



Tariscopes Enterprise

Як отримати специфічні звіти
для 3CX Call Center

SoftPI, Харків, Україна

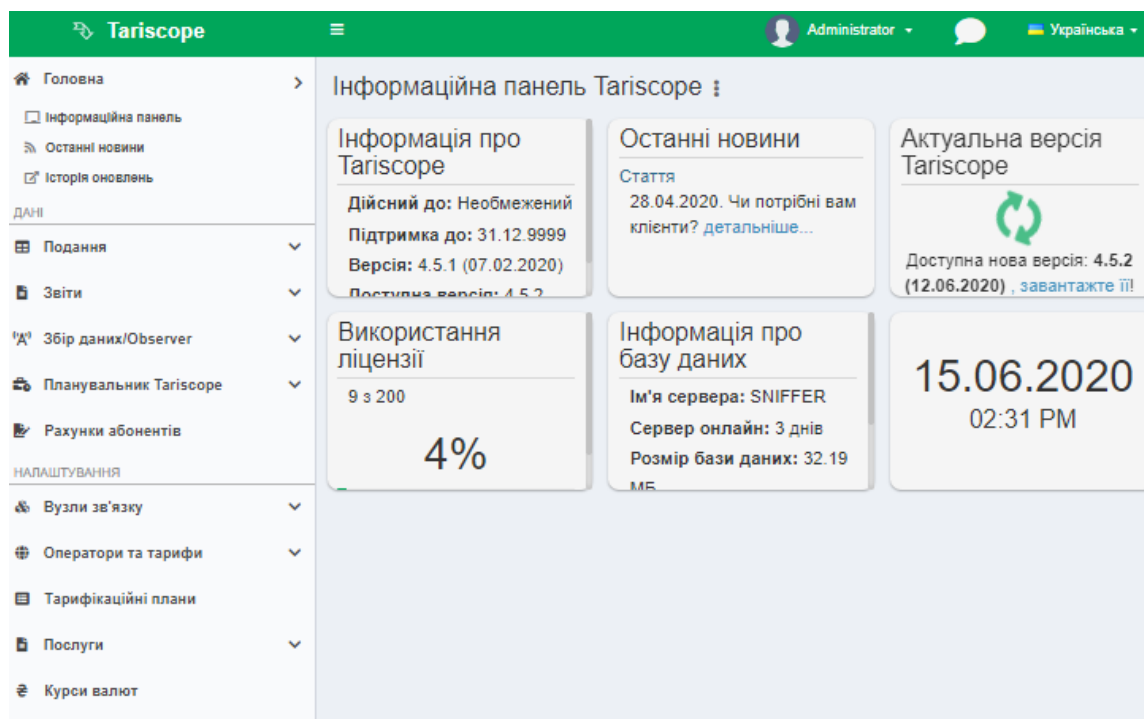
E-mail: office@softpiua.com

<http://tariscopes.com>

Tel: +380 57 3930611

Tariscope Enterprise

Tariscope - система обліку викликів, яка підтримує широкий спектр АТС, включаючи ЗСХ.



Переваги Tariscore для збору та аналізу CDR від ЗСХ

Tariscore дозволяє:

- збирати дані CDR з декількох АТС,
- отримувати дані дзвінків у режимі реального часу,
- імпортувати параметри абонентів з ЗСХ,
- отримувати інформацію про черги викликів,
- використовувати код авторизації для здійснення дзвінка з ЗСХ,
- Створити специфічні звіти по роботі Call-центру за допомогою бази даних ЗСХ.

Це дозволяє мати повне уявлення про дзвінки, здійснені через ЗСХ.



Переваги Tariscore для збору та аналізу CDR від 3CX

Tariscore може керувати 3CX, дозволяючи:

- завершити дзвінків, вартість яких перевищує конкретне значення,
- заборонити вихідні дзвінки по конкретних напрямках,
- заборонити вихідні дзвінки з внутрішніх номерів, відсутніх у базі даних Tariscore,
- заборонити вихідні дзвінки без кодів авторизації,
- забороняти дзвінки від абонентів, які мають баланс менший конкретного значення.

Все це дозволить вам контролювати бюджет на телефонні розмови та запобігати шахрайству.



Як налаштувати Tariscore для збору CDR з 3CX

Вам слід вибрати тип АТС 3CX:

Редагування: **3CX** [Головна](#) > [Керування вузлами](#) > [Управління пристроями](#) >
Обраний пристрій не підтримує маршрути. Оператори будуть відключені від маршрутів.

Назва*

Пристрій зв'язку ⚙ ✖ ⌵ ⌶ ⌵

Контакти

Адреса

Контакт

Телефон

E-mail

Місцезнаходження та коди

Код виходу на міжмісто

Міжнародний код

Код країни*

Код області

Абоненти і тарифікація

План за замовчуванням ☐ Автоматично додавати абонентів, що відсутні

Тариф внутрішніх викликів



Як налаштувати Tariscore для збору CDR з 3CX

Виберіть поля CDR, які були встановлені в 3CX:

Додаткові налаштування

×

Налаштування обробки

Моніторинг активних викликів

☐ Коригування часового поясу

Налаштування полів CDR v.14 +

- ☒ HistoryId
- ☒ CallId
- ☒ Duration
- ☒ TimeStart
- ☒ TimeAnswered
- ☒ TimeEnd
- ☒ ReasonTerminated
- ☒ FromNo
- ☒ ToNo
- ☒ FromDn
- ☒ ToDn
- ☒ DisNo

Зберегти

Імпортувати абонентів

Відміна



Як налаштувати Tariscore для збору CDR з 3CX

Налаштуйте параметри для підключення до 3CX:

Додаткові налаштування

Налаштування обробки

Моніторинг активних викликів

☒ Моніторинг активних викликів v.16+

FQDN

Введіть URL

Порт

0

Логін

webadmin@tariscore.com

Пароль

Перевірити з'єднання

☐ Відхиляти дзвінки для абонентів з балансом менш ніж

0

☐ Відхиляти дзвінки вартістю більше

0

☐ Відхиляти дзвінки довше, ніж

0

☐ Відхиляти дзвінки без коду доступу

Введіть код доступу

☐ Відхиляти дзвінки за напрямками, можна ввести кілька напрямків через кому

Введіть напрямки

☐ Експорт інформації про черги дзвінків Для цього потрібна ліцензія 3CX Phone System Pro або Enterprise

0

☐ Виправляти тривалість трансферів (для правильної роботи введіть середній час очікування)
Увага! Збільшує навантаження на SQL-сервер.

0

☐ Автоматично створювати абонентів з бази 3CX Phone System

☐ Синхронізувати ім'я абонента і адресу Email з бази 3CX Phone System



Як отримати конкретні звіти в 3CX Call Center

Tariscore дозволяє створити форму звітів за допомогою власного ядра звітів або за допомогою Microsoft Report Builder 3.0.

Для створення звіту Tariscore може використовувати дані CDR та дані з бази даних 3CX.

Ці звіти можуть містити текст, таблиці та діаграми.

Ви можете отримати звіти шляхом їх ініціалізації або за допомогою служби Планувальника Tariscore, який генерує звіти за розкладом. Планувальник Tariscore може надсилати звіти електронною поштою або зберігати їх у папці.

Користувач може самостійно зробити форму звіту або замовити у розробника.



Приклади конкретних звітів для 3CX Call Center

Ми можемо запропонувати набір звітів, які дозволяють проаналізувати роботу центру викликів 3CX. Якщо ви не зможете знайти потрібний звіт, ми готові створити його для вас.



Погодинний звіт

18.12.2019



Година	Отримані дзвінки	Оброблені дзвінки	SLA Несек.	Втрачені дзвінки		Середня кількість операторів
				Кількість	%	
00:00	19	18	94.74	1	5.26	3
01:00	15	13	86.67	2	13.33	2
02:00	2	2	100	0	0.00	2
03:00	1	1	100	0	0.00	2
04:00	3	3	100	0	0.00	2
05:00	2	2	100	0	0.00	2
06:00	7	7	100	0	0.00	3
07:00	17	14	82.35	3	17.65	7
08:00	166	85	51.2	31	26.72	16
09:00	314	270	85.99	44	14.01	17
10:00	503	368	73.16	135	26.84	12
11:00	606	370	61.06	236	38.94	14
12:00	618	356	57.61	262	42.39	17
13:00	584	347	59.42	237	40.58	18
14:00	501	337	67.27	164	32.73	16
15:00	444	328	73.87	116	26.13	14
16:00	407	319	78.38	88	21.62	12
17:00	356	292	82.02	64	17.98	16
18:00	328	257	78.35	71	21.62	11
19:00	264	213	80.68	51	19.32	8
20:00	199	178	89.45	21	10.55	7
21:00	106	104	98.11	2	1.89	5
22:00	33	32	96.97	1	3.03	4
23:00	19	19	100	0	0.00	3
Всього:	5461	3932	83.22	1529	28.00	19



Приклади конкретних звітів для 3CX Call Center

Ми можемо запропонувати набір звітів, які дозволяють проаналізувати роботу центру викликів 3CX. Якщо ви не зможете знайти потрібний звіт, ми готові створити його для вас.



Ефективність працівника з 18.12.2019 08:00:00 до 18.12.2019 21:00:00

Оператор	ККД, %	Зареєстрований в системі	Час виклику	Кількість вхідних дзвінків	Кількість вихідних дзвінків	Кількість дзвінків переведених оператором	Кількість пропущених дзвінків
Оператор А Номер: 21001	85.86	08:34:29	05:23:11	94	5	16	14
Оператор Р Номер: 21002	94.94	07:58:42	04:55:10	79	0	8	4
Оператор r B Номер: 21003	80.23	08:12:04	05:19:33	86	0	15	17
Оператор B2 Номер: 21005	85.94	05:30:58	03:48:32	62	2	3	9
Оператор C Номер: 21006	79.09	08:10:15	05:33:56	102	8	14	23
Оператор M Номер: 21008	90.00	06:44:17	04:47:12	70	0	0	7



Приклади конкретних звітів для 3CX Call Center

Ми можемо запропонувати набір звітів, які дозволяють проаналізувати роботу центру викликів 3CX. Якщо ви не зможете знайти потрібний звіт, ми готові створити його для вас.



Звіт черги операторів
з 04/05/2020 08:00:00 до 04/05/2020 21:00:00

Черга	Оператори	Отримано дзвінків	Прийнято дзвінків	SLA, %	Кількість пропущених дзвінків	Середні			Максимальні	
						Час очікування для пропущених дзвінків	Час очікування для прийнятих дзвінків	Тривалість дзвінка	Час очікування для пропущених дзвінків	Час очікування для прийнятих дзвінків
A001	19	138	90	53.62	48	00:00:49	00:00:09	00:03:35	00:00:00	00:00:36
A002	19	514	477	92.80	37	00:00:55	00:00:42	00:04:07	00:02:17	00:02:23
B001	19	82	77	93.90	5	00:00:46	00:00:34	00:04:22	00:01:43	00:02:29
B002	19	278	215	77.33	63	00:00:52	00:00:39	00:04:48	00:02:03	00:01:59
B003	19	150	123	82.00	27	00:00:57	00:00:41	00:03:49	00:02:12	00:01:36



Використовуйте силу та гнучкість Tariscope!



Завантажте та протестуйте

Найкращий спосіб познайомитися з Tariscope –
це протестувати його.
Це безкоштовно.

Завантажте зараз!

<http://www.tariscopes.com/uk/download/download-tariscopes.html>