



# ***KX-NCV200***

## ***(Production Version 1.00)***

Panasonic Siew Sales (Thailand) Co., Ltd.

แผนกฝึกอบรม

2007



**KX-NCV200**

# 1. What is NCV200 (1/1)

**KX-NCV200 มี 2 การทำงานหลักคือ**

- (1) ACD Report Server-การทำงานในส่วนบริหารข้อมูลในการใช้งานโทรศัพท์**
- (2) Voice Processing System-ระบบรับฝากข้อมูลอัตโนมัติ**

→ **ACD Report Server** เป็นเครื่องมือสำหรับให้ผู้ใช้งานบริหารข้อมูลทางโทรศัพท์

- **Real-time Status Monitoring for All TDA Agents**

ดูสถานะการทำงานของ Agent ทั้งหมดในระบบ PABX

- **Real-time Performance Analysis**

วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ PABX

- **Powerful Report / Monitor / Graphs**

รายงาน/แสดงผล การทำงานในรูปแบบกราฟได้

- **Agent ID Based Management**

บริหาร Agent โดยการกำหนดรหัสในการใช้งาน

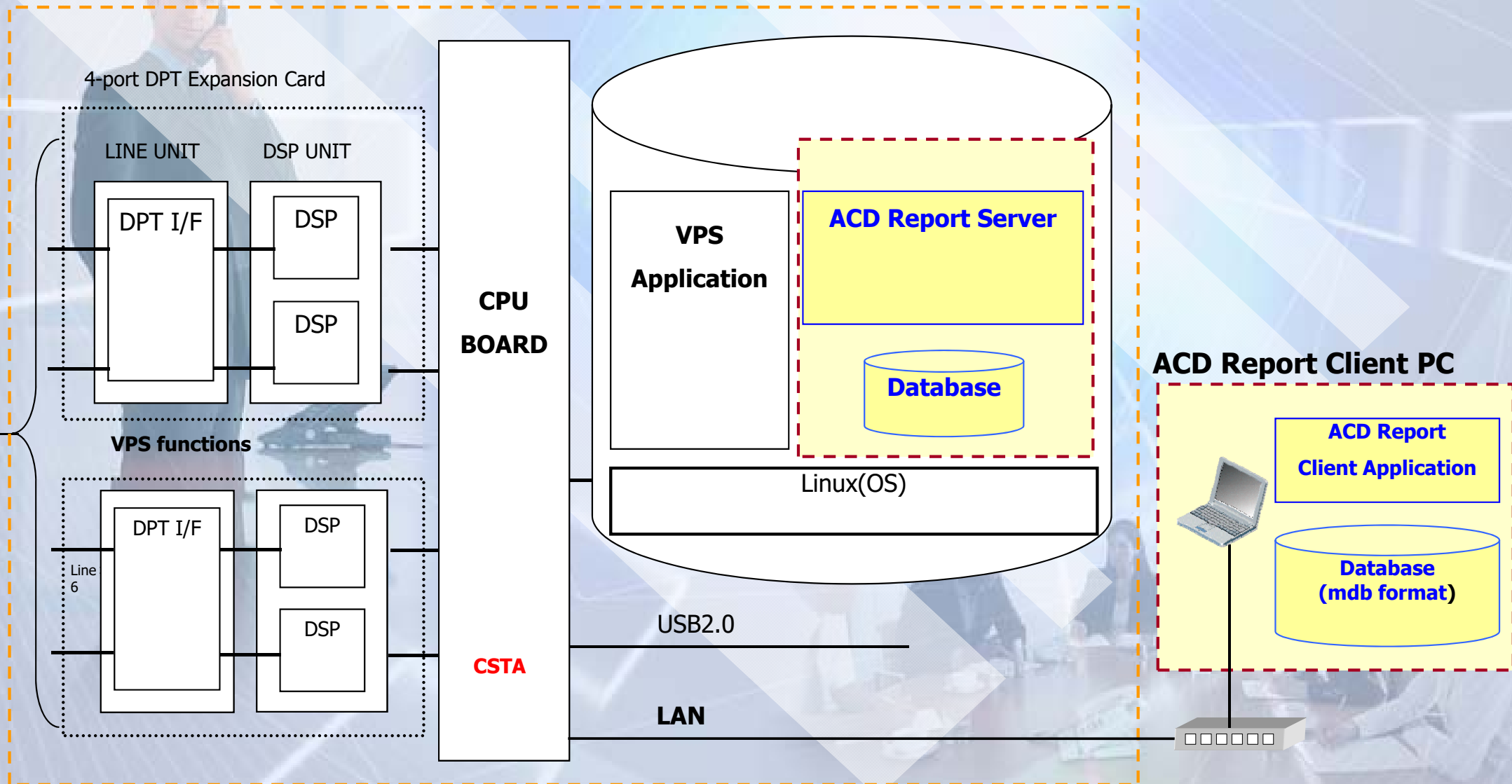
-สามารถดูสถานะการทำงานของICD-Groups และแต่ละ Agent IDได้

-สามารถทำงานระบบ ACD Report ได้โดยไม่ต้องมี Server คอมพิวเตอร์



# 1.1 System Block Configuration (1/1)

## ACD Report Server (KX-NCV200)

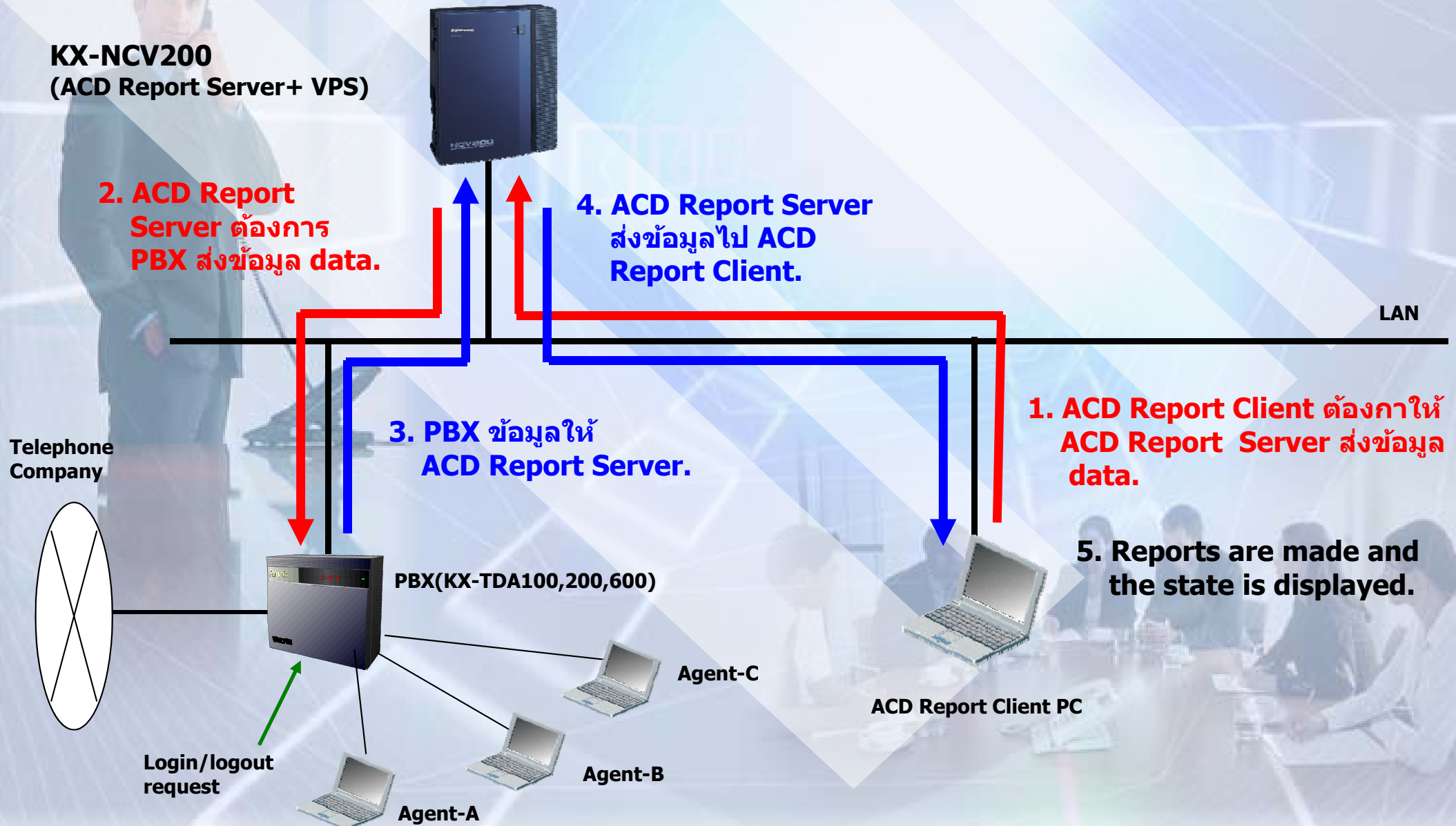


	<b>NCV200</b>
<b>Server PC</b>	<b>ไม่ต้องมี</b>
<b>Client PC</b>	<b>Yes</b>
<b><u>G</u>raphical <u>U</u>ser <u>I</u>nterface</b>	<b>Yes</b>
<b>Call Control functions</b>	<b>No</b>
<b>Function displaying reports</b>	<b>แสดงข้อมูลแบบ กราฟฟิก</b>
<b>Function exporting reports</b>	<b>Yes (PDF,HTML,etc.)</b>
<b>Monitoring function</b>	<b>Yes</b>
<b>Function logging in to system by Operator Code.</b>	<b>Yes</b>
<b>Price</b>	<b>Low</b>

***หมายเหตุ : สามารถรายงานผลออกภายนอกแบบไฟล์ pdf, html หรือ rtf (Rich Text) แต่ไม่รองรับไฟล์แบบ csv***

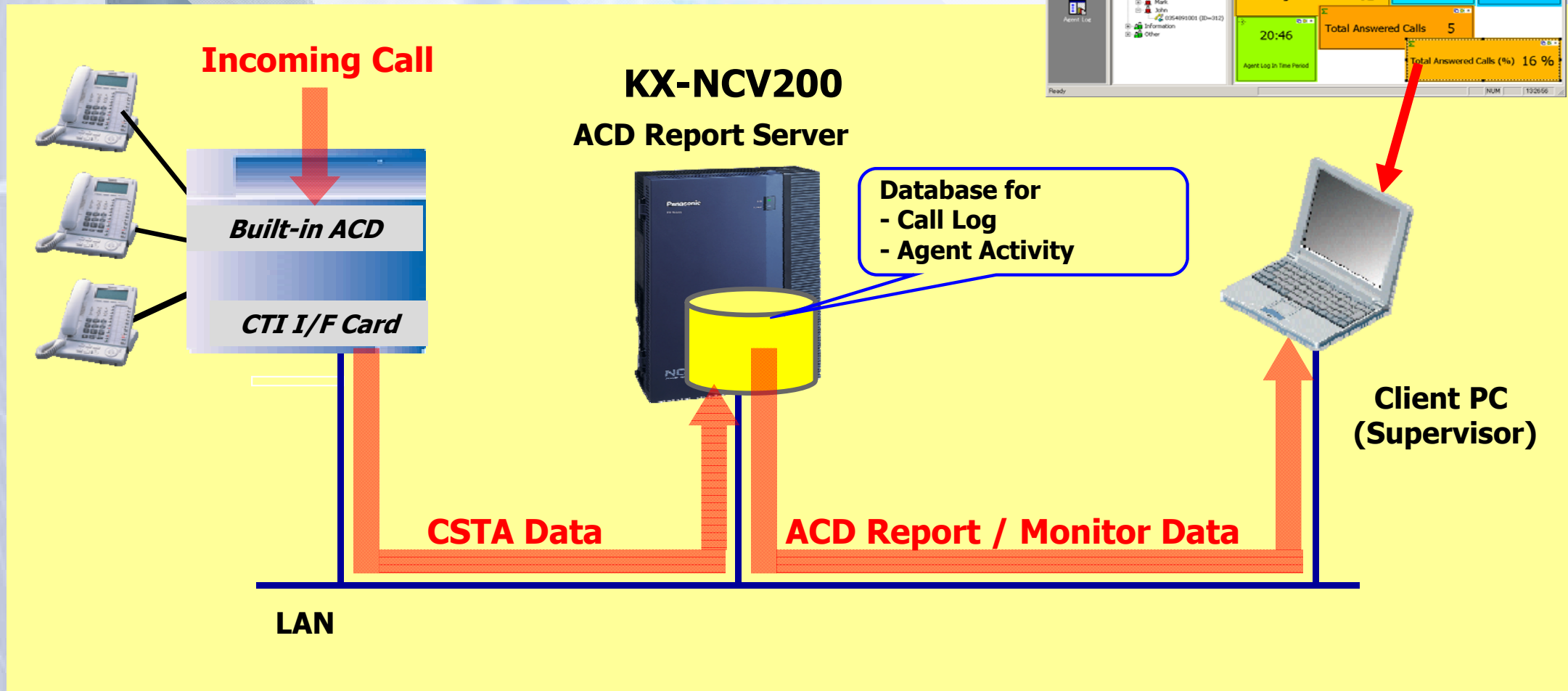
# 1.3 System Connection Diagram (1/2)

## (1) Processing when system starts up.



# 1.3 System Connection Diagram (2/2)

(2) ขบวนการทำงานเมื่อมีสายเรียกเข้า





## 1.4 Product Structure (1/3)

### (1) Main Unit (Model number : KX-NCV200)

Model Name	Application	Function Summary	Conditions
KX-NCV200	ACD Report Server	- เก็บข้อมูลการโทรเข้าที่แสดงบนเครื่อง ACD Report Client - โอนข้อมูลไปที่ ACD Report Client เมื่อได้รับการร้องขอ	None
	VPS	ทำงานได้เท่ากับ KX-TVM200 Ver.1.0	Built-in 0 ports (Up to 24 ports)

### (2) Bundled applications (Distributed by CD-ROM)

Application	Function Summary
ACD Report Client	- ทำรายงานการโทรเข้ามาที่กลุ่ม - Prints out or emails reports. - แสดงประวัติสายเรียกเข้ามาของข้อมูล (history) - สามารถทำการดูการเรียกเข้ามา/จำนวนสายที่ได้รับการตอบรับ/จำนวนสายที่รอได้ - แสดงผลรายงานในรูปแบบกราฟิกได้
VPS	เท่ากับ KX-TVM200



## 1.4 Product Structure (2/3)

- ระบบสามารถใช้งานได้ไม่เกิน 3 ACD Consoles ในเวลาเดียวกัน
- แต่ละ consoles สามารถเลือกรูปแบบการแสดงผลได้ตามต้องการ
- ในโหมด Agent mode สามารถเลือกทำงานที่คอมพิวเตอร์ตัวใดก็ได้  
ทุกมีการลงโปรแกรมไว้ แต่ต้องสัมพันธ์กันกับ ICD
- การต่อ KX-NCV200 กับ KX-TDA100/200/600 จะต้องต่อผ่าน  
การ์ด CTI Link(KX-TDA0410)เท่านั้น
- จะต้องกำหนด IP address สำหรับการ์ด LAN ในโปรแกรม ACD  
server สำหรับการเชื่อมโยงสัญญาณ
- Voice Mail (VM) และ ACD จะต้องทำงานต่างพอร์ตกันบนเครือข่าย
- ใช้งานได้เฉพาะ Static IP สำหรับกำหนดที่การ์ด CTI Link และที่  
การ์ด VM LAN

## 1.4 Product Structure (3/3)

- **KX-NCV200** ไม่สามารถทำฟังก์ชัน "Login/logout" และ "เปลี่ยน client name" และ "เปลี่ยน member of groups".
- **KX-NCV200** ไม่มีฟังก์ชัน "Hot desk" แต่มีฟังก์ชัน "Hot Seating Function".
- **KX-NCV200** ไม่มีฟังก์ชัน account calculation (คำนวณค่าใช้จ่าย)

# 1.5 System Requirements (1/1)

## (1) Supported PBX

	Conditions
Supported PBX	TDA100/200(V2.02 or later), TDA600(V2.03 or later)
Connection	LAN (จะต้องติดตั้งการ์ด CTI Link (KX-TDA0410))

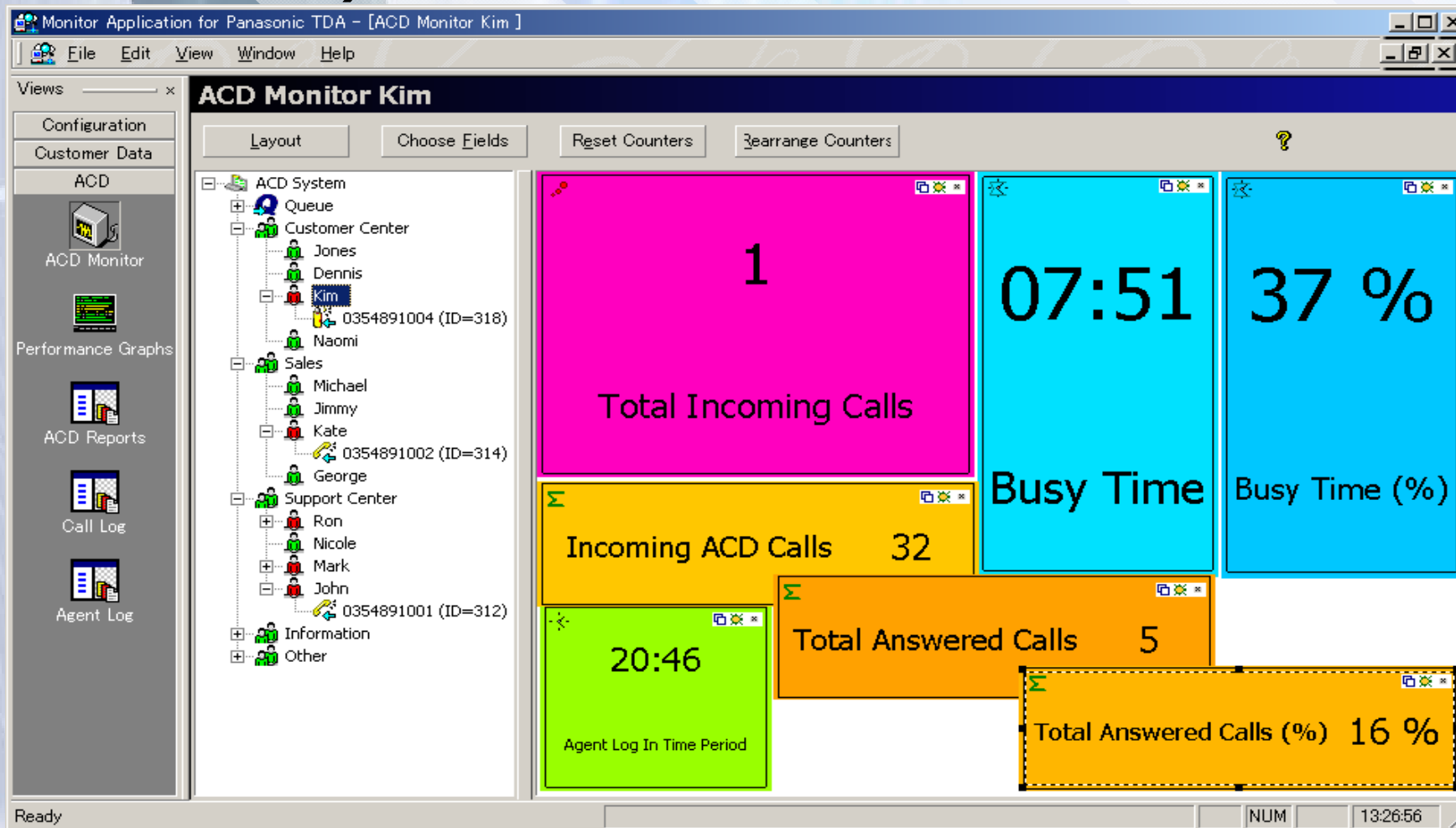
## (2) The system conditions of ACD Report Client

Items	Minimum	Recommendation
CPU	Celeron 1.0 GHz	Pentium4 1.6 GHz or greater
RAM (Memory)	256MB RAM	512MB RAM or greater
OS	Windows 2000 Professional SP4 Windows XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2	Windows XP Home Edition SP2 Windows XP Professional SP2
HDD	2GB hard drive space	5GB hard drive space
VIDEO	1024 x 768	1280 x 1024
Communication port (LAN)	10BaseT	100BaseT or greater



# 2.1 ACD Monitor (1/7)

- สามารถกำหนดการแสดงผลได้ตามต้องการ (Free Layout Monitor Data Display)
- สามารถดูข้อมูลในเวลาปัจจุบันในขณะนั้นได้โดยสามารถเลือกข้อมูลตามต้องการ (Real-time Monitoring Various Data in Agent, group, so on)
- แสดงการแจ้งข้อมูลเป็นสีต่างๆเพื่อการสังเกตง่าย (Show Color indication for Alert status)



Depth of Monitoring Status:  
1. Total  
2. Queue  
3. Group  
4. Agent

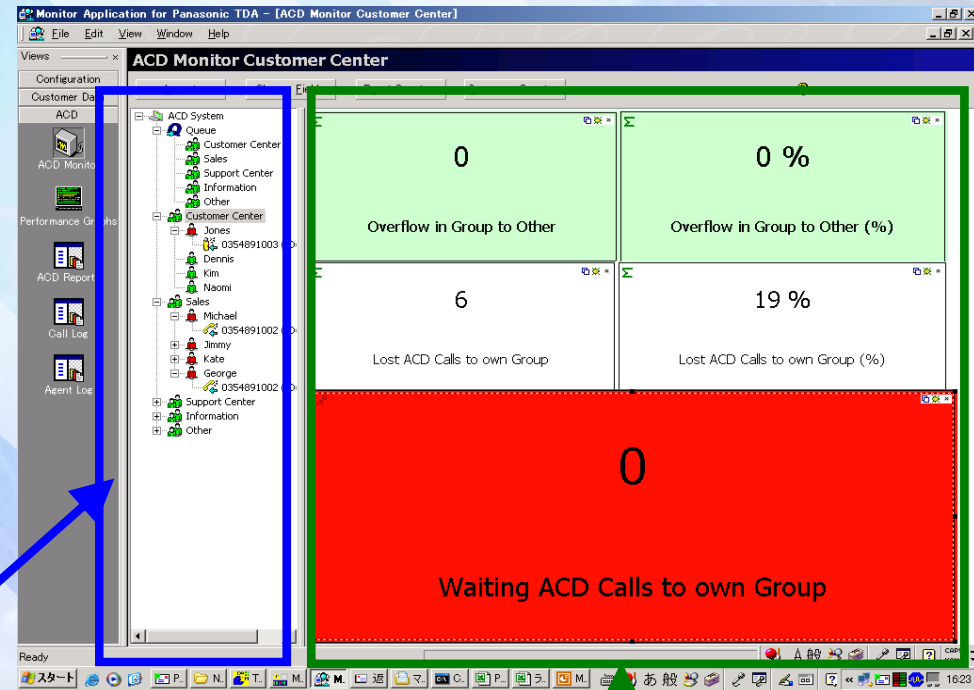
# 2.1 ACD Monitor (2/7)

## (1) Monitoring Features

สามารถรับรู้ข้อมูลในขณะนั้น โดยหน้าจอจะแสดงข้อมูลปัจจุบันเป็น 2 ส่วน

### Real-time Agent Status

- แสดงข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มหรือ
- แสดงสถานะของแต่ละ Agent (Status Monitor) เช่น (Idle, Busy..)



### Real-time Active / Cumulative Counters

- แสดงข้อมูลได้หลายหัวข้อการทำงานตามกำหนด
- แสดงข้อมูลเป็นกลุ่ม/รายชื่อ Agent และเป็นช่วงเวลา

หมายเหตุ : การแสดงผลจะแสดงเพียงหน้าจอเดียวเท่านั้น

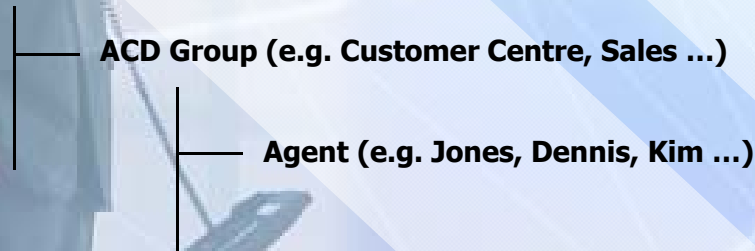
# 2.1 ACD Monitor (3/7)

## (2) Monitoring Features – Agent Status

- สามารถดูสถานะของ Agent ได้ง่ายด้วยแผนภูมิแบบ Tree View.
- Real-time Agent Status Monitor

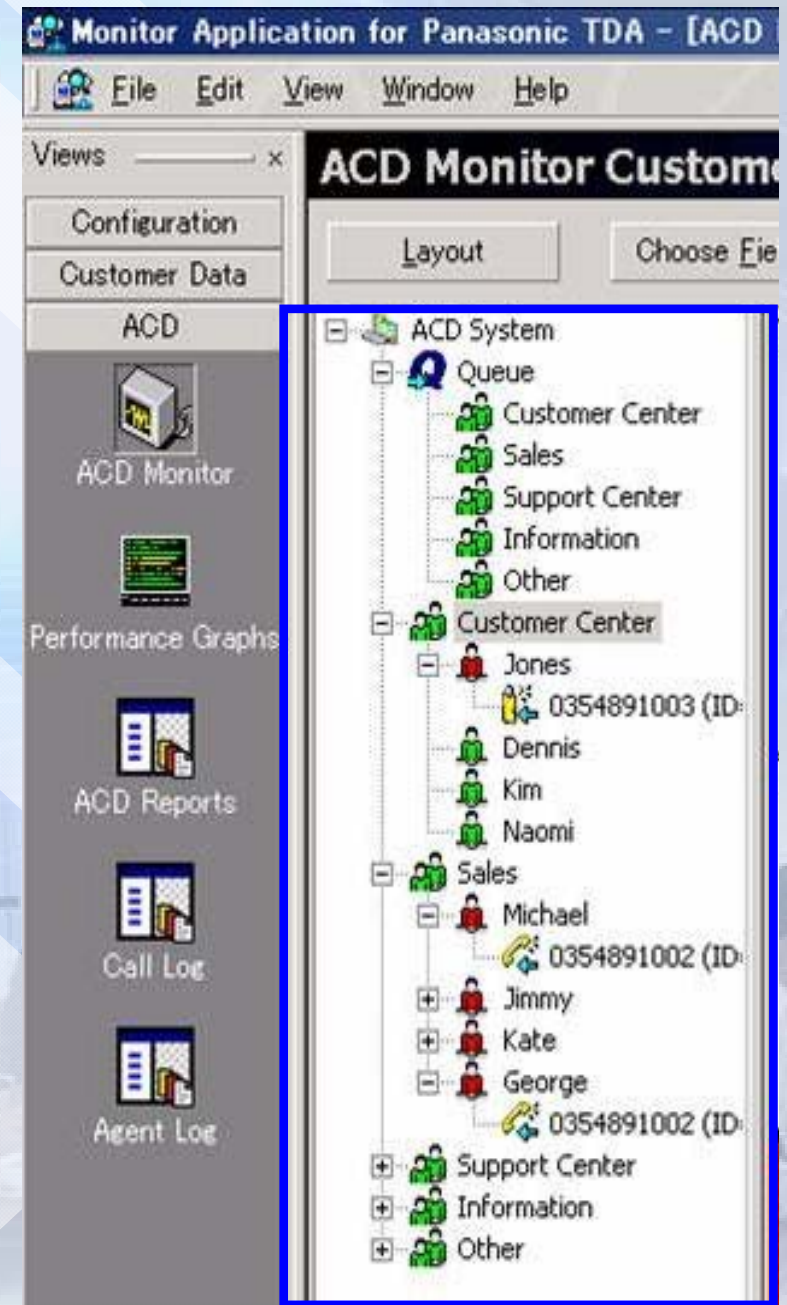
### 1) Tree View / Structure (3 levels)

ACD System



### 2) Visual Status Display – Agent (by Icon)

Icon	Status	Icon	Status
	: Busy		: Ringing-Incoming Call with Caller ID
	: Idle		: Talking-Incoming Call
	: Break, Out of Service		: Talking-Outgoing Call
	: Wrap-up		: Hold
			etc.





# 2.1 ACD Monitor (4/7)

## (3) Monitoring Features - Counters

ในหนึ่งหน้าจอสามารถแสดงผลได้หลายๆข้อมูล

Level	Active Counter	Cumulative Counter	Peak Counter
System	10	10	5
Group	14	16	5
Agent	1	16	0

สามารถแสดงข้อมูลพร้อมๆกันในหน้าจอเดียวได้ถึง 9 ข้อมูล

ตัวอย่างการแสดงผลแบบกลุ่ม

Choose a Group in Tree View

Overflowed Calls to other Group

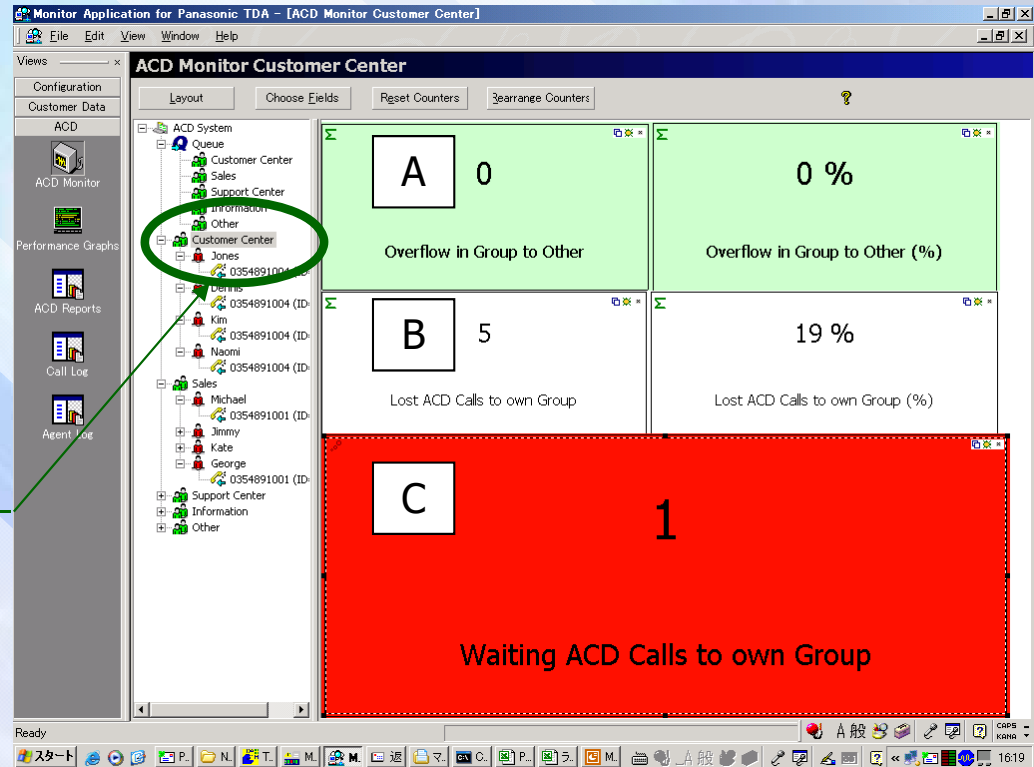
A

Lost Calls in Group

B

Waiting ACD Calls (in Queue) in Group

C



หมายเหตุ :ไม่สามารถคัดลอก (Copy) รูปแบบการแสดงผลของข้อมูลไปไว้ในหน้าจอของ Agent อื่นได้

**Supervisor สามารถเลือก, ออกแบบหรือการแสดงผลข้อมูล**

- ชนิดการแสดงผลข้อมูลที่หน้าจอ
- จำนวนข้อมูลที่แสดงที่หน้าจอ

# 2.1 ACD Monitor (5/7)

## (4) Monitoring Features – Counters & Timers

ACD Report Client has the counter individually, so clear counter does not affect to the other clients.

### ตัวอย่างของ Agent Counters

เลือก Agent ใน Tree View

จำนวนสายเรียกทั้งหมดของ Agent **A**

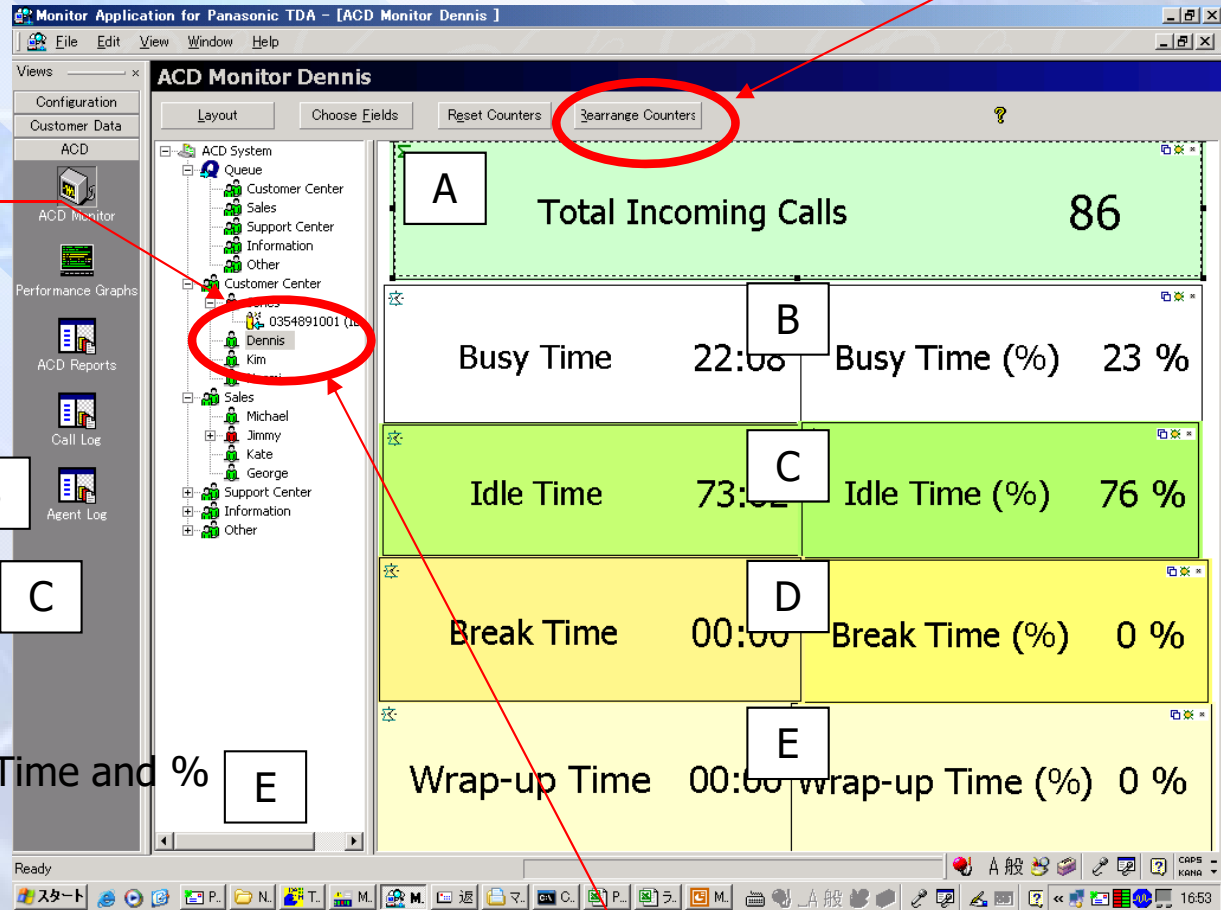
### ตัวอย่างของ Agent Timers

Busy Time (ช่วงเวลาสายไม่ว่าง) and % **B**

Idle Time (ช่วงเวลารอสายเรียกเข้า) and % **C**

Break Time(ช่วงเวลาพัก) and % **D**

Wrap-up(ช่วงพักชั่วคราวก่อนรับสายต่อไป) Time and % **E**



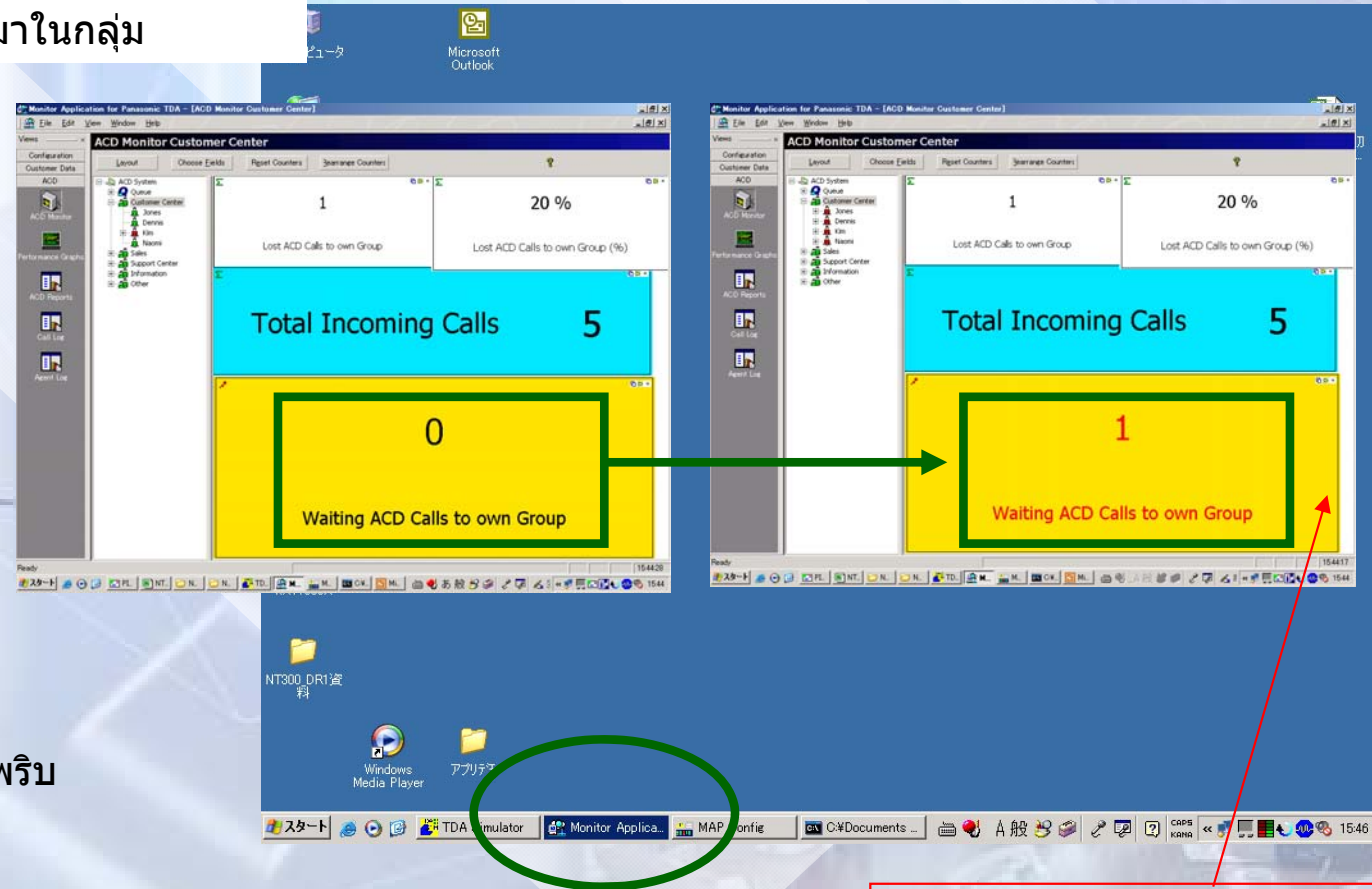
สามารถดูเวลาที่กำลังใช้งานของ Agent และสามารถไปดูใน Call Log

# 2.1 ACD Monitor (6/7)

## (5) Monitoring Features – Alert Function (1/2)

การแสดงผลการแจ้งเตือน "Alarms" ได้ 3 แบบแตกต่างกันไปที่ Supervisor เมื่อมีสายเรียกเข้ามารอ

ตัวอย่าง, จำนวนสายที่รอในกลุ่มเพิ่มมาในกลุ่ม



1) Color of Character changes  
เปลี่ยนสีของข้อมูลเช่น สีดำไปเป็นสีแดง

2) Window Task Bar เป็นสีน้ำเงินกะพริบ

3) Alarm Sound เตือนเป็นเสียง



ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงมาเป็นสีดำได้เมื่อกำลังทำงานแบบ( Alert function)



# 2.1 ACD Monitor (7/7)

## (5) Monitoring Features – Alert Function (2/2)

The screenshot displays the 'ACD Monitor Customer Center' application window. The interface includes a menu bar (File, Edit, View, Window, Help), a 'Views' sidebar with options like Configuration, Customer Data, ACD, ACD Monitor, Performance Graphs, ACD Reports, Call Log, and Agent Log. The main area features a tree view of the ACD System hierarchy (Queue, Customer Center, Jones, Dennis, Kim, Naomi, Sales, Support Center, Information, Other) and several data panels. A top panel shows 'Lost ACD Calls to own Group' with a value of 1 and 'Lost ACD Calls to own Group (%)' with a value of 20%. A large cyan panel displays 'Total Incoming Calls' as 5. A yellow panel shows 'Waiting ACD Calls to own Group' as 1. A call log table is partially visible below the yellow panel, with a call entry for 'Jones' at 15:44:17. A text box with Thai text 'สามารถเลือกไฟล์เสียงแบบ Wave ได้' (Can select Wave audio files) is overlaid on the call log area. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time 15:44:17.

Queue	Customer Center	Agent	Time
		Jones	15:44:17

สามารถเลือกไฟล์เสียงแบบ Wave ได้

## 2.1.1 System Counters

**System Counters** ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆดังนี้

Active Counters	Cumulative Counters	Peak Counters
Current Incoming Calls	Total Incoming Calls	Peak Incoming Calls
Current ACD Calls	Incoming ACD Calls	Peak Incoming ACD Calls
Current Incoming Non ACD Calls	Incoming Non ACD Calls	Peak Incoming Non ACD Calls
Waiting Calls	Total Answered Calls	Peak Waiting ACD Calls
Waiting ACD Calls	Answered ACD Calls	Peak Calls in Queue
Waiting ACD Calls in Queue	Answered Non ACD Calls	
Active Answered Calls	Lost ACD Calls	
Current Outgoing Calls	Total Abandoned System Calls	
Log In Agents	Outgoing Calls	
Log Out Agents	Lost ACD Calls(%)	

สายแบบ not answered calls จะถูกนับเป็น Lost Call และ Abundant Call.

สามารถที่จะนับได้แม้ไม่ใช้การเรียกมาที่ ACD incoming call ดังนั้นเป็นสายที่เรียกไปที่สายในโดยตรง

Waiting Calls = Waiting ACD Calls + Waiting Non ACD Calls  
 Waiting Calls = Ringing Calls + Queuing Calls.

## 2.1.2 Queue Counters

**Queue Counters ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆดังนี้**

<b>Active Counters</b>	<b>Cumulative Counters</b>	<b>Peak Counters</b>
<b>ACD Calls In Queue</b>	<b>ACD Calls In Queue</b>	<b>Peak ACD Calls In Queue</b>
	<b>Queued Calls to Overflow destination</b>	
	<b>Lost ACD Queued Calls</b>	
	<b>Abandoned Queued Calls</b>	



## 2.1.3 Group Counters

### *Group Counters ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆดังนี้*

Active Counters	Cumulative Counters	Peak Counters
Current Incoming ACD Calls	Total Incoming ACD Calls	Peak Incoming ACD Calls
Current Direct ACD Calls	Total Redirected ACD Calls (Overflowed)	Peak Incoming Direct ACD Calls
Current Redirected ACD Calls (Overflowed)	Total Redirected ACD Calls (Not Answered)	Peak Redirected ACD Calls (Overflowed)
Current Redirected ACD Calls (Not Answered)	Total Incoming Non ACD Calls	Peak Redirected ACD Calls (Not Answered)
Incoming Waiting ACD Calls	Total Incoming Redirected ACD Calls	Peak ACD Calls in Queue
Current ACD Queued Calls	Not Answered ACD Calls	
Current Answered ACD Calls	Overflowed ACD Calls	
Outgoing Calls	Answered direct ACD Calls	
Log In Agents	Total Lost ACD Calls	
Log In Agents (Active:Idle)	Total ACD Calls lost in Queue	
Log In Agents (Active:Busy)	Total ACD Calls lost by Agents	
Log In Agents (Active:Wrap-up)	Total Abandoned Calls	
Log In Agents (Break)	Not Answered ACD Calls (%)	
Log Out Agents	Overflowed ACD Calls (%)	
	Lost ACD Calls (%)	
	ACD Calls lost in Queue (%)	

## 2.1.4 Agent Counters (1/2)

### *Agent Counters*

<b>Active Counters</b>	<b>Cumulative Counters</b>	<b>Active Timers</b>
Total Incoming Calls	Total Incoming Calls	Agent Log In Time Period
	Total Incoming ACD Calls	
	Total Incoming Direct ACD Calls	
	Total Incoming Non ACD Calls	
	Total Redirected ACD Calls (Overflowed)	
	Total Redirected ACD Calls (Not Answered)	
	Total Answered Calls	
	Total Answered ACD Calls	
	Total Answered Non ACD Calls	
	Total ACD Calls lost by Agent	
	Abandoned Calls to Agent	
	Outgoing Calls by Agent	
	ACD Calls Not Answered by Agent	
	ACD Calls Not Answered by Agent (%)	
	Total Answered Calls (%)	
	Lost ACD Calls by Agent (%)	



## 2.1.5 Agent Counters (2/2)

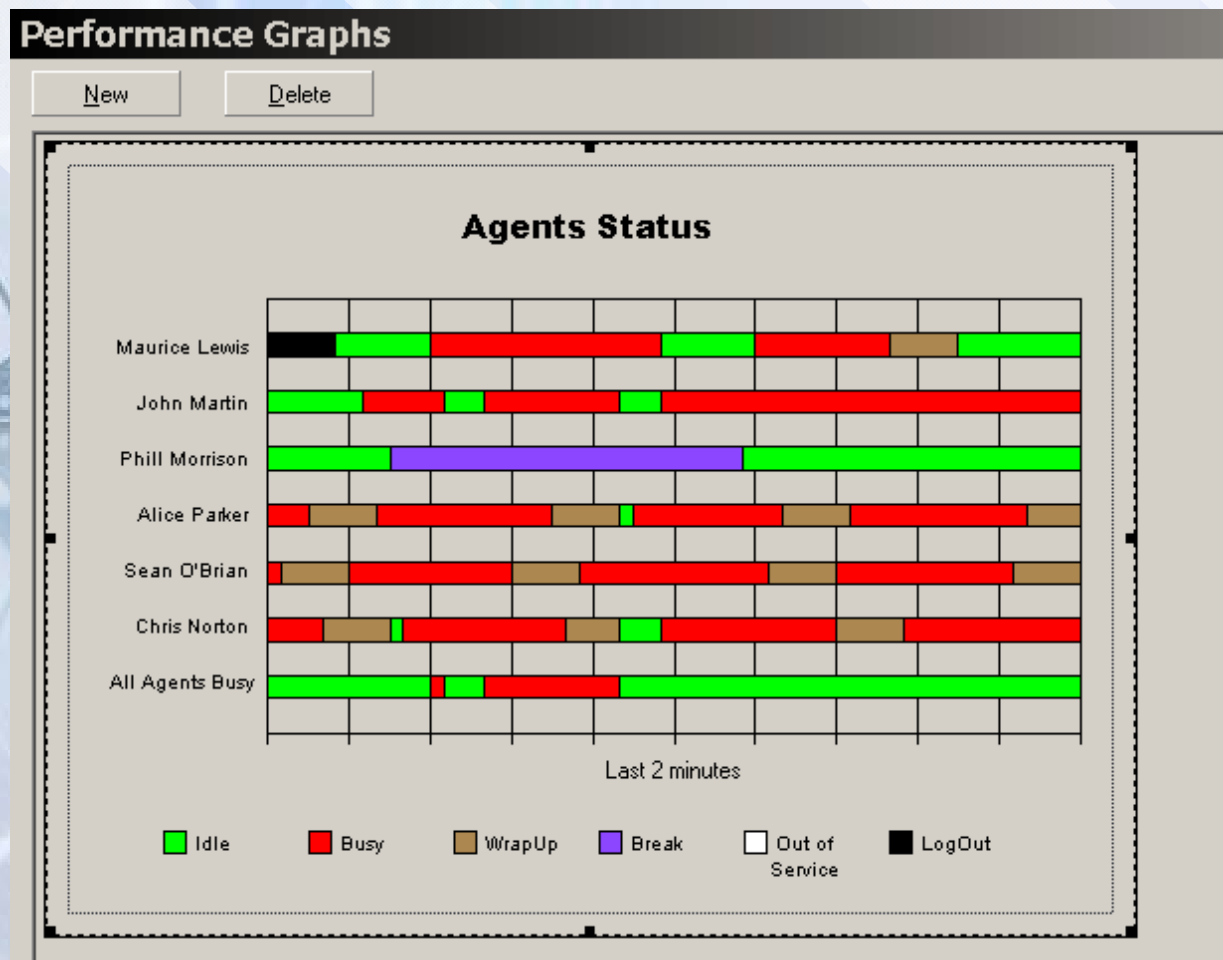
### *Cumulative Timers*

<b>Cumulative Timers</b>	
Idle Time	Agent Average Hold Time for Incoming Calls
Break Time	Agent Average Hold Time for ACD Calls
Wrap-up Time	Agent Average Talk Time for Outgoing Calls
Busy Time	Agent Average Hold Time for Outgoing Calls
Idle Time (%)	Agent Longest Waiting Time for ACD Calls
Busy Time (%)	Agent Longest Talk Time for ACD Calls
Wrap-up Time (%)	Agent Longest Hold Time for ACD Calls
Break Time (%)	Agent Longest Talk Time for Outgoing Calls
Agent Average Waiting Time for ACD Calls	Agent Longest Hold Time for Outgoing Calls
Agent Average Talk Time for ACD Calls	



## 2.2 Performance Graphs

ใน **Performance Graphs** สามารถดูกราฟแสดงความแตกต่างระหว่างระหว่างข้อมูลได้ง่าย เช่น Agents/Groups/System ตามที่กำหนดได้



## 2.2.1 Predefined Performance Graph (1/2)

***Predefined Performance Graph*** สามารถกำหนดกราฟได้ดังนี้

### **(1) Horizontal Bar – Agents Status**

กราฟแบบนี้จะแสดงข้อมูลในช่วงเวลาปัจจุบันของ agent เป็นแบบแผนภูมิแนวนอน

### **(2) Vertical Bar – Evolution Agent**

กราฟแบบนี้จะแสดงข้อมูลในช่วงเวลาปัจจุบันของ agent เป็นแบบแผนภูมิแนวตั้ง

### **(3) Vertical Bar Percentage Stacked – Instant Agents**

กราฟแบบนี้จะแสดงข้อมูลในช่วงเวลาปัจจุบันของ agent เป็นแบบเปอร์เซ็นต์ในแต่ละช่วงเวลา

### **(4) Vertical Bar Percentage Stacked – Evolution Item**

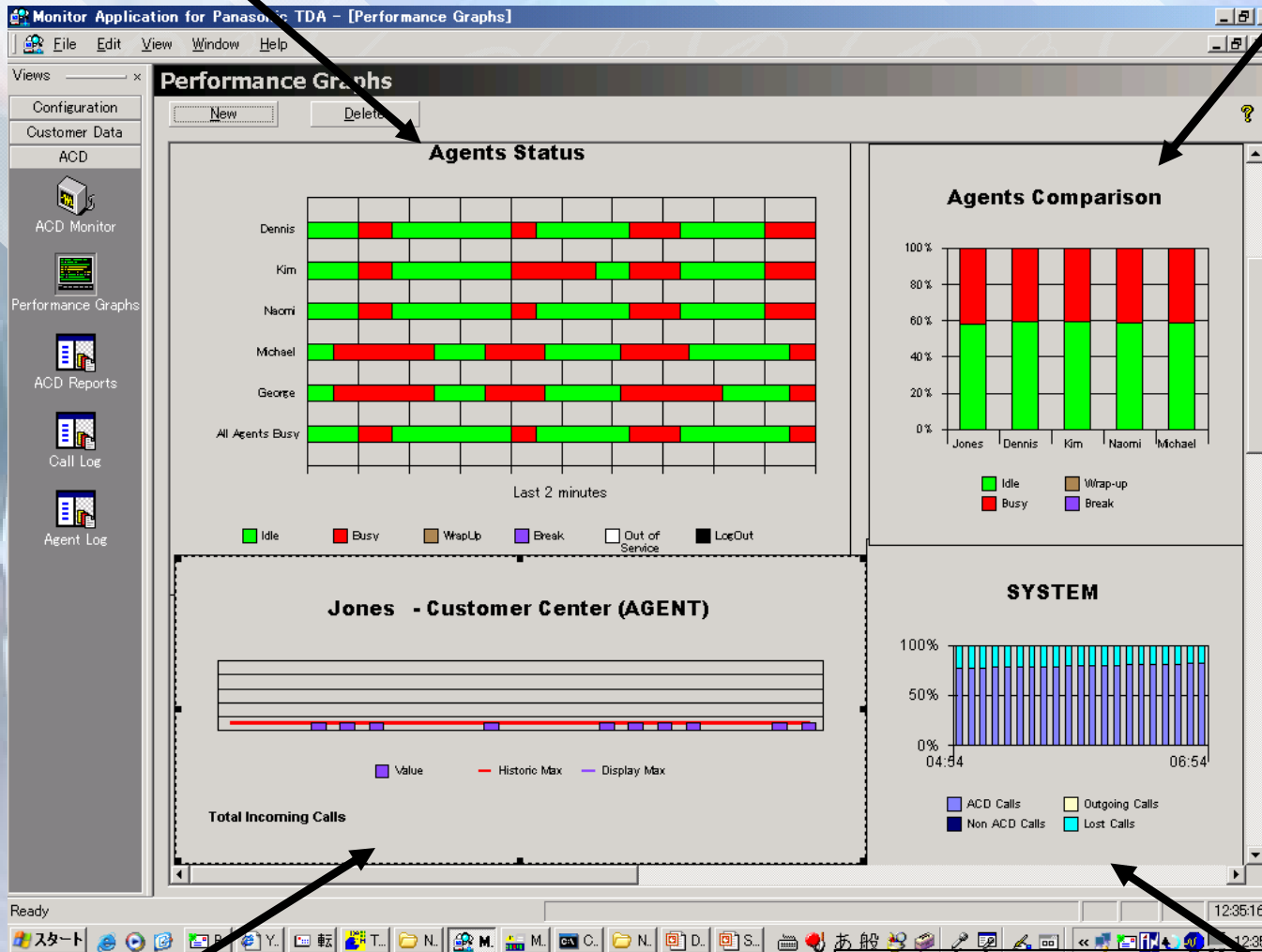
กราฟแบบนี้จะแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์ของ ACD Calls, Non ACD Calls, Outgoing calls และ Lost calls จากหัวข้อที่เลือกไว้ (System, group, agent หรือ queue).

หมายเหตุ : ไม่สามารถดูข้อมูลแบบ agent's HOLD Call เป็นแบบกราฟได้

# 2.2.1 Predefined Performance Graph (2/2)

(1) Horizontal Bar – Agents Status

(3) Vertical Bar Percentage Stacked - Instant Agents



(2) Vertical Bar – Evolution Agent

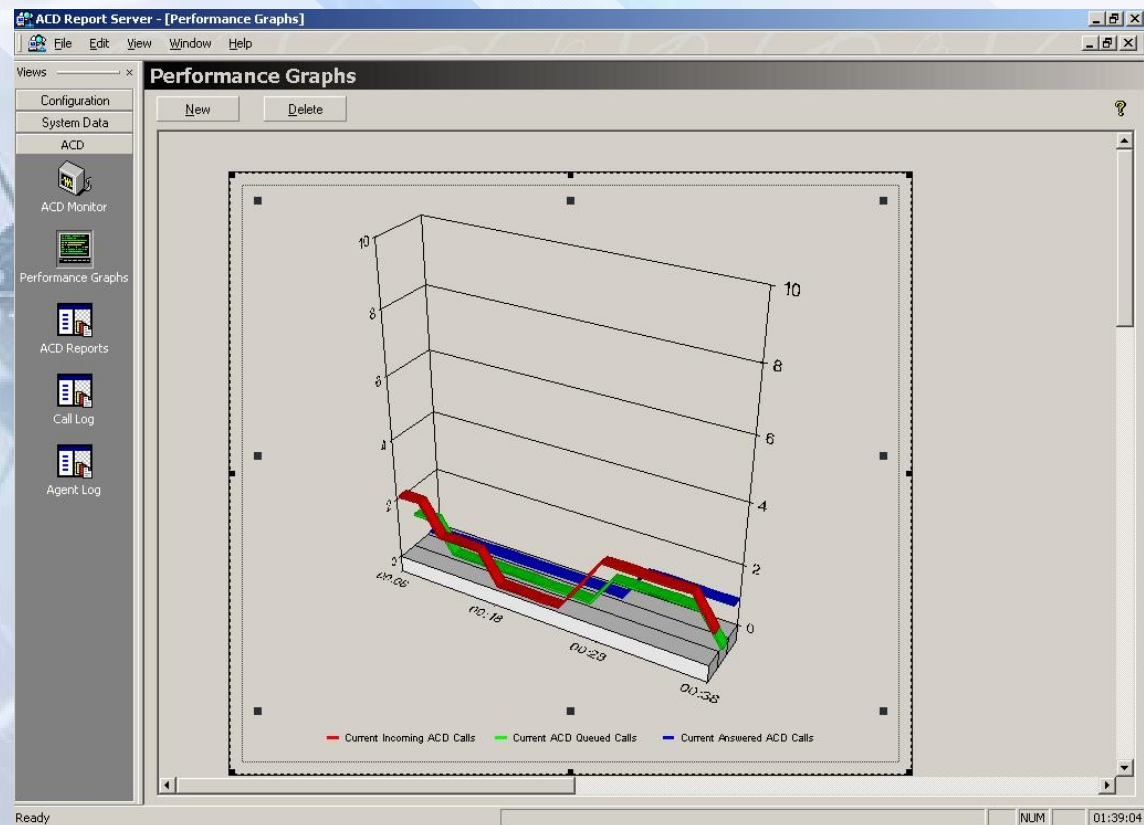
(4) Vertical Bar Percentage Stacked - Evolution Item



## 2.2.2 Custom Performance Graph (1/1)

**Custom Performance Graph** มีการแสดงเป็นกราฟได้ดังนี้

- **Monitor Single Item**-แสดงกราฟด้วยข้อมูลเดียว
- **Monitor Multiple Items**-แสดงข้อมูลกราฟจากหลายข้อมูล
- **Monitor Multiple Items [Multiple Counters]**-แสดงข้อมูลกราฟจากหลายข้อมูล หลายชนิดการนับ



## 2.3 ACD Reports

**ACD Reports** สามารถรายงานการเก็บข้อมูลการใช้งานได้หลายแบบ

**2.3.1 Trunk Call Report**

**2.3.2 System Report**

**2.3.3 Group Report**

**2.3.4 Agent Report**

**2.3.5 Agent ID based Report**

## 2.3.1 Trunk Call Report

### Trunk Call Report

แสดงข้อมูลของทุกสายนอก (trunks) หรือกลุ่มสายนอก (trunk group) ที่แสดงตาม DDI/DID/MSN เมื่อทำการเลือกช่วงเวลาขึ้นอยู่กับข้อมูลตาม Call Log – Trunk Based).

- ชนิดของข้อมูลแสดงเป็นไฟล์ได้ดังนี้
- Reports ---> PDF and HTML
  - Call Log ---> CSV only

**Panasonic**

Calls in: 24  
Calls out: 1

Print at: 6/21/2006 6:59:16PM  
Period: 6/21/2006 11:00:00AM - 6/21/2006 11:59:00PM

Filtered by:  
Agents: Agent1 Agent2 Agent3 Agent4

CO CALL LOG REPORT

Time Division setting affects here. In this example, 'Hour' is chosen.

The items which are chosen in Field Chooser are outputted here.

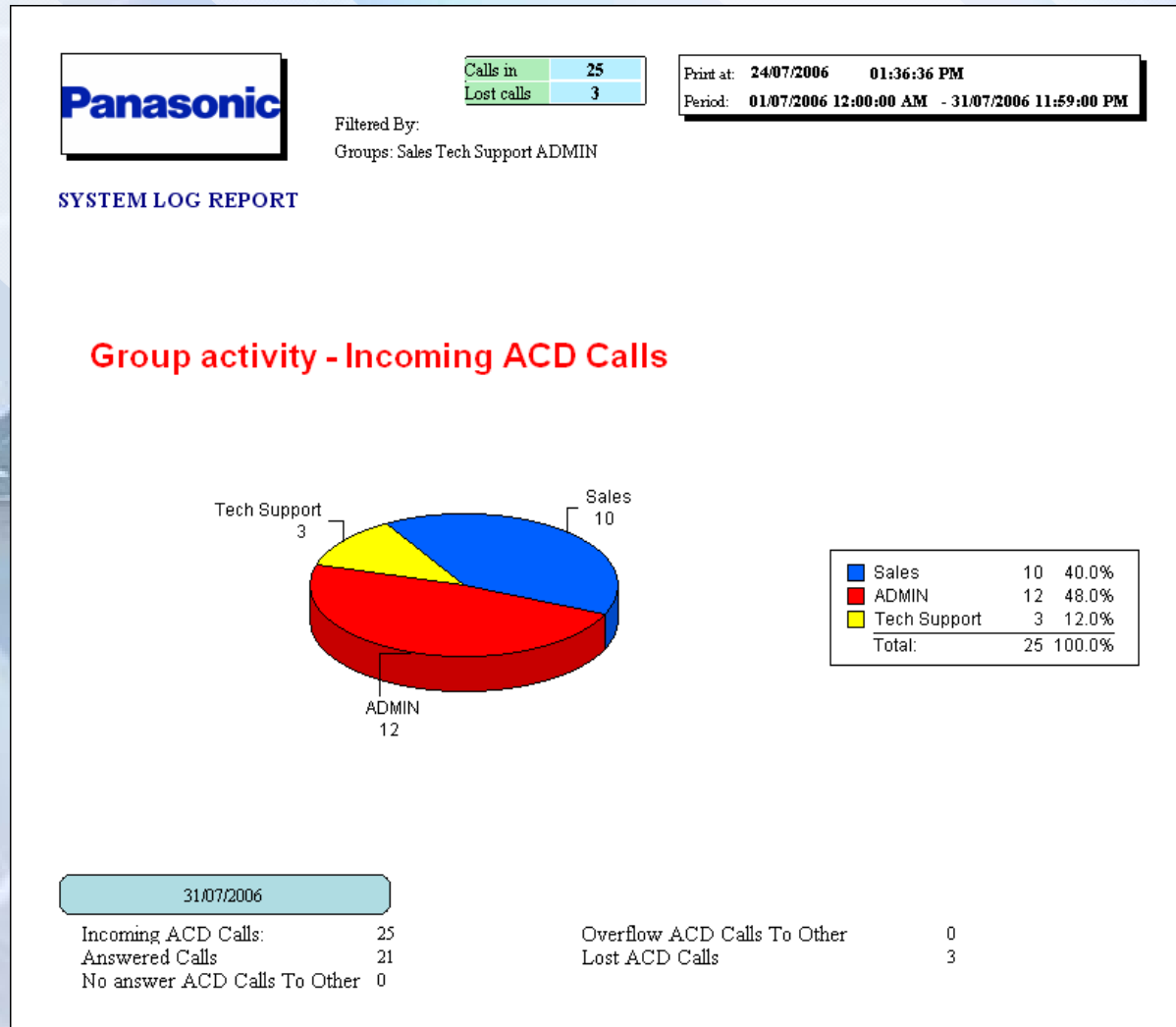
DATE / TIME	TRUNK	STATUS	CALL DURATION	RING TIME	CALLER ID	CALLER NAME
6/21/2006 10:34:44AM		ACD	0:06	0:05		
21 Jun 2006 0:00 PM						
6/21/2006 0:12:06PM	32	ACD	0:10	0:04	2222101	
6/21/2006 0:15:31PM	16	ACD	0:07	0:05		
6/21/2006 6:16:26PM	16	Out	0:11	0:00	N/A	N/A
6/21/2006 6:24:26PM	32	ACD	0:16	0:05	2222101	
6/21/2006 6:24:38PM	31	ACD	0:04	0:03	2222104	
6/21/2006 6:24:58PM	32	ACD	0:17	0:02	2222104	
6/21/2006 6:25:11PM	31	ACD	0:03	0:02	2222101	
6/21/2006 6:27:32PM	32	Lost ACD	0:23	0:02	2222104	
6/21/2006 6:27:38PM	31	ACD	0:16	0:03	2222101	
6/21/2006 6:28:01PM	32	Lost ACD	0:05	0:02	2222102	
6/21/2006 6:46:35PM	32	Lost ACD	0:06	0:02	2222101	
6/21/2006 6:46:44PM	32	Lost ACD	0:07	0:03	2222102	
6/21/2006 6:46:52PM	31	Lost ACD	0:06	0:01	2222104	
6/21/2006 6:49:38PM	32	Lost ACD	0:08	0:02	2222101	

Call history.



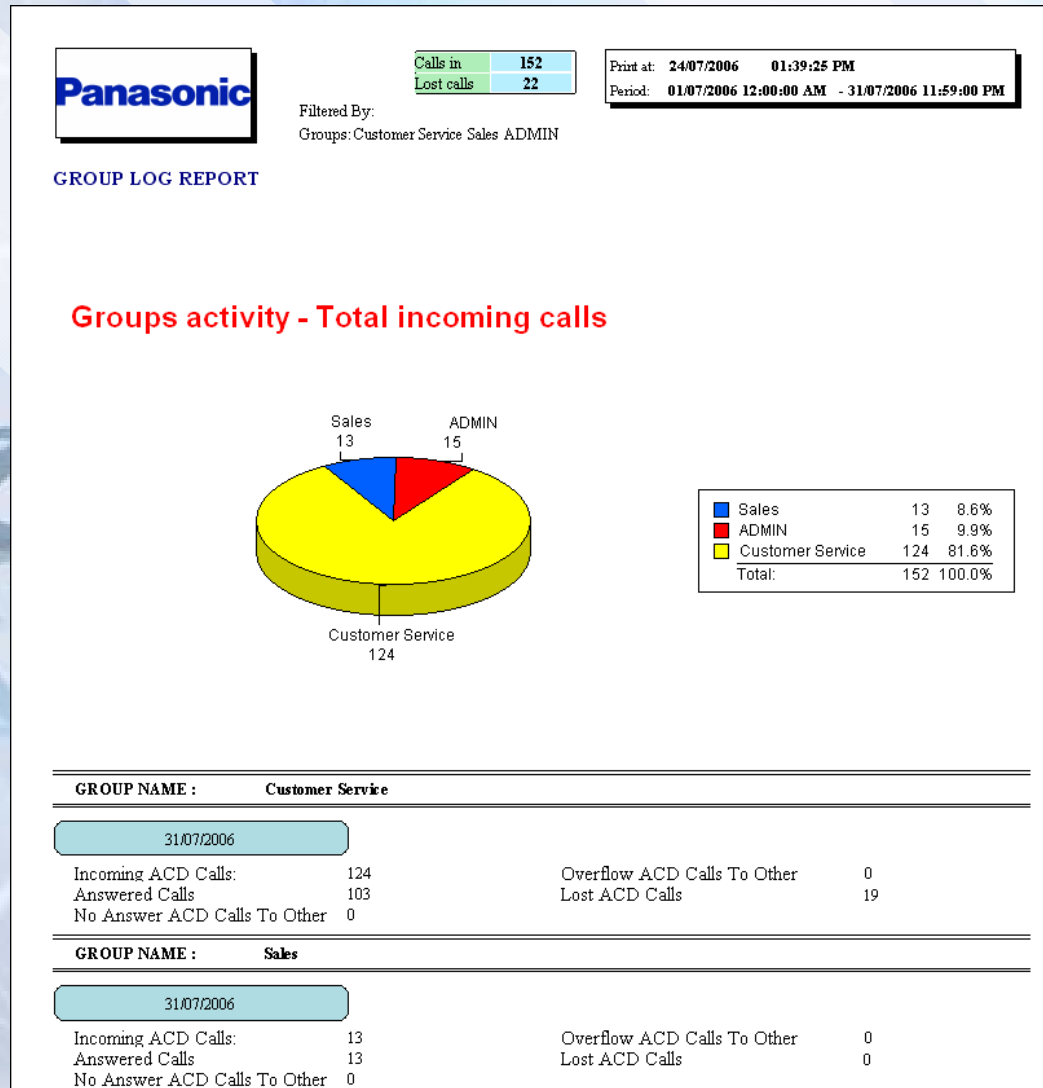
## 2.3.2 System Report

**System Report** แสดงข้อมูลแบบรวมตามช่วงเวลาที่เลือก ตามการทำงานของทุก Agent และแสดงข้อมูลของกลุ่มตามช่วงเวลาที่กำหนด



## 2.3.3 Group Report

**Group Report** แสดงผลรวมของข้อมูลตามเวลาที่เลือกตามทุก Agent โดยเลือกตาม ACD Group ผู้ใช้สามารถกำหนดการแสดงผลเป็นสีต่างๆ ตามชื่อของ Agent



# 2.3.4 Agent Report

## Agent Report แสดงข้อมูลรวมตามช่วงเวลาของ Agent ที่ต้องการ

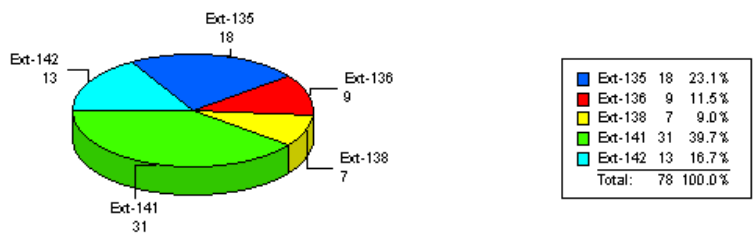


Print at: 24/07/2006 01:42:13 PM  
 Period: 01/07/2006 12:00:00 AM - 31/07/2006 11:59:00 PM

Filtered by:  
 Extensions: 135 136 138 141 142

### AGENT LOG REPORT

Agents activity - incoming calls



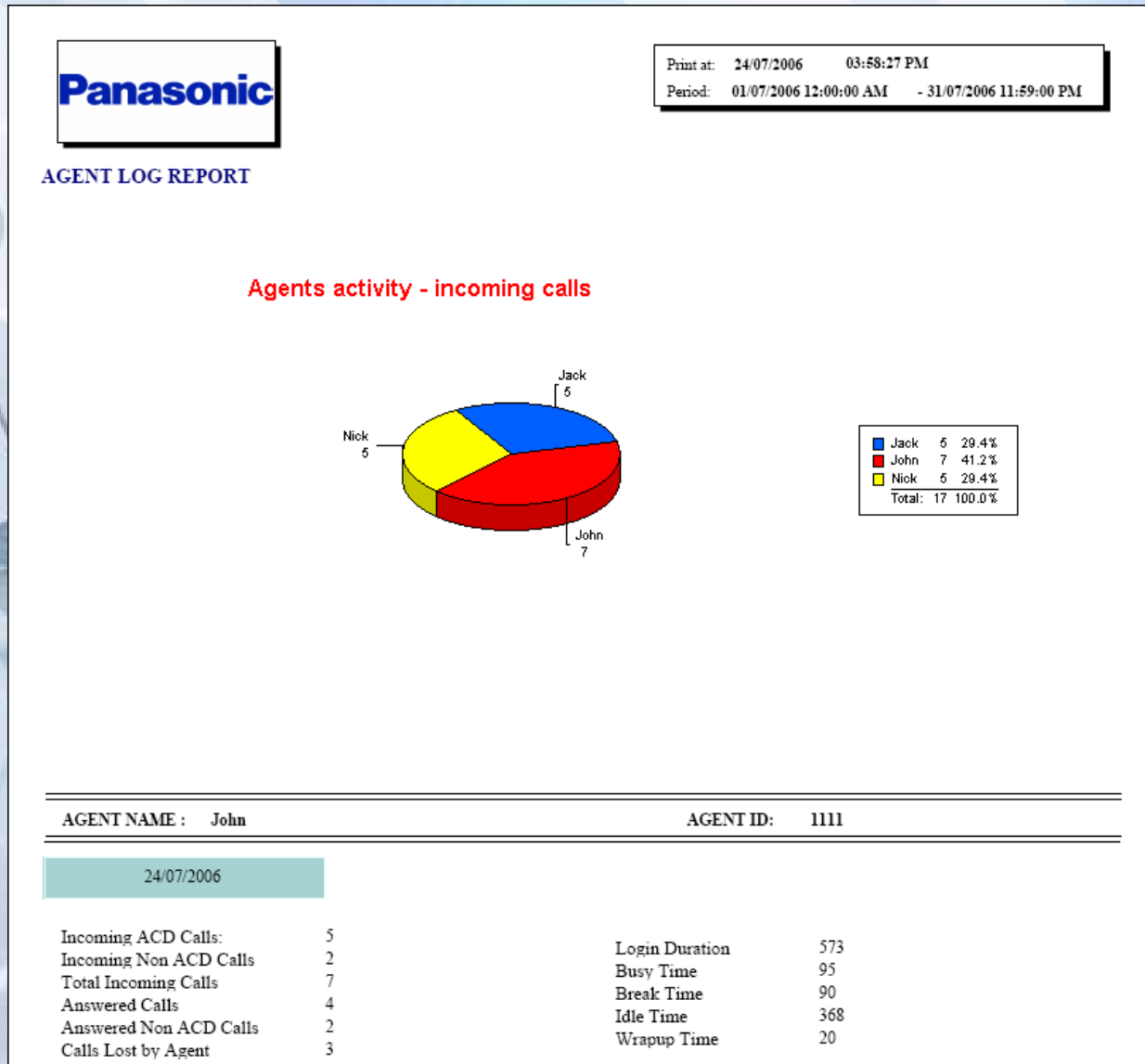
31/07/2006

AGENT NAME :	Ext-142	EXTENSION: 142	GROUP NAME G3-CS Overflow
Incoming ACD Calls:	9	Login Time	31/07/2006 06:11:38 PM
Incoming Non ACD Calls	1	Logout Time	Not logged out
Total Incoming Calls	10	Busy Time	9:34
Answered Calls	2	Break Time	0:00
Answered Non ACD Calls	1	Idle Time	3:58
Calls Lost by Agent	8	Wrapup Time	1:21



## 2.3.5 Agent ID based Report

Agent ID based Report แสดงผลตาม รหัสประจำตัว (ID Number) ของ Agent



## 2.4 Call Log

Displays call history based on CO Trunk or Agent data.

มีให้เลือก 2 แบบ

**Trunk Based** – แสดงข้อมูลตามข้อมูลลูกค้า(Customer data)

**Agent Based** – แสดงข้อมูลตามข้อมูล Agent

Call Log CO Based

Lookup field: Customer <enter lookup key> Filter... Field Chooser Clear Export ?

Records: From 86001 To 87333 Out of 87333

Call Log ID	Date/Time	Completion Time	Customer	Caller ID	Incoming/Outgoing	Status	Dialed Number	DDI/DID/MSN	D...	A...	Tr...	Talk Time (min)	W...
87085	09/08/2005 05:26:19 PM	09/08/2005 05:27:12 PM	Patrick John Nolan	1003	Incoming	ACD	N/A	1003	N/A	N...	4	00:34	00
87086	09/08/2005 05:26:20 PM	09/08/2005 05:27:00 PM	Jo Martin	1006	Incoming	ACD	N/A	1006	N/A	N...	7	00:19	00
87087	09/08/2005 05:26:23 PM	09/08/2005 05:27:40 PM	Leon Delroy Williams	1020	Incoming	ACD	N/A	1020	N/A	N...	21	00:46	00
87088	09/08/2005 05:26:23 PM	09/08/2005 05:27:17 PM	Gica Petrescu	1027	Incoming	ACD	N/A	1027	N/A	N...	28	00:27	00
87089	09/08/2005 05:26:25 PM	09/08/2005 05:26:57 PM	Earlene Bentley	1022	Incoming	ACD	N/A	1022	N/A	N...	23	00:21	00
87090	09/08/2005 05:26:27 PM	09/08/2005 05:27:34 PM	Phill Curr	1016	Incoming	ACD	N/A	1016	N/A	N...	17	00:38	00
87091	09/08/2005 05:26:29 PM	09/08/2005 05:27:30 PM	Michel Gerard	1029	Incoming	ACD	N/A	1029	N/A	N...	30	00:37	00
87092	09/08/2005 05:26:29 PM	09/08/2005 05:27:33 PM	Emma Thomas	1023	Incoming	ACD	N/A	1023	N/A	N...	24	00:39	00
87093	09/08/2005 05:26:29 PM	09/08/2005 05:27:14 PM	Louis Armstrong	1028	Incoming	ACD	N/A	1028	N/A	N...	29	00:22	00
87094	09/08/2005 05:26:30 PM	09/08/2005 05:27:45 PM	Owen Patrick	1030	Incoming	ACD	N/A	1030	N/A	N...	31	00:49	00
87095	09/08/2005 05:26:33 PM	09/08/2005 05:27:42 PM	Terry McMahon	1019	Incoming	ACD	N/A	1019	N/A	N...	20	00:43	00
87096	09/08/2005 05:26:34 PM	09/08/2005 05:27:34 PM	Sarah Wateridge	1018	Incoming	ACD	N/A	1018	N/A	N...	19	00:23	00
87097	09/08/2005 05:26:36 PM	09/08/2005 05:27:21 PM	Ilyssa Fradin	1000	Incoming	ACD	N/A	1000	N/A	N...	1	00:31	00
87098	09/08/2005 05:26:42 PM	09/08/2005 05:27:21 PM	Darragh Kelly	1002	Incoming	ACD	N/A	1002	N/A	N...	3	00:27	00
87099	09/08/2005 05:26:43 PM	09/08/2005 05:28:02 PM	Nicu Zecheru	1034	Incoming	ACD	N/A	1034	N/A	N...	35	00:49	00
87100	09/08/2005 05:26:44 PM	09/08/2005 05:27:32 PM	David Bedella	1008	Incoming	ACD	N/A	1008	N/A	N...	9	00:34	00
87101	09/08/2005 05:26:44 PM	09/08/2005 05:27:58 PM	Ilyssa Fradin	1025	Incoming	Lost A...	N/A	1025	N/A	N...	26	00:00	01
87102	09/08/2005 05:26:46 PM	09/08/2005 05:28:07 PM	Jack Gleeson	1017	Incoming	ACD	N/A	1017	N/A	N...	18	00:44	00
87103	09/08/2005 05:26:47 PM	09/08/2005 05:28:01 PM	Alex Ionescu	1035	Incoming	Lost A...	N/A	1035	N/A	N...	36	00:00	01
87104	09/08/2005 05:26:48 PM	09/08/2005 05:27:36 PM	Martin McDougall	1011	Incoming	ACD	N/A	1011	N/A	N...	12	00:26	00
87105	09/08/2005 05:26:51 PM	09/08/2005 05:27:40 PM	Leonard Dobrica	1033	Incoming	ACD	N/A	1033	N/A	N...	34	00:38	00
87106	09/08/2005 05:26:51 PM	09/08/2005 05:28:05 PM	Soo Hee Ding	1015	Incoming	Lost A...	N/A	1015	N/A	N...	16	00:00	01
87107	09/08/2005 05:26:52 PM	09/08/2005 05:27:23 PM	Babara Melissa Go...	1001	Incoming	ACD	N/A	1001	N/A	N...	2	00:19	00
87108	09/08/2005 05:26:54 PM	09/08/2005 05:28:03 PM	Flavia Masetto	1009	Incoming	ACD	N/A	1009	N/A	N...	10	00:40	00
87109	09/08/2005 05:26:58 PM	09/08/2005 05:28:12 PM	Joe Hanley	1013	Incoming	Lost A...	N/A	1013	N/A	N...	14	00:00	01
87110	09/08/2005 05:26:59 PM	09/08/2005 05:27:56 PM	Joseph Michael Rye	1004	Incoming	ACD	N/A	1004	N/A	N...	5	00:46	00
87111	09/08/2005 05:26:59 PM	09/08/2005 05:27:40 PM	Emily Steven-Daly	1010	Incoming	ACD	N/A	1010	N/A	N...	11	00:22	00
87112	09/08/2005 05:27:04 PM	09/08/2005 05:27:48 PM	Kwaku Ankomah	1005	Incoming	ACD	N/A	1005	N/A	N...	6	00:17	00
87113	09/08/2005 05:27:04 PM	09/08/2005 05:27:52 PM	Babara Melissa Go...	1026	Incoming	ACD	N/A	1026	N/A	N...	27	00:34	00
87114	09/08/2005 05:27:05 PM	09/08/2005 05:27:45 PM	Noah Margetts	1012	Incoming	ACD	N/A	1012	N/A	N...	13	00:24	00
87115	09/08/2005 05:27:09 PM	09/08/2005 05:28:08 PM	Earlene Bentley	1022	Incoming	ACD	N/A	1022	N/A	N...	23	00:45	00
87116	09/08/2005 05:27:09 PM	09/08/2005 05:28:16 PM	Karl Sheils	1014	Incoming	ACD	N/A	1014	N/A	N...	15	00:19	00
87117	09/08/2005 05:27:12 PM	09/08/2005 05:27:50 PM	Jo Martin	1006	Incoming	ACD	N/A	1006	N/A	N...	7	00:16	00
87118	09/08/2005 05:27:13 PM	09/08/2005 05:28:08 PM	Charles Edwards	1007	Incoming	ACD	N/A	1007	N/A	N...	8	00:34	00
87119	09/08/2005 05:27:14 PM	09/08/2005 05:27:46 PM	Visan Stelian	1031	Incoming	ACD	N/A	1031	N/A	N...	32	00:19	00
87120	09/08/2005 05:27:18 PM	09/08/2005 05:28:43 PM	Bob Smith	1021	Incoming	ACD	N/A	1021	N/A	N...	22	00:40	00
87121	09/08/2005 05:27:22 PM	09/08/2005 05:28:05 PM	Patrick John Nolan	1003	Incoming	ACD	N/A	1003	N/A	N...	4	00:30	00
87122	09/08/2005 05:27:23 PM	09/08/2005 05:28:26 PM	Louis Armstrong	1028	Incoming	ACD	N/A	1028	N/A	N...	29	00:48	00
87123	09/08/2005 05:27:29 PM	09/08/2005 05:28:18 PM	Darragh Kelly	1002	Incoming	ACD	N/A	1002	N/A	N...	3	00:37	00

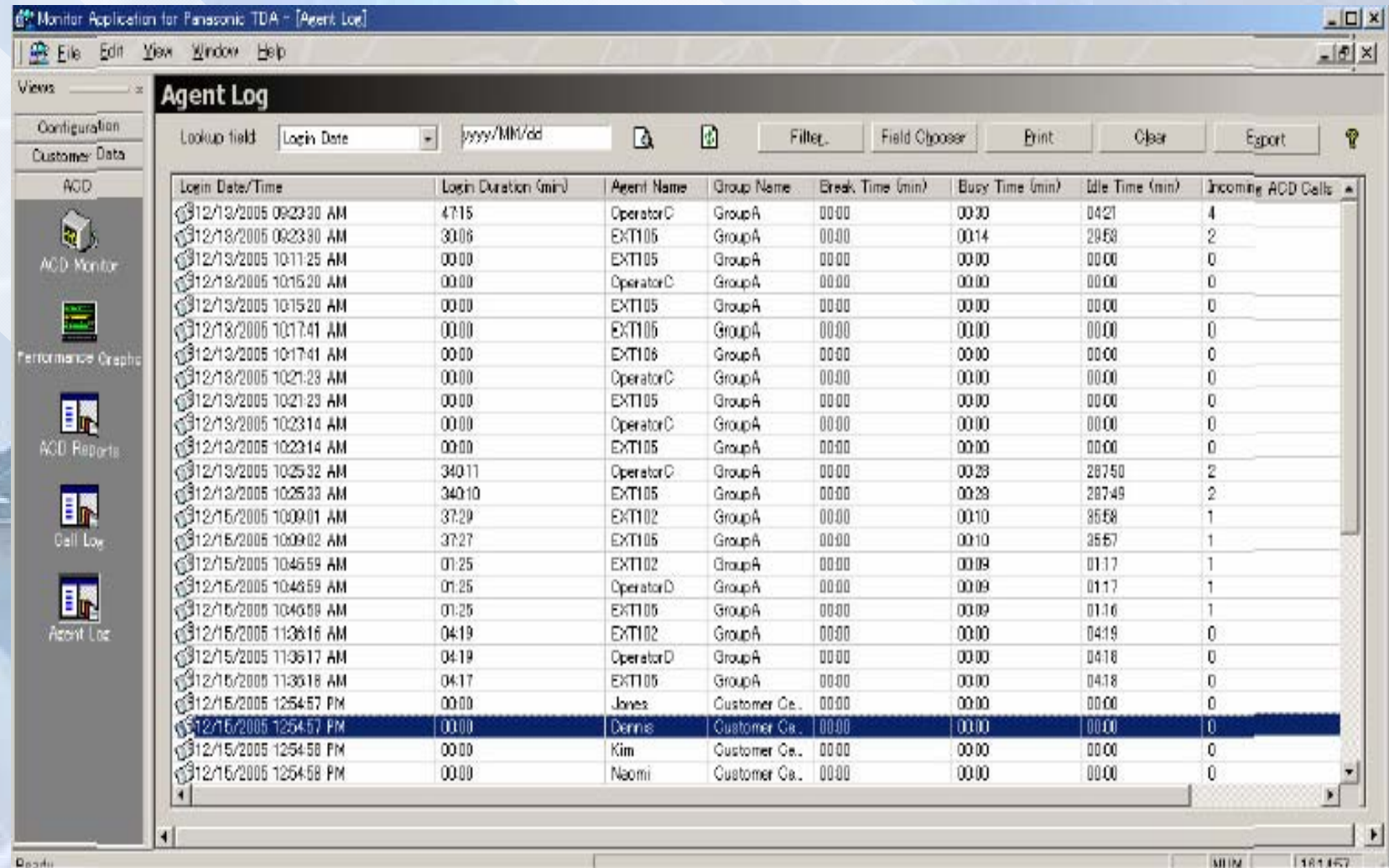
ข้อมูลที่ไม่สามารถรับสายได้ (Lost calls) แสดงเป็นตัวอักษรสีแดง

หมายเหตุ: สามารถแสดงรายละเอียดได้ทั้งการโทรเข้า (Incoming call) และการโทรออก (Outgoing)

## 2.5 Agent Log

การแสดงผลข้อมูลของ Agent  
จะรวมหัวข้อดังนี้ด้วย

- Log in
- Log out
- Break Time
- Idle Time
- Busy Time



The screenshot shows a software application window titled "Monitor Application for Panasonic TDA - [Agent Log]". The window contains a table of agent log data. The table has the following columns: Login Date/Time, Login Duration (min), Agent Name, Group Name, Break Time (min), Busy Time (min), Idle Time (min), and Incoming ACD Calls. The data is sorted by login date and time. The table includes entries for various agents such as OperatorC, EXT105, and EXT102, along with their respective group names and performance metrics. The interface also features a sidebar with navigation options like ACD Monitor, Performance Graphs, ACD Reports, Call Log, and Agent Log, and a top menu with File, Edit, View, Window, and Help.

Login Date/Time	Login Duration (min)	Agent Name	Group Name	Break Time (min)	Busy Time (min)	Idle Time (min)	Incoming ACD Calls
12/13/2005 09:23:30 AM	47:15	OperatorC	GroupA	00:00	00:30	04:21	4
12/13/2005 09:23:30 AM	30:06	EXT105	GroupA	00:00	00:14	29:58	2
12/13/2005 10:11:25 AM	00:00	EXT105	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:15:20 AM	00:00	OperatorC	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:15:20 AM	00:00	EXT105	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:17:41 AM	00:00	EXT105	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:17:41 AM	00:00	EXT106	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:21:23 AM	00:00	OperatorC	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:21:23 AM	00:00	EXT105	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:23:14 AM	00:00	OperatorC	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:23:14 AM	00:00	EXT105	GroupA	00:00	00:00	00:00	0
12/13/2005 10:25:32 AM	340:11	OperatorC	GroupA	00:00	00:28	287:50	2
12/13/2005 10:25:33 AM	340:10	EXT105	GroupA	00:00	00:28	287:49	2
12/15/2005 10:09:01 AM	37:29	EXT102	GroupA	00:00	00:10	36:58	1
12/15/2005 10:09:02 AM	37:27	EXT105	GroupA	00:00	00:10	36:57	1
12/15/2005 10:46:59 AM	01:25	EXT102	GroupA	00:00	00:09	01:17	1
12/15/2005 10:46:59 AM	01:25	OperatorD	GroupA	00:00	00:09	01:17	1
12/15/2005 10:46:58 AM	01:25	EXT105	GroupA	00:00	00:09	01:16	1
12/15/2005 11:36:16 AM	04:19	EXT102	GroupA	00:00	00:00	04:19	0
12/15/2005 11:36:17 AM	04:19	OperatorD	GroupA	00:00	00:00	04:18	0
12/15/2005 11:36:18 AM	04:17	EXT105	GroupA	00:00	00:00	04:18	0
12/15/2005 12:54:57 PM	00:00	Jones	Customer Ce.	00:00	00:00	00:00	0
12/15/2005 12:54:57 PM	00:00	Dennis	Customer Ce.	00:00	00:00	00:00	0
12/15/2005 12:54:58 PM	00:00	Kim	Customer Ce.	00:00	00:00	00:00	0
12/15/2005 12:54:58 PM	00:00	Naomi	Customer Ce.	00:00	00:00	00:00	0



ขอบคุณมากครับ !

