

Rapports et statistiques via le Fonzer Panel

Un module RAPPORTS est disponible via le Fonzer Management Panel. Les rapports d'appels et autres statistiques peuvent être affichés et téléchargés ici.

Contenu

Rapports et statistiques via le Fonzer Panel	1
1. Appels	2
2. Statistiques des appels - Utilisation des numéros - Statistiques des files d'attente.....	4
2.1 STATISTIQUES DES APPELS/CALL STATISTICS.....	4
2.2 UTILISATION DES NUMÉROS/NUMBER USAGE.....	4
2.3 STATISTIQUES DES FILES D'ATTENTE/QUEUE STATISTIQUES.....	5

1. Appels

1. Connectez-vous en tant que [Administrateur] au Panel de la société et allez dans [RAPPORTS] dans le menu de gauche.
2. Le premier onglet en haut du menu ouvre le rapportage d' [APPELS], qui est un aperçu de toutes les lignes d'appel avec l'appel le plus récent en haut.

De :	A :	Durée :	Date de début de l'appel :	Date de réponse à l'appel :	Date de fin de l'appel :
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:07	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+4935571*** +4935571***	Demo Company +3232326242	00:00:04	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53
+32497137*** +32497137***	Trunk Failover 0000	00:00:09	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36
+32474171*** +32474171***	Trunk Failover 0000	00:00:07	15/12/2021 10:48	15/12/2021 10:48	15/12/2021 10:49

3. Les **filtres de base (Filtre simple)** peuvent déjà être utilisés pour filtrer sur diverses données. Ici, vous pouvez filtrer les données sur les appels répondus ou non, entrants ou sortants et choisir une période spécifique.

De :	A :	Durée :	Date de début de l'appel :	Date de réponse à l'appel :	Date de fin de l'appel :
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+32486522*** +32486522***	Trunk Failover 0000	00:00:09	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20	16/12/2021 16:20
+4935571*** +4935571***	Demo Company +3232326242	00:00:04	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53	15/12/2021 14:53
+32497137*** +32497137***	Trunk Failover 0000	00:00:09	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36	15/12/2021 11:36

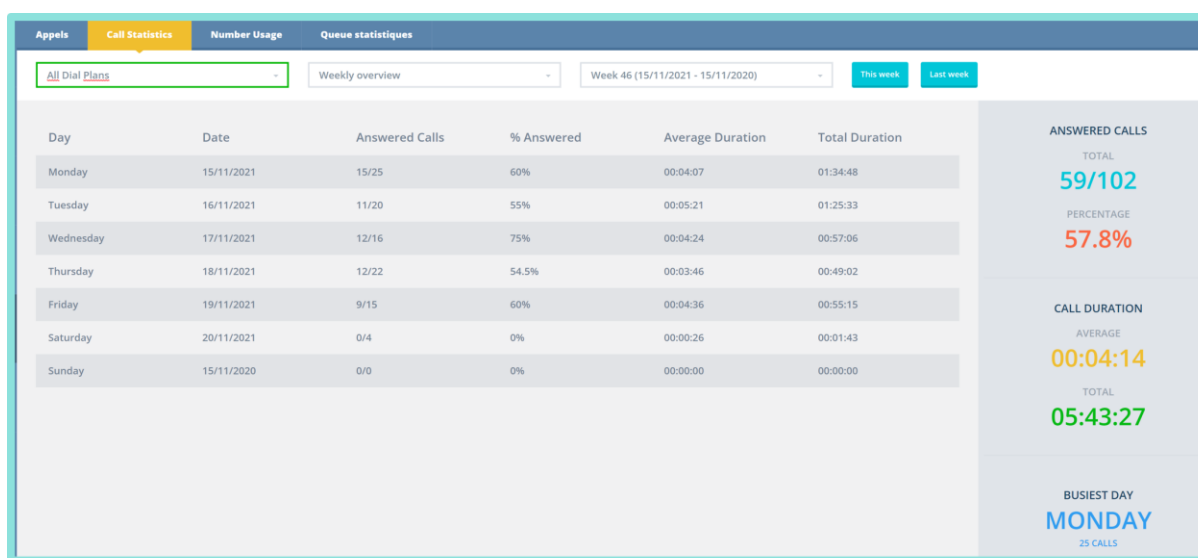
4. En haut à droite de l'écran, vous pouvez cliquer sur le bouton **Filtre avancé** pour utiliser les options supplémentaires. Par utilisateur ou numéro interne, mais aussi par la saisie manuelle d'un numéro externe (32XXX), vous pouvez établir un rapport sur les personnes qui ont ou ont été appelé appelées dans un certain intervalle de temps et sur le moment où ces appels ont été pris et terminés. Enfin, vous pouvez également choisir de ne montrer que les appels acceptés.

5. Vous pouvez également **Exporter** le résultat via le bouton en haut à droite, à côté du bouton Filtre avancé/simple. Les données sont ensuite présentées dans **Excel**, où vous pouvez filtrer, trier ou calculer comme vous le souhaitez (par exemple: la durée totale des appels pour la semaine passée).
6. Quelques rapports intéressants :
 - a. **Données d'appel pour 1 jour à partir d'un appareil spécifique**
 1. Ouvrez le Filtre avancé
 2. Au FROM, entrez le numéro interne ou l'utilisateur souhaité
 3. Dans les champs DATE DE DEBUT DE L'APPEL – DATE DE REPOSE A L'APPEL – DATE DE FIN DE L'APPEL vous entrez la date du jour en question
 - b. **Données d'appels pendant 1 semaine de certains employés**
 1. Dans le Filtre de base ou via le bouton Filtre simple, sélectionnez la période: *La semaine dernière* (ou utilisez le Filtre avancé et sélectionnez la bonne période via les boutons du calendrier)
 2. Ouvrez le Filtre avancé - Au FROM, sélectionnez le numéro de dispositif interne de l'un des employés. L'analyse apparaît pour cet employé, de cette façon vous répétez les étapes précédentes séparément pour chaque employé **OU** vous laissez le champ FROM vide après quoi les données de tous les appareils/utilisateurs de la période indiquée sont affichées. Ensuite, exportez ce résultat où vous pouvez utiliser le fichier Excel pour filtrer davantage les données sur les employés souhaités.
 - c. **Aperçu de la fréquence à laquelle un numéro particulier appelle l'organisation**
 1. Dans le filtre de base, sélectionnez ENTRANT
 2. Ouvrez le Filtre avancé
 3. Entrez le numéro que vous souhaitez consulter sous FROM (32XXX)

2. Statistiques des appels - Utilisation des numéros - Statistiques des files d'attente

2.1 Statistiques des appels/Call Statistics

Cet écran vous donne un aperçu et à droite un tableau de bord par heure du nombre d'appels acceptés pour tous les plans d'appel ou un appareil/utilisateur de votre choix avec la durée moyenne et la durée totale de ces appels ainsi que le pourcentage qui a été répondu. Vous pouvez également filtrer l'aperçu en vue d'un aperçu par jour ou par semaine ou comparer cette semaine et la semaine dernière en un clic à l'aide des boutons en haut à droite.



2.2 Utilisation des numéros/Number Usage

Il s'agit d'un simple aperçu de tous les numéros enregistrés avec l'utilisateur ou le plan d'appel auquel ils sont liés et la date à laquelle ils ont été attribués.

Numbers	Used in	Assigned
+31658028008	User Filip Muyllé	12/12/2018 09:20
+31850160099	Dialplan Ben NL	25/03/2016 17:25
+31850160100	Dialplan Kristof NL	27/02/2015 12:49
+3225805000	Dialplan Fonzer Supportdesk	26/03/2015 17:16

2.3 Statistiques des files d'attente/Queue statistics

Trois statistiques sont proposées. La première vous montre la durée minimale, maximale et moyenne des appels par file d'attente pour tous les agents ou un agent de votre choix pour une période donnée. La deuxième statistique montre le nombre d'appels acceptés, manqués et totaux par agent. La troisième statistique indique les temps d'attente minimum, maximum et moyen des appelants.

