



**МОНГОЛЫН
ЦАХИЛГААН
ХОЛБОО ХК**

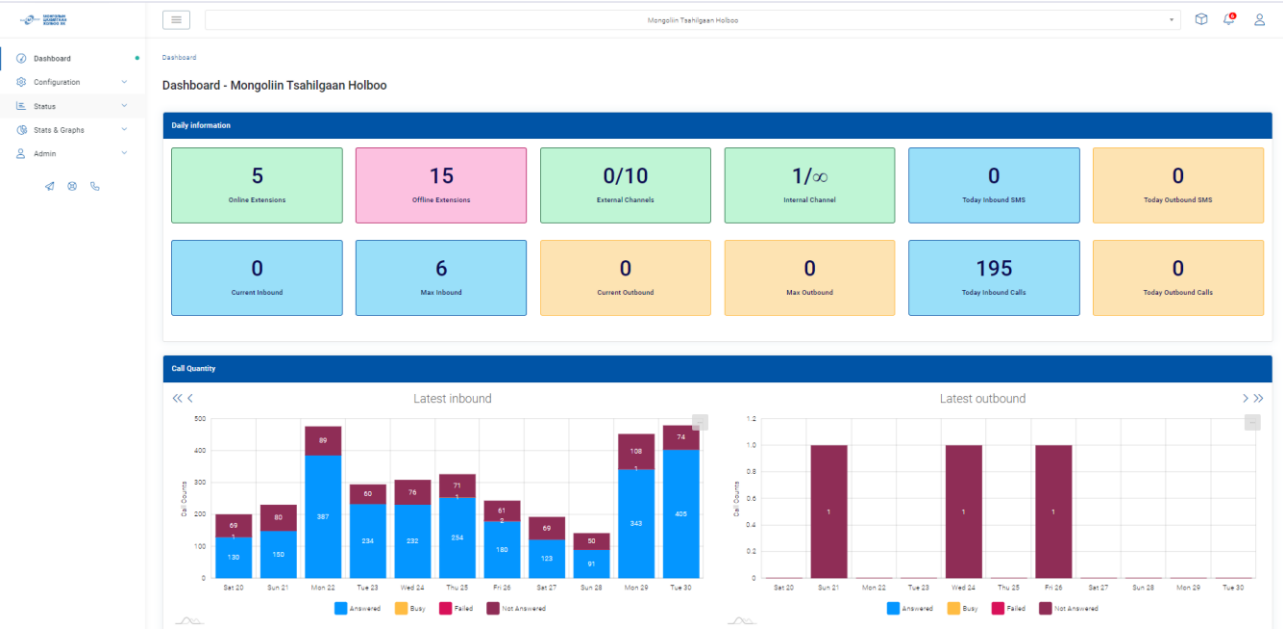
ХЭРЭГЛЭГЧИЙН ГАРЫН АВЛАГА

АГУУЛГА

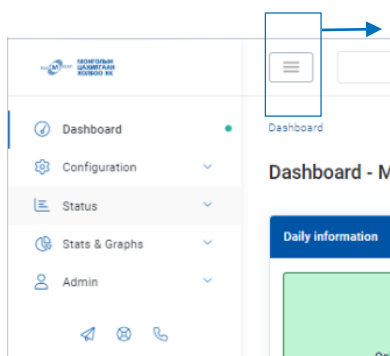
1. DASHBOARD.....	3
2. CONFIGURATION.....	4
2.1. EXTENSIONS	4
3. STATUS.....	5
3.1. CALL HISTORY	5
3.2. QUEUE HISTORY	6
3.3. IVR LOG	7
3.4. PEERS.....	8
3.5. VOICEMAIL MESSAGES	9
4. STATS & GRAPHS.....	10
4.1. STATS	10
4.1.1.STATS - USER ACTIVITY.....	11
4.1.2.STATS - DID ACTIVITY	12
4.1.3.STATS - QUEUE ACTIVITY	13
4.1.4.STATS - AGENT ACTIVITY	13
4.1.5.STATS – IVR	14
5. QUICK SHORTCUT.....	16

1.DASHBOARD

Нэвтрэх нэр, нууц үгээрээ нэвтэрсний дараа дараах тайлан харагдана.



Online Extensions	Идэвхитэй байгаа дотуур дугаарын тоо.	24 Online Extensions
Offline Extensions	Идэвхигүй байгаа дотуур дугаарын тоо.	42 Offline Extensions
External Channel	Зэрэг ярианы шугам.	1/60 External Channels
Internal Channel		1/∞ Internal Channel
Today inbound SMS	Өнөөдөр хүлээн авсан мессежний тоо. /Messagepro үйлчилгээтэй хэрэглэгчдэд харагдана./	0 Today Inbound SMS
Today outbound SMS	Өнөөдөр илгээсэн мессежний тоо. /Messagepro үйлчилгээтэй хэрэглэгчдэд харагдана./	0 Today Outbound SMS
Current inbound	Яг одоо орж ирж байгаа дуудлагын тоо.	0 Current Inbound
Max inbound	Өнөөдөр хамгийн ихдээ хэдэн дуудлага зэрэг орж ирсэн тоо.	3 Max Inbound
Current outbound	Яг одоо гадагшаа залгаж буй дуудлагын тоо.	1 Current Outbound
Max outbound	Өнөөдөр хамгийн ихдээ хэдэн дуудлага зэрэг гадагш залгасан тоо.	7 Max Outbound
Today inbound calls	Өнөөдрийн нийт орж ирсэн дуудлагын тоо.	23 Today Inbound Calls
Today outbound calls	Өнөөдрийн нийт гадагш залгасан дуудлагын тоо.	128 Today Outbound Calls






Зүүн баганад байгаа удирдлагын хэсгийг () хураангуйлах.

2.CONFIGURATION

2.1. EXTENSIONS




Бүртгэлтэй байгаа нийт дотуур дугааруудын дараах мэдээллүүд харагдана.

- Дотуур дугаарлалт
- Дотуур дугаарын нэр
- Төлөв
- Нэвтрэх нэр
- Нууц үг

<input type="checkbox"/>	Number ↑	Name	Description	Tech	Username	Password
<input type="checkbox"/>	1000			SIP		WV
<input type="checkbox"/>	2000			SIP		
<input type="checkbox"/>	5000			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5001			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5002			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5003			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5004			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5005			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5006			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5007			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5008			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5009			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	501			SIP		N
<input type="checkbox"/>	5010			CUSTOM		
<input type="checkbox"/>	5011			CUSTOM		

Columns View 1 - 104 of 104

	Оффлайн төлөвтэй байна.
	Онлайн буюу дуудлага хүлээн авахад бэлэн.
	Шинээр үүсгэсэн дотуур дугаар.

Show entries → Show хэсэгт (нэг хуудсаар харж болох жагсаалтын тоог тохируулна.

3.STATUS

3.1. CALL HISTORY

Орох, гарах бүх дуудлагын нэгдсэн жагсаалтыг энэ хуудсаас харж болно.

Call History - CallPro Inc

Complete View

Alarms Received

CSV Export

XLS Export

Start date: 2021-10-05 00:00:00

End date: 2021-10-12 23:59:59

Source:

Destination:

Filter

	Date	Dir	CallerID number	CallerID name	Number dialed	Disposition	Duration
	2021-10-12 11:26:27	OUT				ANSWERED	22
	2021-10-12 11:26:21	OUT				NO ANSWER	51
	2021-10-12 11:25:39	OUT				ANSWERED	67
	2021-10-12 11:25:25	OUT				ANSWERED	55
	2021-10-12 11:25:08	OUT				FAILED	60
	2021-10-12 11:24:05	IN				NO ANSWER	69
	2021-10-12 11:22:55	OUT				BUSY	1

Columns Call Steps

View 1 - 500 of 1,000

Complete view	Дуудлагыг дэлгэрэнгүй логоор нь харах.	Complete View
Alarms Received		Alarms Received
CSV export	Жагсаалтыг CSV форматтайгаар татаж авах.	CSV Export
XLS export	Жагсаалтыг XLS форматтайгаар татаж авах.	XLS Export
Start date; End date	Жагсаалтын хамрагдах хугацааны эхлэх өдөр цаг, дуусах өдөр цагийг зааж өгнө. /Автоматаар сүүлийн 7 хоног идэвхижсэн байна./	Start date: End date:
Source	Гарах дуудлагын лог дээр дотуур дугаар, орох дуудлагын дэлгэрэнгүй лог дээр аль бүлэг рүү орсон мэдээлэл гарна.	Source:
Destination	Дуудлага хүлээн авсан дуудлагыг хайлт хийхдээ энэ талбар дугаарыг оруулж хайна.	Destination:
Filter	Шүүлтүүр хийх талбар.	Filter
Date	Огноо болон цагийн мэдээлэл.	Date
Dir	Direction буюу орох, гарах дуудлагын чиглэл. <ul style="list-style-type: none"> In - inbound буюу орох дуудлага. Out - outbound буюу гарах дуудлага. Local - дотуур холбоо буюу дотуур дугаарууд хоорондын дуудлага. 	Dir IN OUT LOCAL
Caller ID number	Гадагш дуудлага хийсэн залгагчийн дугаар.	CallerID number
Caller ID name	Гадагш дуудлага хийсэн залгагчийн нэр.	CallerID name
Number dialed	Залгасан дугаар.	Number dialed
Disposition	Дуудлагын төлөв буюу дуудлагад хариулсан, хариулаагүй талаар төлөвийг харуулна.	Disposition
Duration	Дуудлагын үргэлжилсэн хугацаа. /секундээр харуулна/	Duration
Search button	Хайлт хийх.	

3.2. QUEUE HISTORY

Хүлээн авсан буюу орсон дуудлагын дэлгэрэнгүй жагсаалтыг энэ хуудсаас харна.

Queue History - CallPro Inc

Start date: 2021-10-05 00:00:00

End date: 2021-10-12 23:59:59

Source:

Agent:

Filter

Date	Queue	CallerID	Disposition	Agent	Name	Transferred	Hold Time	Call Time	Position	Detail	Extra
2021-10-12 11:22:5	SMS Pro		ANSWERED				8	106	1	DETAIL	
2021-10-12 11:19:0	Team2		ANSWERED				11	115	1	DETAIL	
2021-10-12 11:18:2	Tech workhour		ANSWERED				6	249	1	DETAIL	
2021-10-12 10:58:0	Tech workhour		ABANDONED				0		1	DETAIL	
2021-10-12 10:56:5	Team2		ANSWERED				7	61	1	DETAIL	
2021-10-12 10:54:1	Tech workhour		ANSWERED				7	122	1	DETAIL	
2021-10-12 10:43:3	Team2		ANSWERED				3	171	1	DETAIL	
2021-10-12 10:31:3	Team1		ANSWERED				3	153	1	DETAIL	
2021-10-12 10:05:5	Team2		TRANSFERRED			949	15	66	1	DETAIL	
2021-10-12 10:03:4	Team2		ANSWERED				3	271	1	DETAIL	
2021-10-12 10:02:0	Tech workhour		ANSWERED				5	48	1	DETAIL	
2021-10-12 10:00:4	Finance		ANSWERED				10	101	1	DETAIL	

Columns CSV Export Queue callbacks

View 1 - 300 of 600

Start date; End date	Жагсаалтын хамрагдах хугацааны эхлэх өдөр цаг, дуусах өдөр цагийг зааж өгнө. /Автоматаар сүүлийн 7 хоног идэвхижсэн байна./	Start date: End date:
Source	Гаднаас залгасан дугаараар нь хайлт хийхдээ source хэсэгт дугаарыг оруулж хайна.	Source:
Agent	Дуудлагад хариулсан дотуур дугаар болон ажилтны утасны дугаарыг оруулж хайна.	Agent:
Filter	Шүүлтүүр хийх талбар.	<div>Filter</div>
Date	Огноо болон цагийн мэдээлэл.	Date
Queue	Аль бүлэг рүү холбогдсон талаар мэдээлэл.	Queue
Caller ID	Залгасан дугаар.	CallerID
Disposition	Дуудлагын төлөв буюу дуудлагад хариулсан, хариулаагүй талаар төлөвийг харуулна.	Disposition
Agent	Дуудлагад хариулсан ажилтны дотуур дугаар эсвэл утасны дугаар харагдана.	Agent
Name	Дуудлагад хариулсан дотуур дугаарын харгалзах нэр.	Name
Transferred	Хэрэв дуудлагыг шилжүүлсэн бол аль дотуур дугаар луу шилжүүлсэн нь харагдана.	Transferred
Hold time	Хүлээлгийн хугацаа. /секундээр харуулна./	Hold Time
Call time	Дуудлагын үргэлжилсэн хугацаа. /секундээр харуулна./	Call Time
Position	Хүлээлгийн дараалал.	Position
Detail	Дэлгэрэнгүй.	Detail
Extra	Ярианы бичлэгийг сонсох хэсэг.	Extra

3.3. IVR LOG

Орох дуудлагын автомат хариулагчийн аль аль товчлуур дээр дарсан талаар мэдээллийг харуулна.

IVR Log History - CallPro Inc

CSV ExportXLS Export

Call Date	CallerID	Destination	IVR	Action	Option	Custom
2021-10-11 16:13:40			Tech & SMS Pro	SELECT	1	
2021-10-11 16:13:40			Main	SELECT	1	
2021-10-11 16:06:24			Tech & SMS Pro	SELECT	1	
2021-10-11 16:06:24			Main	SELECT	1	
2021-10-11 16:00:39			Main	SELECT	2	
2021-10-11 15:44:38			Main	HANGUP		
2021-10-11 15:41:23			Main	SELECT	3	
2021-10-11 15:40:36			Main	TIMEOUT		
2021-10-11 15:39:45			Tech & SMS Pro	SELECT	1	
2021-10-11 15:39:45			Tech & SMS Pro	WRONG	SHARP	
2021-10-11 15:39:45			Tech & SMS Pro	SELECT	1	
2021-10-11 15:39:45			Tech & SMS Pro	WRONG	SHARP	
2021-10-11 15:39:45			Main	SELECT	1	
2021-10-11 15:39:45			Main	SELECT	1	

View 1 - 120 of 150

CSV export	Жагсаалтыг CSV форматтайгаар татаж авах.	CSV Export
XLS export	Жагсаалтыг XLS форматтайгаар татаж авах.	XLS Export
Call date	Дуудлагын огноо, цаг.	Call Date
Caller ID	Залгасан дугаар.	CallerID
Destination	Дуудлага хүлээн авсан дугаар.	Destination
IVR	Аль бүлэг рүү орсон тухай мэдээлэл.	IVR
Action	Автомат хариулагчаас сонголт хийсэн тухай мэдээлэл.	Action
Time out	Сонголт хийгээгүй тасарсан.	TIMEOUT
Select	Цааш сонголт хийсэн.	SELECT
Hangup	Сонголт хийгээгүй тасалсан.	HANGUP
Wrong	Буруу товчлуур дарсан.	WRONG
Option	Аль товчлуур дээр дарсан тухай мэдээлэл.	Option
Custom		Custom

3.4. PEERS

Холбогдсон бүх дотуур утасны мэдээллийг харуулна. Үүнд төхөөрөмжийн нэр, утасны программын хувилбар болон дотоод IP хаяг гэх мэт олон мэдээллүүд багтана.

⚠ Анхаарах: КоллПро-гийн инженерийн зөвлөмжгүйгээр register/unregister үйлдлүүдийг хийхгүй байхыг зөвлөж байна.

Peers Status - CallPro Inc

Parking Lots

Event Logs

Provisioning Logs

Unregister

Clear MWI

Reset Status

Reboot

Q

Search

Show

10

entries

<input type="checkbox"/>	Peer	Tech	IP Address	Full Contact	Port	Phone time	On Server	User Agent	Latency	State	Actions
<input type="checkbox"/>	1000-TULGA		112.72.0.121	sip:1000-TULGA@112.72.0.121:50...	5060	03/18/21 11:14:22	srv01b.callpro.mn	MicroSIP/3.19.31	-1	NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	2000-TULGA									UNAVAILABLE	
<input type="checkbox"/>	5000-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5001-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5002-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5003-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5004-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5005-TULGA									NOT_INUSE	
<input type="checkbox"/>	5006-TULGA									RINGING	
<input type="checkbox"/>	5007-TULGA									NOT_INUSE	

Showing 1 to 10 of 105 entries

Previous

1234511

Next

Parking Lots		Parking Lots
Event Logs		Event Logs
Provisioning Logs		Provisioning Logs
Unregister		Unregister
Clear MWI		Clear MWI
Reset Status		Reset Status
Reboot		Reboot
Peer		Peer ↓↑
Tech		Tech ↑↓
IP Address		IP Address ↓↑
Full Contact		Full Contact ↓↑
Port		Port ↓↑
Phone time		Phone time ↓↑
On Server		On Server ↓↑
User Agent		User Agent ↓↑
Latency		Latency ↓↑
State		State ↓↑
Actions		Actions ↓↑

3.5. VOICEMAIL MESSAGES

Хүлээн авсан дуут шуудангийн жагсаалт харагдана.

Voicemail Messages - CallPro Inc

Plain View

	Num	CallerID	Time	Duration	
▼					
<input type="checkbox"/>	1		2021-10-01 18:23:50	3	
<input type="checkbox"/>	0		2021-07-05 10:47:13	27	
▼					
<input type="checkbox"/>	38		2021-04-29 13:00:38	3	

Page 1 of 1

View 1 - 3 of 3

Plain view		Plain View
Num	Дугаар.	Num
Caller ID	Залгасан дугаар.	CallerID
Time	Дуут шуудан үлдээсэн огноо, цаг.	Time
Duration	Дуут шуудангийн үргэлжилсэн хугацаа. /секундээр/	Duration
	Дуут шууданг сонсох.	

4.STATS & GRAPHS

4.1. STATS

Системд хэд хэдэн үзүүлэлтээр статистик боловсруулдаг. Эдгээр тоон статистикуудыг энэ хэсгээс багцлан харах боломжтой.

Information

Start date: 2021-10-05 00:00:00

End date: 2021-10-12 23:59:59

Filter

User Activity

DID Activity

Queue Activity

Agent Activity

Agent Pause Reasons

Call Campaign

IVR

	Outbound Answered				Outbound Busy	Outbound No Answer	Outbound Failed	Outbound Congestion	Outbound TOTAL	Outbound SMS	Inbound Answered			Inbound Busy	Inbound No Answer
Name (Extension)	Qty	Duration	Avg Duration	Cost	Qty	Qty	Qty	Qty	Qty	Qty	Qty	Duration	Avg Duration	Qty	Qty
						23			23						

Гарах дуудлагын тайланг дараах байдлаар харуулна.

Information																	
Start date:		2021-10-05 00:00:00				End date:		2021-10-12 23:59:59									

Start date; End date	Жагсаалтын хамрагдах хугацааны эхлэх өдөр цаг, дуусах өдөр цагийг зааж өгнө. /Автоматаар сүүлийн 7 хоног идэвхижсэн байна./	Start date: End date:
Extensions	Нэг эсвэл хэд хэдэн дотуур дугаарыг зааж өгч тайланг харах боломжтой.	Extensions:
Countries	Байршлаар нь харах үед ашиглана.	Countries:
Networks		Networks:
Time split type		Time split type:
Outbound Answered	Амжилттай хийгдсэн.	Outbound Answered
Outbound Busy	Завгүй байсан.	Outbound Busy
Outbound No Answer	Хариу өгөөгүй.	Outbound No Answer
Outbound Failed	Амжилтгүй болсон дуудлага зэргийг харах боломжтой.	Outbound Failed

4.1.2. STATS - DID ACTIVITY

Байгууллагын суурин дугаар тус бүрээр хариулсан, завгүй байсан, хариулаагүй болон амжилтгүй дуудлагуудыг харуулна.

Information

Start date: 2021-10-05 00:00:00

End date: 2021-10-12 23:59:59

Filter

User Activity

DID Activity

Queue Activity

Agent Activity

Agent Pause Reasons

Call Campaign

IVR

	Inbound		Inbound Answered			Inbound Busy	Inbound No Answer		Inbound Failed
DID	Qty	Duration	Qty	Duration	Avg Duration	Qty	Qty	Duration	Qty
<div></div>									
<div></div>									
<div></div>									
<div></div>									
<div></div>									
<div></div>									
<div></div>	1	0:00:00							1
<div></div>	947	30:32:10	475	22:42:47	0:02:52	11	459	7:29:58	2


4.1.3. STATS - QUEUE ACTIVITY

Операторуудын бүлгийн үйл ажиллагааны статистикуудыг харуулна. Хариулсан, алдсан дуудлагын тоо, хэрэглэгчийг хүлээлгэсэн дундаж хугацаа, шилжүүлсэн дуудлагын тоо зэрэг олон үзүүлэлтүүд байна.

Information

Start date: 2021-10-05 00:00:00

End date: 2021-10-12 23:59:59

 Filter

User Activity

DID Activity


Queue Activity




Agent Activity

Agent Pause Reasons

Call Campaign

IVR



	Entering Queue	Answered			Hold Time Before Answer			Transferred		Hold Time Before Transfer		Dropped	Abandoned	Hold Time Before Abandoned	Exit with key	Hold Time Before Exit	Timed Out
Name	Qty	Qty	%	Avg. Duration	Max	Avg	Qty	Avg. Duration	Max	Avg	Qty	Qty	Avg	Qty	Avg	Qty	
 0				NAN	0:00:00	NAN	0		0			0			NAN	0	
 0				NAN	0:00:00	NAN	0		0			0			NAN	0	
 85	64	75.29%	0:01:06	0:00:19	0:00:10	0		0				1	0:00:06		NAN	20	

Information

Start date:2021-10-13 00:00:00

End date:2021-10-20 23:59:59

🔍

Filter

User Activity

DID Activity

Queue Activity

Agent Activity

Agent Pause Reasons

Call Campaign

IVR

Queue: Anu backup

Answered		Ring time		Hold Time Before Answer		Transferred		Hold Time Before Transfer		Not Answered	Sessions							
Agent	Qty	Total	Avg. Duration	Max	Avg	Max	Avg	Qty	Avg. Duration	Max	Avg	Distinct calls	Sessions	Logged in time	Pauses	Paused time	Idle time	Work time
TOTAL		0:00:00												0:00:00		0:00:00	0:00:00	0:00:00

Start date; End date	Жагсаалтын хамрагдах хугацааны эхлэх өдөр цаг, дуусах өдөр цагийг зааж өгнө. /Автоматаар сүүлийн 7 хоног идэвхижсэн байна./	Start date: End date:
Extensions	нэг эсвэл хэд хэдэн дотуур дугаарыг зааж өгч тайланг харах боломжтой.	Extensions:
Queues	Нэг эсвэл хэд хэдэн бүлгийг зааж тайлан харна.	Queues:
Queue	Бүлгийн нэр.	Queue: Ari backup
Agent	Ажилтан/Дотуур дугаар.	Agent
Answered	Хариулсан дуудлага.	Answered
Ring time	Утас дуугарсан дуудсан хугацаа.	Ring time
Hold Time Before Answer	Дуудлагад хариулах хүртэл хүлээгдсэн хугацаа.	Hold Time Before Answer
Transferred	Шилжүүлсэн дуудлага.	Transferred
Avg Duration	Нэгж дуудлагын дундаж хугацаа.	Avg. Duration
Max	Дуудлагын хамгийн урт хугацаа.	Max
Sessions	Тухайн дотуур дугаарын сүлжээнд холбогдсон хугацаа, түр зогссон, сул зогссон, идэвхтэй байсан хугацаа зэргийг харуулна.	Sessions
Logged in time	Системд байсан цаг	Logged in time
Pauses	Зогсолт хийсэн тоо	Pauses
Paused time	Нийт зогсолт хийсэн цаг	Paused time
Idle time	Сул зогссон цаг	Idle time
Work time	Ажилласан цаг	Work time

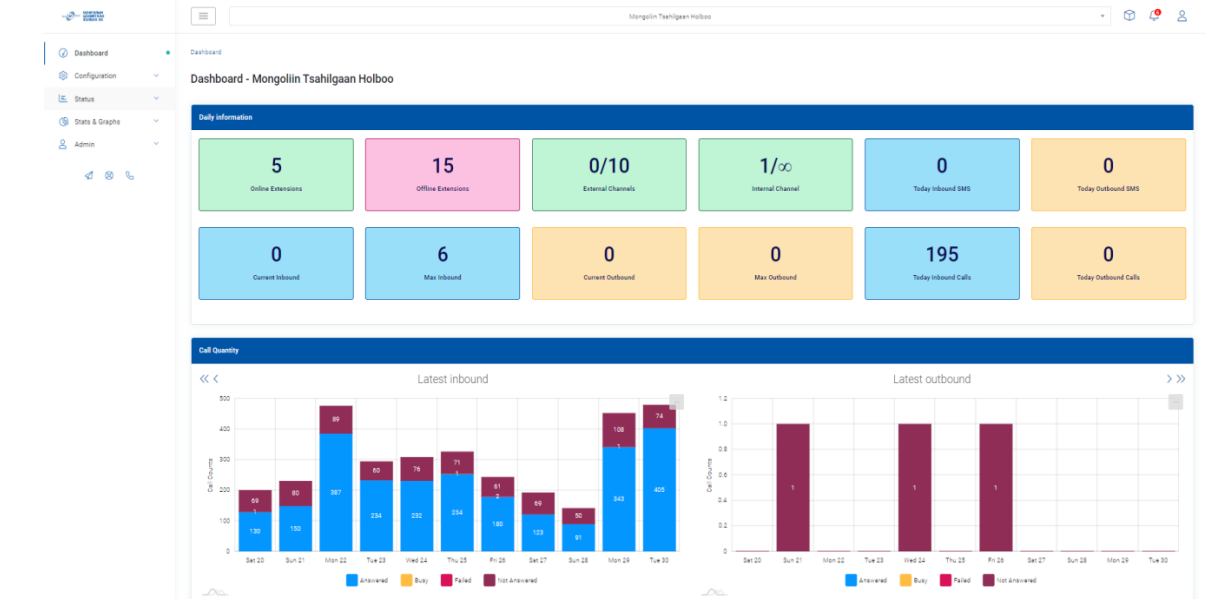
4.1.5. STATS – IVR






Interactive Voice Response буюу автомат хариулагчаас хийгдсэн сонголтуудын /дарсан товчнуудын/ статистикийг эндээс харах боломжтой.

Start date; End date	Жагсаалтын хамрагдах хугацааны эхлэх өдөр цаг, дуусах өдөр цагийг зааж өгнө. /Автоматаар сүүлийн 7 хоног идэвхижсэн байна./	Start date: End date:
Unique calls	Нийт орж ирсэн дуудлагын тоо.	Unique calls
Entering IVR	Тухайн автомат хариулагчийг сонссон тоо.	Entering IVR
Choosing	Тухайн автомат хариулагчаас сонголт хийсэн тоо.	Choosing
Avg time	Сонголт хийхэд зарцуулсан дундаж хугацаа.	Avg time
Timeout	Сонголт хийлгүй салсан дуудлагын тоо.	Timeout
Wrong	Буруу товч дарсан.	Wrong
Hangup	Утсаа тасалсан.	Hangup
Dialing	Одоо сонсож байгаа.	Dialing
Chosen (% based on choosing total)	Тухайн автомат хариулагчаас сонголт хийгдсэн товчнуудын задаргаа.	Chosen

5. QUICK SHORTCUT

Түргэн холбоос - Менежерүүдийн хамгийн түгээмэл танилцдаг тайлангийн модулийг нэг дор холбож өгсөн холбоос байгаа.



Extentions	Бүртгэлтэй байгаа нийт дотуур дугааруудын жагсаалт, төлөв, дотуур дугаарын дугаар, нэвтрэх нэр болон нууц үгийг харах боломжтой.	 Extensions
Call history	Орох, гарах бүх дуудлагын нэгдсэн жагсаалтыг харж болно.	 Call History
Queue history	Хүлээн авсан буюу орсон дуудлагын дэлгэрэнгүй харна.	 Queue History
Stats	Дуудлагын нэгдсэн статистик	 Stats
Peer status	Холбогдсон бүх дотуур утасны мэдээллийг харуулна. Үүнд төхөөрөмжийн нэр, утасны программын хувилбар болон дотоод IP хаяг гэх мэт олон мэдээллүүд багтана.	 Peer status