג
סה"כ שיחות	כמות השיחות הנכנסות לנציג\שלוחה
שיחות פנימיות	כמות השיחות הפנימיות
יוצאות פנים בארגון	משך שיחות יוצאות פנים ארגוני
משך כל השיחות	משך זמן מצטבר לכל השיחות
משך המתנה	משך זמן המתנה מצטבר לכל השיחות
משך שיחה ממוצע	משך זמן ממוצע לכל השיחות
נענו	שיחות שנענו
לא נענו	שיחות שלא נענו
משך חיוג	הזמן שלוקח לנציג לענות
שיחות יוצאות	כמות מצטברת לשיחות יוצאות
משך שיחות יוצאות	סך הכל נציגים שהשתתפו בשיחות
משך ממוצע לשיחות יוצאות	זמן ממוצע מצטבר לשיחות יוצאות
שיחות יוצאות שנענו	סך שיחות יוצאות שנענו
שיחות יוצאות שלא נענו	סך שיחות יוצאות שלא נענו
שיחות נכנסות	סך שיחות נכנסות
נכנסות ישיר	סך שיחות נכנסות ישיר לשלוחה
משך שיחות נכנסות	משך מצטבר שיחות נכנסות
משך ממוצע לשיחות נכנסות	ממוצע מצטבר שיחות נכנסות
שיחות נכנסות שנענו	סך שיחות נכנסות
שיחות נכנסות שלא נענו	שיחות נכנסות שלא נענו

עריכה
עזרה


סטטיסטיקה מורחבת למשתמשים

23-01-2023 - 30-01-2023

10

משתמש	סה"כ שיחות	שיחות פנימיות (in/out)	יוצאות פנים ארגון	משך יוצאות פנים ארגון	משך כל השיחות	משך המתנה	משך שיחה ממוצע	נענו	לא נענו	משך חיוג	שיחות יוצאות	משך שיחות יוצאות	משך ממוצע לשיחות יוצאות	שיחות יוצאות שנענו	שיחות יוצאות שלא נענו	שיחות נכנסות	נכנסות ישיר	משך שיחות נכנסות	משך ממוצע לשיחות נכנסות	שיחות נכנסות שנענו	שיחות נכנסות שלא נענו
203	333	45	25	00:24:32	10:08:19	01:59:34	00:04:17	4	0	01:48:59	254	07:39:04	00:01:48	131	120	0	27	00:00:00	00:00:00	0	0
223	17	17	14	00:23:29	00:27:38	00:01:30	00:03:03	0	0	00:01:21	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0
202	227	39	19	00:10:59	05:24:47	01:04:52	00:03:48	1	0	01:00:27	89	02:11:47	00:01:28	43	45	0	30	00:00:00	00:00:00	0	0
201	202	64	42	00:55:51	04:52:58	00:55:05	00:02:41	3	0	00:49:22	123	03:14:36	00:01:34	79	44	0	15	00:00:00	00:00:00	0	0
208	155	20	10	00:07:35	02:59:40	00:20:31	00:02:18	3	0	00:15:48	73	01:32:41	00:01:16	46	27	0	58	00:00:00	00:00:00	0	0
204	250	25	14	00:11:30	07:54:46	01:09:49	00:03:53	7	0	00:53:57	174	05:36:13	00:01:55	97	74	0	51	00:00:00	00:00:00	0	0
206	163	42	20	00:51:27	07:16:37	00:33:15	00:06:31	4	0	00:28:49	103	03:33:56	00:02:04	53	47	0	18	00:00:00	00:00:00	0	0
207	102	49	20	01:00:16	04:07:45	00:26:47	00:04:38	6	0	00:20:29	44	01:50:27	00:02:30	35	9	0	9	00:00:00	00:00:00	0	0
210	40	16	9	00:06:50	00:48:42	00:08:02	00:02:41	0	0	00:06:00	21	00:25:44	00:01:13	16	5	0	3	00:00:00	00:00:00	0	0
31	0	0	0	00:00:00	00:17:32	00:11:35	00:00:33	0	0	00:11:35	31	00:17:32	00:00:33	13	18	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0

« < 1 2 3 > »
מציג 1 עד 10 מ 24 תוצאות

סיכום שעת לשיחות יוצאות למשתמש

שם עמודה	תיאור והערות
משתמש	שם הנציג \ שלוחה
שעה	טווח שעת השיחה
סה"כ שיחות	סה"כ השיחות בטווח הזמן
נענו	סך השיחות שנענו בטווח הזמן
שיחות יחודיות	שיחות יחודיות
שיחות יחודיות שלא נענו	שיחות יחודיות שלא נענו בטווח הזמן
לא נענו	שיחות שלא נענו בטווח הזמן

עריכה עזרה

XLS

סיכום שעת לשיחות יוצאות למשתמש

23-01-2023 - 30-01-2023

חיפוש 10 -


משתמש	שעה	סהכ שיחות	נענו	שיחות יחודיות	שיחות יחודיות שלא נענו	לא נענו
555	08:00-09:00	5	5	4	0	0
555	09:00-10:00	9	9	6	0	0
555	10:00-11:00	27	27	18	0	0
555	11:00-12:00	10	10	8	0	0
555	12:00-13:00	15	15	13	0	0
555	13:00-14:00	10	10	9	0	0
555	14:00-15:00	14	14	9	0	0
555	16:00-17:00	4	4	4	0	0
555	17:00-18:00	10	10	5	0	0
555	18:00-19:00	3	3	3	0	0

מציג 1 עד 10 מ 11 תוצאות

דיווח שעון עובדים

דוח זמני כניסה ויציאה של הנציגים
הסבר על השעון
טבלה המציגה את שעות הפעילות של הנציגים במוקד.

שם עמודה	תיאור והערות
שם הנציג	שם העובד
שלוחה	השלוחה עליה עבד העובד
שעת תחילת משמרת	שעת תחילת משמרת
שעת סיום משמרת	שעת סיום משמרת
משך משמרת	סה"כ זמן משמרת (מרגע הכניסה ועד רגע היציאה)
הפסקת Lunch	כמות הפסקות א. צהריים לאותו יום
משך Lunch	זמן מצטבר של הפסקות צהריים
הפסקת Administrative	כמות הפסקות אדמיניסטרטיביות
משך Administrative	זמן מצטבר של הפסקות אדמיניסטרטיביות
הפסקות Private	כמות הפסקות פרטיות
משך Private	זמן מצטבר של הפסקות פרטיות
הפסקות Other	כמות הפסקות אחרות
משך Other	זמן מצטבר של הפסקות אחרות

עריכה
עודה


דיווח שעון עובדים

23-01-2023 - 30-01-2023

10


משמרת	שעת תחילת משמרת	שעת סיום משמרת	משך משמרת	הפסקות Lunch	משך הפסקות Lunch	הפסקות Administrative	משך הפסקות Administrative	הפסקות Private	משך הפסקות Private	הפסקות Other	משך הפסקות Other	הפסקות Training	משך הפסקות Training	הפסקות Team meeting	משך הפסקות Team meeting	הפסקות Brief	משך הפסקות Brief	סך הכל טטטוסי עבודה	סך הכל משך עבודה	סך הכל טטטוסי הפסקה	סך הכל משך הפסקות	
08:00:56	2023-01-24	502	502	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0
16:56:52	2023-01-30	502	502	1	00:00:10	1	00:00:10	0	00:00:00	0	00:00:00	1	00:00:10	0	00:00:00	0	00:00:00	2	00:00:20	1	00:00:10	0
17:16:23	2023-01-30	597	597	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0

« < 1 > »
מציג 0 עד 0 ח 0 תוצאות

שירות שיחה חוזרת – שירות Call Back

שירות שיחה חוזרת - כלי עבודה אוטומטי שמייצר שיחה טלפונית באופן מיידי בהקלדת מספר טלפון בכל טופס באתר האינטרנט שלך, מאפשר לך להשתמש במומנטום לקיצור זמני המענה החוזר ללידים וליצור חוויית לקוח מרשימה ואינטראקטיבית.

שם עמודה	תיאור והערות
משך השיחה	משך הזמן בו המתין למענה
DID	המספר אליו חייגו
שיחה למספר	יעד השיחה
מזהה מתקשר	מספר טלפון של המתקשר
מועד השיחה	תאריך ושעת השיחה

עריכה
עושה


CALLBACK

23-01-2023 - 30-01-2023

↺
10
☰

מועד השיחה	מזהה מתקשר	שיחה למספר	DID	משך השיחה
08:08:38 2023-01-23	000000000000	s	036012403	00:06:18
12:41:08 2023-01-23	000000000000	s	036012403	00:05:16
13:14:29 2023-01-23	000000000000	s	036012403	00:01:01
12:19:15 2023-01-24	000000000000	s	036012403	00:01:12
12:31:50 2023-01-24	000000000000	s	036012403	00:01:06
16:27:20 2023-01-24	000000000000	s	036012403	00:01:59
18:01:10 2023-01-24	000000000000	s	036012403	00:07:10
14:02:04 2023-01-25	000000000000	s	036012403	00:01:39
14:39:22 2023-01-25	000000000000	s	036012403	00:05:27
14:41:35 2023-01-25	000000000000	s	036012403	00:01:01

שיחות נכנסות למעגל לפי מספר מתקשר

שם עמודה	תיאור והערות
מספר מעגל	שם המעגל אליו נכנסה השיחה
מספר מתקשר	מספר הטלפון של המתקשר
שלוחות מצלצול	נענתה ע"י
שלוחה שענתה לשיחה	משך צלצול עד למענה
משך שיחה	סך משך השיחה
שיחת השיחה	תאריך ושעת השיחה

עריכה

ערה

XLS

שיחות נכנסות למעגל לפי מספר מתקשר

23-01-2023 - 30-01-2023

חיפוש

10

מספר מעגל	מספר מתקשר	שלוחות מצלצול	נענתה ע"י	משך צלצול עד למענה	משך שיחה	שעת השיחה
תנ"ש	00000000000000000000		212	00:04:32	15:00:30	2023-01-29
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:03:51	10:21:04	2023-01-23
שירות לקוחות	00000000000000000000		221	00:07:13	12:12:04	2023-01-23
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:04:23	09:43:04	2023-01-29
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:01:48	14:15:02	2023-01-30
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:05:18	12:28:19	2023-01-25
שירות לקוחות	00000000000000000000		221	00:05:56	14:13:59	2023-01-29
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:02:22	10:15:11	2023-01-29
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:03:19	10:53:18	2023-01-26
שירות לקוחות	00000000000000000000		218	00:02:26	11:42:01	2023-01-30

« < 1 2 3 4 5 > »

מציג 1 עד 10 מ 43 תוצאות

שירותי תקשורת מתקדמים
הניסיון שלנו, השקט שלכם.

support@tzur-com.co.il : לשירותכם מוקד תמיכה במייל

Tzur-com
מחלקת תמיכה ושירות