

# Dashboard statisztikák

A Dashboard egy speciális, testre szabható grafikus statisztikai felület, melyen úgynevezett widgetek létrehozásával lehetőség van a bejövő, illetve kimenő hívások költségeire, darabszámára, eloszlására, időtartamára vonatkozó adatok megjelenítésére, különböző grafikonok, diagramok formájában.

Ezek az adatvizualizációs eszközök a felhasználók jogosultsági szintjétől függően:

- megjeleníthetnek a saját profiljára vonatkozó információkat,
- több felhasználó összevont adatait,
- vagy akár egy teljes előfizetését.

A jogosultság meghatározza, hogy az elérhető öt típusú widgetből melyiket állíthatják be maguknak a felhasználók és ezeken belül milyen adatokhoz férnek hozzá.

- Az élő operátori adatok widget csak adminisztrátori jogosultság birtokában érhető el.
- Más widgetek esetében az egyszerű felhasználók csak a saját adataikat jeleníthetik meg vizuálisan, míg az adminisztrátorok akár minden felhasználó adatait figyelhetik.

Nem számít viszont a jogosultsági szint abból a szempontból, hogy a **Dashboard minden esetben egyedi felület!** Vagyis az adott felhasználó saját maga állítja be azt, ezek a beállítások pedig kizárólag a saját profiljára vonatkoznak.

## A Widgetek típusai

A beállítható grafikonok vagy diagrammok jelenleg öt típusba tartoznak.

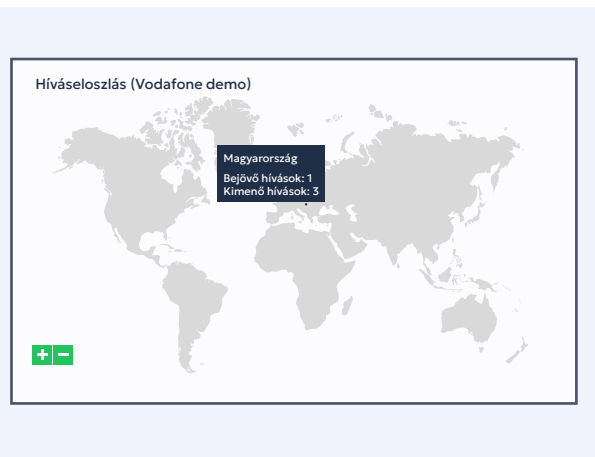
- Hívásköltségek
- Híváseloszlás térkép
- Hívásstatisztika
- Híváseloszlás
- Élő operátori adatok - amennyiben az előfizetés kiterjed a CC modul használatára is – Id. CALL CENTER MODUL

A **hívásköltségek widget** segítségével a felhasználók információt kaphatnak arról, hogy a jelenlegi és az előző hónapban milyen költséggel jártak hívások.

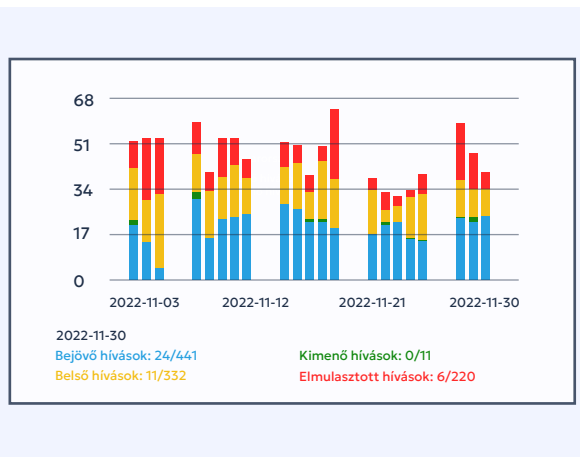
- Ezek az adatok vonatkozhatnak a felhasználó hívásaira, de megfelelő jogosultság esetén bármilyen megadott mellék(ek) vagy a teljes előfizetés adatai is elérhetők.
- Az adatokat lehet szűrni úgy, hogy csak a **belföldi vezetékes, nemzetközi, és/vagy mobil hívások** költségeit mutassa.
- A widget-re beállítható automatikus frissítés is, aminek időtartama 1-10 perc.
- Érdeemes észben tartani, hogy a frissülési gyakoriság túl rövid beállítása növeli a használt statisztikák real-time jellegét, de csökkentheti a Portál teljesítményét, így ez csak tényleges igény esetén javasolt.

A **híváseloszlás térkép** segítségével országonként leolvasható a bejövő, illetve kimenő hívások darabszáma, vagy összes beszélgetési ideje.

- Ezek az adatok vonatkozhatnak a felhasználó hívásaira, de megfelelő jogosultság esetén bármilyen megadott mellék(ek) vagy a teljes előfizetés adatai is elérhetők.
- Kiválasztható, hogy a hívások összes darabszáma, vagy összes beszélgetési ideje kerüljön megjelenítésre.



- A widget-re beállítható automatikus frissítés is, aminek időtartama 1-10 perc.
- Érdeemes észben tartani, hogy a frissülési gyakoriság túl rövid beállítása növeli a használt statisztikák real-time jellegét, de csökkentheti a Portál teljesítményét, így ez csak tényleges igény esetén javasolt.
- A grafikon alatt minden esetben megjelenik egy számszerű összefoglaló is.



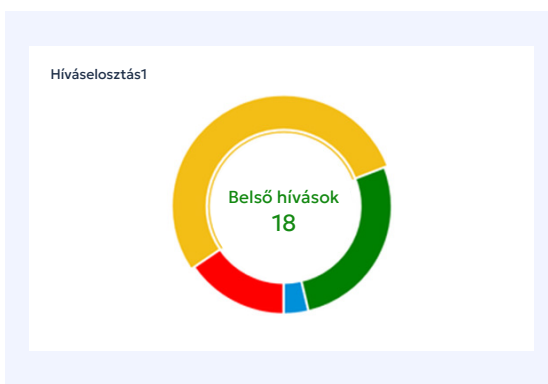
A **hívásstatisztika** widget grafikonon ábrázolja a hívások, hívásirány szerinti darabszámát.

- Ezek az adatok vonatkozhatnak a felhasználó hívásaira, de megfelelő jogosultság esetén bármilyen megadott mellék(ek) vagy a teljes előfizetés adatai is elérhetők.
- A grafikon minden esetben négy csoportra bontja a hívásokat: bejövő, kimenő, belső illetve elmulasztott hívások.
- Beállítható, hogy az adatok milyen periódusra vonatkozóan jelenjenek meg. Ez lehet egy aktuális (nap, hét vagy hónap) de egy előző (nap, hét vagy hónap) vagy utolsó (x óra) is.
- A felhasználó maga dönti el, hogy az adatok milyen típusú grafikonban (vonal, oszlop vagy egyoszlopos), a különböző típusú hívások pedig milyen színekkel jelenjenek meg.

A **híváseloszlás** widget egy egyszerű kördiagram formájában jeleníti meg az egyes hívásirányoknak megfelelő hívások darabszámait.

- Ezek az adatok vonatkozhatnak a felhasználó hívásaira, de megfelelő jogosultság esetén bármilyen megadott mellék(ek) vagy a teljes előfizetés adatai is elérhetők.
- A diagram minden esetben négy csoportra bontja a hívásokat: bejövő, kimenő, belső illetve elmulasztott hívások.
- Beállítható, hogy az adatok milyen periódusra vonatkozóan jelenjenek meg. Ez lehet egy aktuális (nap, hét vagy hónap) de egy előző (nap, hét vagy hónap) vagy utolsó (x óra) is.
- A felhasználó maga dönti el, hogy a különböző típusú hívások milyen színekkel jelenjenek meg.

- A widget-re beállítható automatikus frissítés is, aminek időtartama 1-10 perc.
- Érdeemes észben tartani, hogy a frissülési gyakoriság túl rövid beállítása növeli a használt statisztikák real-time jellegét, de csökkentheti a Portál teljesítményét, így ez csak tényleges igény esetén javasolt.
- A kurzort a diagram adott szeletére helyezve a kör közepén minden esetben megjelenik a kiválasztott típusú hívások darabszáma is.



Az **élő operátori widget** használatának a már említett CC modul aktiválása mellett van egy további előfeltétele: az, hogy az adott felhasználó adminisztrátori szintű (pl. CC supervisor) jogosultsággal rendelkezzen.

Ebben az esetben a widget lehetőséget ad arra, hogy a CC operátorok aktuális tevékenységét nyomon követhessék egy folyamatosan frissülő adatokat megjelenítő listán.

- Ezek az adatok vonatkozhatnak a teljes előfizetés összes operátorára, de szűkíthetők objektum csoporttal (ld. – JOGOSULTSÁGOK) vagy manuálisan egyes operátor(ok)ra is.
- Megnézhető, az operátor milyen státuszban és milyen állapotban van, illetve mennyi időt töltött ezekben. Jogosult adminok az operátor státuszát – például ha azt hívható státuszban fejejtette – manuálisan is átállíthatják.
- Láthatók az operátorok aktív hívásainak legfontosabb adatai, mint a hívás iránya, a kliens telefonszáma, de még a híváshoz vezető IVR-gombok is.
- Megfigyelhetők a hívásokhoz és az operátorokhoz kapcsolt skillek, amik hasznosak lehetnek a hívásirányítási rendszer hatékonyságának ellenőrzésében.

#### Élő adatok

| OPERÁTOR       | STÁTUSZ        | STÁTUSZ IDŐ | ÁLLAPOT | ÁLLAPOT IDŐ | AKTUÁLIS SKILL | IVR | BEJÖVŐ SKILL |
|----------------|----------------|-------------|---------|-------------|----------------|-----|--------------|
| Hívható        | Hívható        | 168:15:16   |         |             |                |     | Hívható      |
| Kimenő hívás   | Kimenő hívás   | 97:46:20    |         |             |                |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 1756:35:52  |         |             |                |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 1706:50:01  |         |             |                |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 1668:26:47  |         |             |                |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 1668:26:43  |         |             |                |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 798:12:34   |         |             |                |     | Hívható      |

#### Élő adatok

| OPERÁTOR       | STÁTUSZ        | STÁTUSZ IDŐ | ÁLLAPOT    | ÁLLAPOT IDŐ | AKTUÁLIS SKILL       | IVR | BEJÖVŐ SKILL |
|----------------|----------------|-------------|------------|-------------|----------------------|-----|--------------|
| Hívható        | Hívható        | 00:00:17    | Csörgésben | 00:00:13    | Hívható: teszt skill |     | Hívható      |
| Kijelentkezett | Kijelentkezett | 00:12:24    |            |             |                      |     | Hívható      |

- Megjelenik az operátorok előző órákban nem fogadott hívásainak száma, amivel nyomon követhető a teljesítményük. Ennek a statisztikának a vizsgált időtartamát az adminisztrátor maga szabja meg.

Legyen szó bármilyen widgetről, a felhasználók minden esetben maguk döntenek el, hogy adott adatvizualizációs eszközök milyen méretben jelennek meg a képernyőjükön. A widgetek beállításait az adott ábra szerkesztés gombjára, a megjelenítési sorrendjüket pedig a Dashboard felület jobb felső sarkában található szerkesztés gombra kattintva módosíthatják.



#### FIGYELEM:

A Dashboard felület pillanatnyilag áttervezés alatt áll! Rövidesen mind a widgetek típusai, mind azok beállításai módosulnak!



#### OLVASD EL BLOGPOSZTJAINKAT A TÉMÁBAN:

<https://www.opennet.hu/dashboard-hivasstatisztikak-atlathatoan-egyszeruen>