

CDR-View



Guida Rapida

Versione aggiornata: 01.11.2012

Wildix CDR-View permette di visualizzare e monitorare in tempo reale l'attività telefonica dei collaboratori all'interno dell'azienda. Questo strumento semplice ed efficace consente di accedere ai dati attraverso diversi filtri e crea rapporti relativi ai costi, alle durate delle chiamate, all'operatore ecc... I dati vengono visualizzati in tabelle e grafici.

Requisiti	3
Utilizzo	3
Specificare i dati per analisi	3
Utilizzare i campi Raggruppa per e Filtra per	3
Selezionare la tabella o i grafici per visualizzare i risultati	4
Scegliere il report conveniente	6
Esempi	7
Visualizzare dati come Tabella	7
Visualizzare dati come Grafico	8
Altre funzioni	9
Salvare il report	9
Visualizzare in full screen	10
Cambiare il periodo di sincronizzazione	10

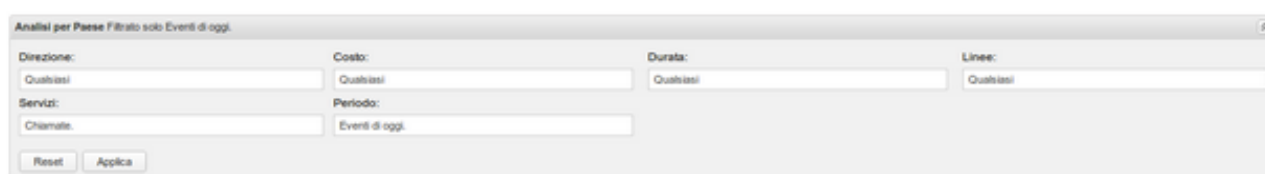
Requisiti

Per l'utilizzo di CDR-View è necessario Java

Utilizzo

Specificare i dati per analisi

Nel campo Analisi eventi, utilizzare i filtri per la selezione dei dati



- Direzione (Interno → Esterno, Esterno → Interno, Interno → Interno; è possibile inserire il numero oppure il nome utente nei campi "Da", "A")
- Servizi (Chiamate, FAX, VoiceMail)
- Costo
- Periodo
- Durata
- Linee

Cliccare su *Applica* dopo aver scelto i dati da visualizzare

Cliccare su *Reset* per azzerare tutti i filtri selezionati in precedenza

Utilizzare i campi Raggruppa per e Filtra per



"Raggruppa per" permette di scegliere il modo di raggruppare i dati per:

- Ora
- Ora del giorno
- Giorno
- Giorno della settimana
- Mese
- Mese dell'Anno
- Anno

- Utente
- Gruppo
- Business partner
- Azienda
- Numero
- Linea
- Paese
- Classe
- Comunicazione fra Utenti (i risultati possono essere mostrati solo come una Tabella)
- Comunicazione fra Gruppi (i risultati possono essere mostrati solo come una Tabella)

Cliccare su *Disabilita raggruppamento* per azzerare i parametri selezionati in precedenza.

“**Filtra per**” permette di selezionare i parametri dei dati che si vogliono visualizzare:

- Count of events (Totale eventi, Totale per servizio, Totale per stato, Totale per direzione)
- Cost of events (Costo, Costo per servizio, Costo medio per servizio)
- Talk time of events (Durata, Durata per direzione di chiamata, Durata media per direzione di chiamata)

Cliccare su *Reset* per azzerare i parametri selezionati in precedenza.

Selezionare la tabella o i grafici per visualizzare i risultati

Selezionare la modalità di visualizzazione dei risultati:

Visualizza dati come :

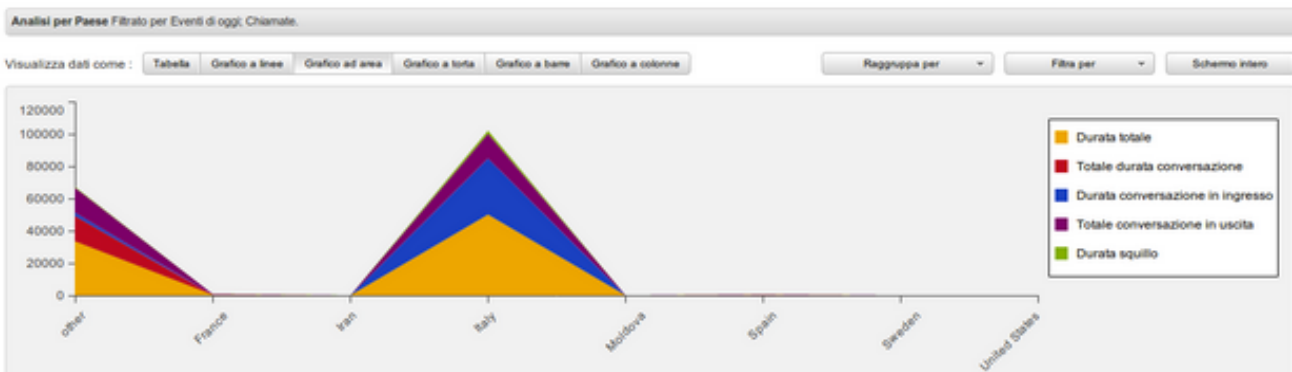
- Tabella:

Analisi per Paese Filtrato per Eventi di oggi, Chiamate.

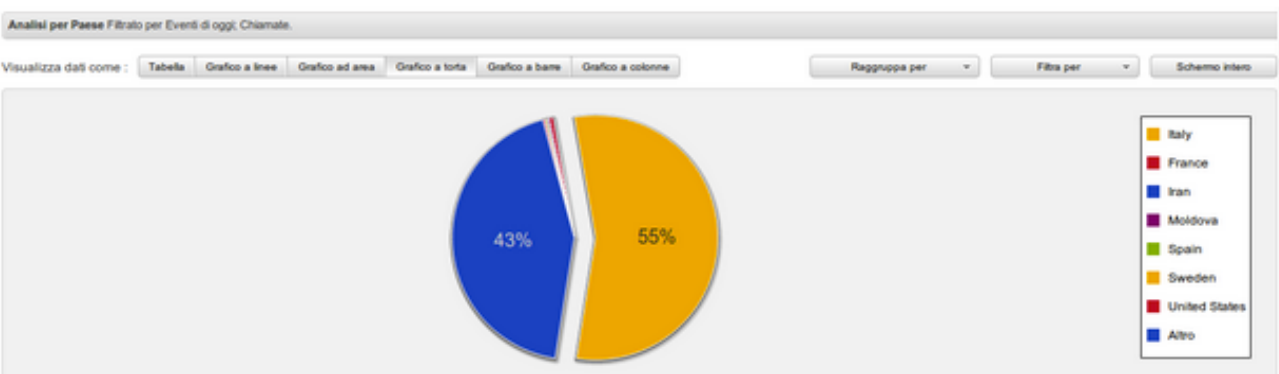
Visualizza dati come :

Paese	Eventi	Eventi locali	Eventi in entrata	Eventi in uscita	Costo	Durata conversazione	Durata conversazione	Durata conversazione in ingresso	Durata conversazione in uscita	Durata squillo
Altro	232	103	10	96	0,00	08:54:38	03:56:02	00:35:29	04:15:50	00:09:53
France	3	0	0	3	0,00	00:07:36	00:00:00	00:00:00	00:07:36	00:00:24
Iran	1	0	0	1	0,00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:39
Italy	287	0	80	207	0,00	11:52:53	00:00:00	07:53:26	03:59:27	00:31:34
Moldova	1	0	0	1	0,00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:06
Spain	1	0	0	1	0,00	00:05:43	00:00:00	00:00:00	00:05:43	00:00:01
Sweden	1	0	0	1	0,00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:02
United States	1	0	1	0	0,00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:03
	527	103	91	310	0,00	21:00:50	03:56:02	08:28:55	08:28:36	00:42:42

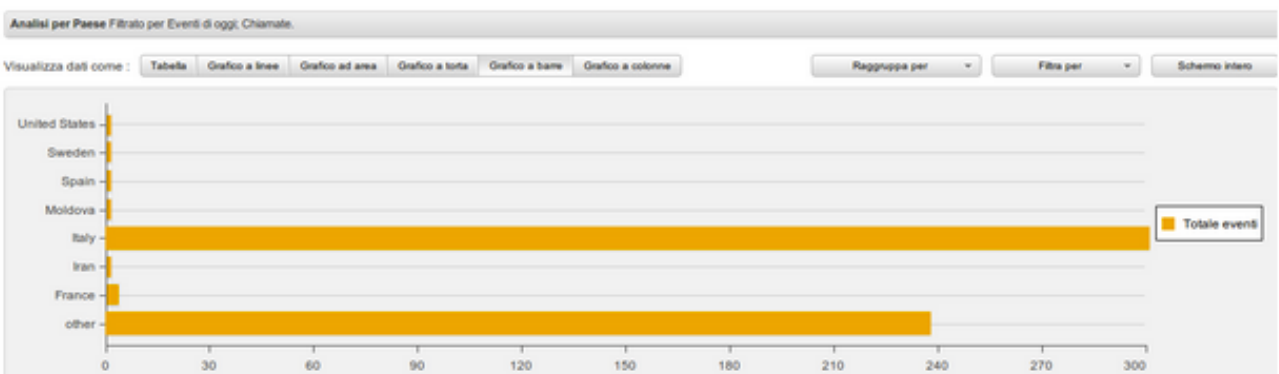
• Grafico a linee o Grafico ad area:

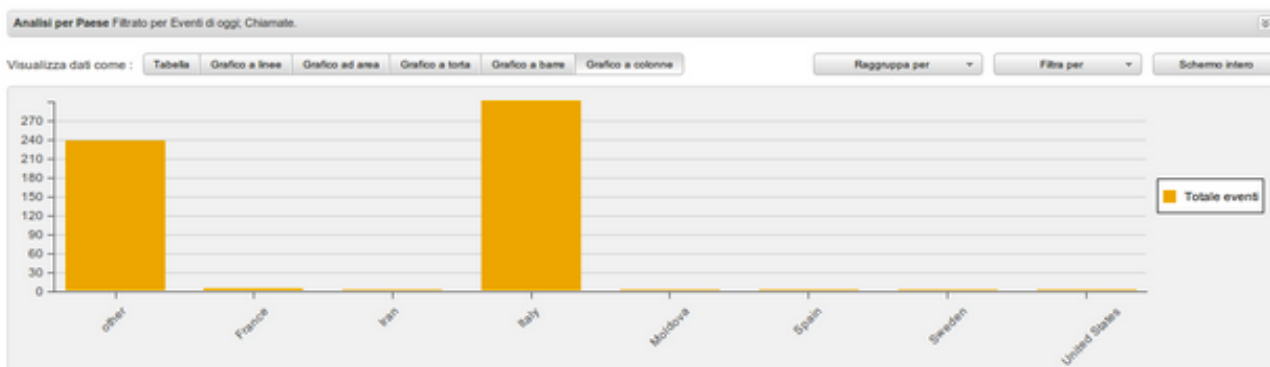


• Grafico a torta:



• Grafico a barre e Grafico a colonne:





Scegliere il report conveniente

E' possibile creare dei report preconfigurati

Cliccare su *Carica report* e scegliere il report desiderato nel campo "Report Disponibili"

Report disponibili :

Possono essere creati i seguenti report:

- Lista veloce (Giornaliero, Settimanale, Mensile)
- Report generale (Giorno, Settimana, Mese, Anno)
- Statistica generale (Per gruppi, Per trunk)
- Statistica eventi esterni (Eventi falliti, Chiamate perse, Fax in uscita e in ingresso, Voicemail ricevuti)
- Analisi traffico esterno (Eventi in uscita per Paese o classe di chiamata, Eventi in ingresso per Paese o classe di chiamata)
- Analisi costo (Statistica interni, gruppi, linee, classi di chiamate, Statistica per Paese di destinazione)
- Utilizzo linea (Per gruppi per data corrente, settimana corrente o mese corrente)
- Classifica (Numeri più chiamati, Chiamate in ingresso più ricevute, Paesi più chiamati)

E' infine possibile visualizzare report precedentemente creati o condivisi da altri utenti, selezionando:

- Report condivisi
- Report personali

Una volta creato il rapporto preconfigurato, i filtri si adattano automaticamente.

Es.: Report disponibili → Carica report → Analisi traffico esterno → Eventi in uscita per Paese:

Analisi per Paese Filtrato per Eventi di questo mese; Eventi da qualsiasi numero Interno a qualsiasi numero Esterno.

Direzione: Costo:

Servizi: Periodo:

- Raggruppa per
- Ora
 - Ora del giorno
 - Giorno
 - Giorno della settimana
 - Mese
 - Mese dell'Anno
 - Anno
 - Utente
 - Gruppo
 - Business partner
 - Azienda
 - Numero
 - Linea
 - Paese**

Direzione: Solo gli eventi da qualsiasi numero interno a qualsiasi numero esterno
 Periodo: Solo gli eventi di questo mese
 Raggruppa per: Paese

I filtri possono essere modificati nel report (per esempio, cambiando il Periodo viene mostrato lo stesso rapporto, ma per un altro periodo di tempo, etc)

Esempi

Visualizzare dati come Tabella

Dopo aver impostato i filtri, scegliere il modo di raggruppare gli eventi cliccando su "Raggruppa per" e selezionando il parametro da mostrare.

Per esempio, scegliere "Raggruppa per Linea":

Trunk (Linea) diventa la prima colonna nella tabella

Trunk	Eventi	Costo	Durata conversazione	Durata squillo
Altro	2.263	0,00	20:50:55	03:51:54
0461186	48	0,00	00:14:25	00:00:00
0461186	105	0,00	02:14:24	00:00:04
48734	49	0,00	01:00:04	00:04:55

Vengono mostrati i parametri: Eventi, Costo, Durata conversazione.

Utilizzare "Filtra per" per aggiungere più parametri da analizzare, per esempio Count of Events → Totale per servizio e Talk time of events → Durata per direzione:

Trunk	Eventi	Eventi chiamate	Eventi Fax	Eventi voicemail	Costo
Altro	2.270	2.270	0	0	0,00
0461186	48	48	0	0	0,00
0461186	105	4	101	0	0,00
48734	49	49	0	0	0,00

Così vengono mostrati i parametri: Totale eventi e Totale per servizio (chiamate, fax, voicemail) e Durata conversazione Totale e Durata per direzione (locale, in ingresso, in uscita)

Durata conversazione	Durata conversazione	Durata conversazione in ingresso	Durata conversazione in uscita
20:50:55	00:00:00	00:00:00	20:50:55
00:14:25	00:00:00	00:00:00	00:14:25
02:14:24	00:00:00	00:00:00	02:14:24
01:00:04	00:00:00	00:00:00	01:00:04

Il totale di ogni campo viene mostrato in fondo alla tabella:

11.262	0	0	0	0,00	271:37:15	00:00:00	00:00:00	271:37:15	17:54:24
--------	---	---	---	------	-----------	----------	----------	-----------	----------

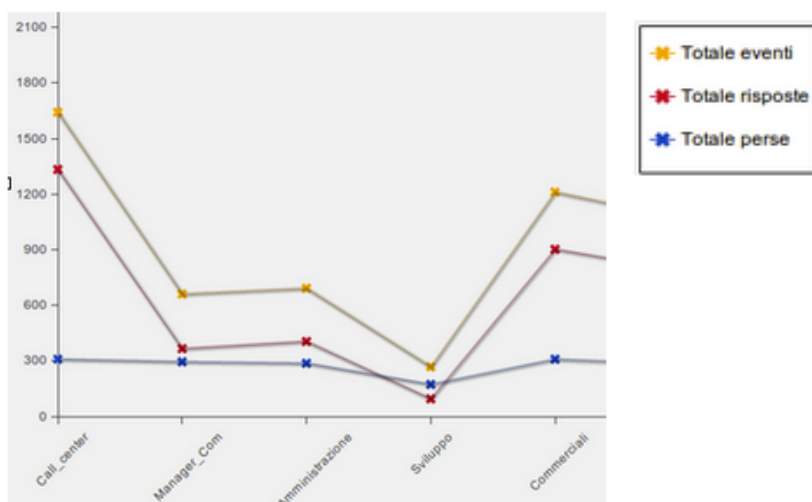
Cliccando sulla riga di intestazione della colonna è possibile organizzare i dati per ordine (crescente, decrescente).

Visualizzare dati come Grafico

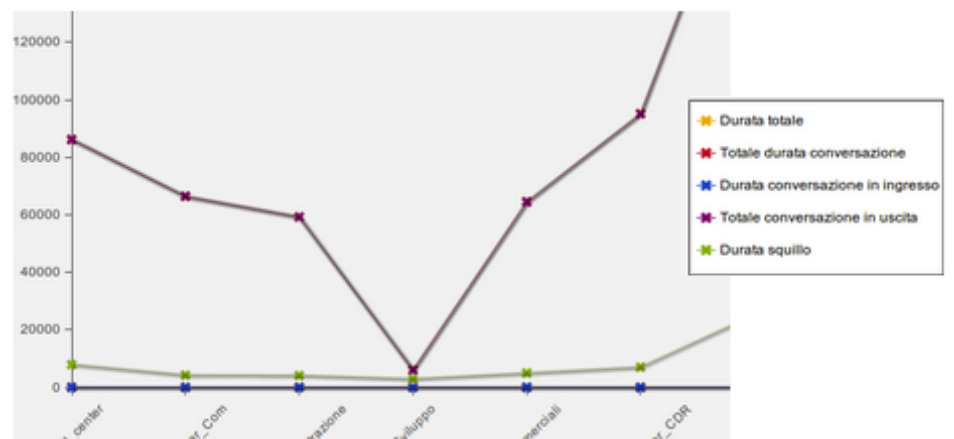
Selezionare il parametro nel campo "Raggruppa per" e i parametri nel campo "Filtra per" per visualizzarli sugli assi X e Y .

Per esempio, selezionare "Raggruppa per Gruppo" e "Filtra per Count of events → Totale per stato". I gruppi vengono mostrati sull'asse X e la quantità degli eventi vengono mostrati sull'asse Y.

Vengono mostrati: il totale eventi, il totale delle risposte e quello delle perse per ogni gruppo:

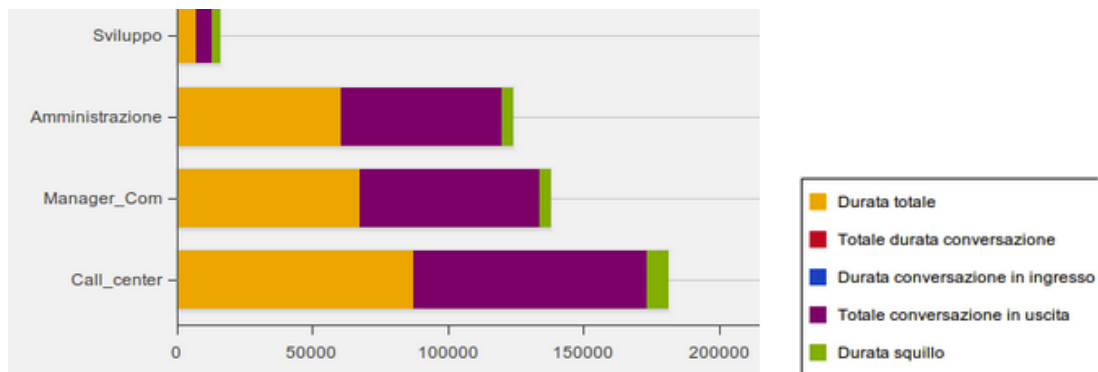


E' possibile selezionare i parametri aggiuntivi in "Raggruppa per". Per esempio, selezionare "Talk time of events" → "Durata per direzione"



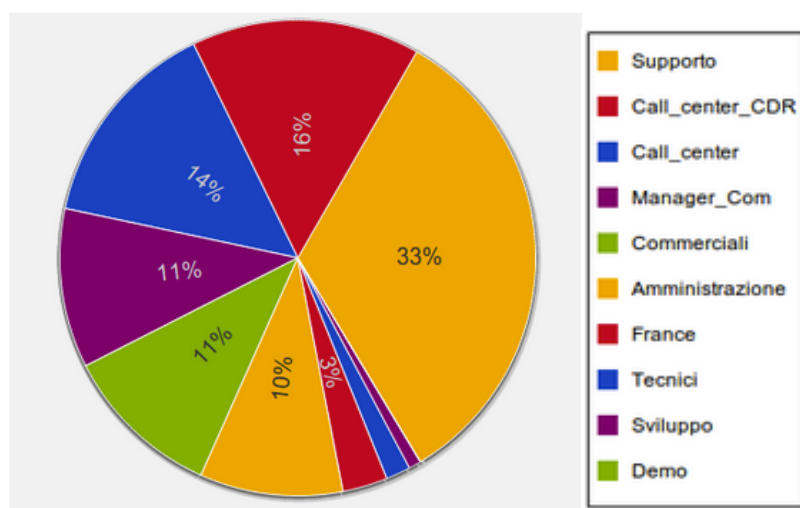
E' possibile mostrare lo stesso report in diversi grafici.

Per esempio, cliccando su "Visualizza dati come → Grafico a barre". I Gruppi compaiono sull'asse Y e la quantità degli eventi sull'asse X:



Per visualizzare le informazioni come "Grafico a torta" è necessario selezionare solo uno dei tre parametri in "Filtrare per": Totale eventi, Costo o Durata.

Per esempio, selezionare "Durata" per confrontare la percentuale della durata delle chiamate di ogni gruppo con la durata totale delle chiamate (100%):



Altre funzioni

Salvare il report

- Cliccare su "Salva report"
- Inserire il nome e la descrizione
- Spuntare "condividi questo report" (opzionale)
- Cliccare su "Invia"

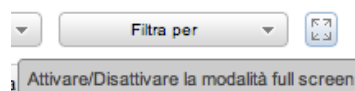


Per visualizzare i rapporti salvati, cliccare su “Carica report” → Report condivisi o Report personali

Per salvare il report sul vostro PC, cliccare su “Esportare il report”



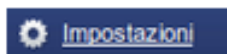
Visualizzare in full screen



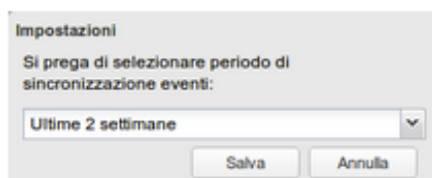
Cliccare sulla icona che si trova a destra del tasto “Filtra per”:

Cambiare il periodo di sincronizzazione

- Cliccare su “Impostazioni”:



- Scegliere il periodo:



- Cliccare su “Salva”

Contatti



Italia: +39 0461.1715112 support@wildix.com	Francia: +33 176 747 980 support@wildix.fr
--	--