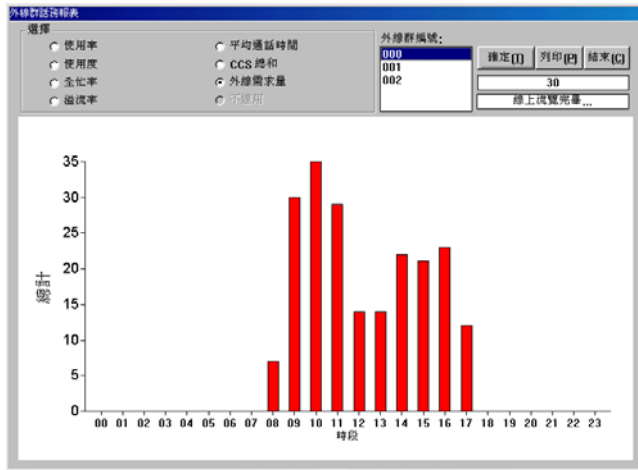
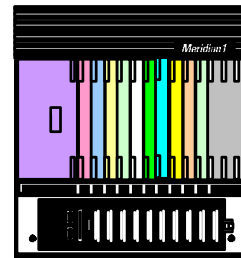


TFC 2000

系統話務分析



提供系統話務訊息、報表，來幫助管理者達到利用內外線群最大的經濟效率。



TFC - Traffic Customer

TFC 2000 for Windows系統話務分析軟體是運用在 NORTEL Meridian 交換機下。系統每隔1小時可輸出話務分析報表計 4 類,可針對系統內外線迴路、外線群、總機群與個別總機台作各別狀態數值輸出,系統利用上述之數值做各式日、週、月報表的統計分析,便於管理者統計彙整,規劃與成長預測。

自動定時印表

幫助企業提高工作效率,節省人力。不論是月報表、週報表、日報表,透過定時印表功能,您可以免除任何的人工操作,提增生產力。另外,報表可以輸出至顯示器、印表機、圖形或是MS Excel 可以讀取的檔案格式等做各式報表的管理分析。

同步支援英文和中文

系統同步支援英文和中文,用戶可視需要任意轉換語言,無須爲了語言而購置另一種軟體。

TFC 2000 for Windows

TFC 2000 for Windows 是一個利用最新科技開發工具和以RDBMS資料庫爲後台的真正32-bit視窗軟體。在安裝和操作上均十分簡易。適用 Windows 95/98 和 NT 4.0 中英文平台。系統在接收交換機的話務分析資料時,更可同步做各種報表分析、印列、拷貝檔案和更新資料庫等工作。

個別總機話務報表(Individual Console Measurement Report)

總機群話務報表(Customer Console Measurements Report)

外線群話務報表(Trunk Usage Report)

迴路話務報表(Network Report)

系統話務分析報表

標準功能

- 可同時支援中文和英文
- 提供月報表、週報表和日報表
- 報表可以輸出至顯示器、印表機、圖形或是MS Excel 可以讀取的檔案格式
- 自動定時印表和多組報表列印
- Traffic Link斷線和硬碟空間低於下限警告

系統話務分析軟體購置選擇要因



儲存資料所需硬碟空間:
每十萬筆30MB

電腦硬體規格

- Microsoft Windows 95/98 or NT 4.0
- Pentium 200 w/ 32MB RAM or up
- one 3.5 in floppy drive w/ 300Mb hard disk or up
- 600x800 SVGA monitor
- one printer port (for report printing)
- two RS-232 serial ports
- one mouse port



亞太豐菱科技股份有限公司

台北縣永和市保生路1號12樓之7

Tel: (02)2923-7599 Fax: (02) 2923-8399

香港銅鑼灣告士打道225號信和廣場1205室

Tel: (852)2778-1766 Fax: (8862)2776-2513

時段	進線次數 (總計)	進線阻塞 (總計)	進線阻塞率 (%)	出線次數 (總計)	出線阻塞 (總計)	出線阻塞率 (%)	內部迴路阻塞率 (%)
建議:			< 1%			< 1%	< 4%
00:00 - 01:00	0	0	0	0	0	0	0
01:00 - 02:00	0	0	0	0	0	0	0
02:00 - 03:00	0	0	0	0	0	0	0
03:00 - 04:00	0	0	0	0	0	0	0
04:00 - 05:00	0	0	0	0	0	0	0
05:00 - 06:00	0	0	0	0	0	0	0
06:00 - 07:00	0	0	0	0	0	0	0
07:00 - 08:00	0	0	0	0	0	0	0
08:00 - 09:00	2210	15	0.68	1252	12	0.96	0.15
09:00 - 10:00	2377	18	0.76	3199	28	0.88	5.98
10:00 - 11:00	2512	21	0.84	3399	30	0.88	5.3
11:00 - 12:00	2612	18	0.69	3199	25	0.78	4.61
12:00 - 13:00	2092	0	0	2499	0	0	0
13:00 - 14:00	2192	12	0.55	2899	11	0.38	2.34
14:00 - 15:00	2852	20	0.7	3879	12	0.31	2.25
15:00 - 16:00	2352	5	0.21	3479	10	0.29	2.61
16:00 - 17:00	4953	2	0.04	4641	2	0.04	0.41
17:00 - 18:00	2601	0	0	1562	0	0	0
18:00 - 19:00	0	0	0	0	0	0	0
19:00 - 20:00	0	0	0	0	0	0	0
20:00 - 21:00	0	0	0	0	0	0	0
21:00 - 22:00	0	0	0	0	0	0	0
22:00 - 23:00	0	0	0	0	0	0	0
23:00 - 00:00	0	0	0	0	0	0	0
總計	26753	111	0.41	30008	130	0.43	0.02

此報表內的資訊，提供有效的外線管理。

進線使用次數

外線進線次數之總和

出線使用次數

外線撥出次數之總和

內部迴路使用次數

內部迴路通話使用次數之總和

進線迴路阻塞次數

外線進入系統時，因系統迴路滿載而無法達成通話次數之總和

出線迴路阻塞次數

外線撥出時，因系統迴路滿載而無法撥出之次數總和

內部迴路阻塞次數

迴路間通話阻塞次數之總和

進線阻塞率

進線迴路阻塞次數 / 進線使用次數 * 100% (建議值 < 1%)

出線阻塞率

出線迴路阻塞次數 / 出線使用次數 * 100% (建議值 < 1%)

內部迴路阻塞率

內部迴路阻塞次數 / 內部迴路使用次數 * 100% (建議值 < 4%)

000 CO 25791382

時段	進線次數 (總計)	出線次數 (總計)	滿線次數 (總計)	使用率 (%)	全忙率 (%)	溢流率 (%)	外線工作量 (平均總計)	外線需求量 (平均總計)
建議:				(> 55%)	(< 5%)	愈小愈好		
00:00 - 01:00	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00 - 02:00	0	0	0	0	0	0	0	0
02:00 - 03:00	0	0	0	0	0	0	0	0
03:00 - 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0
04:00 - 05:00	0	0	0	0	0	0	0	0
05:00 - 06:00	0	0	0	0	0	0	0	0
06:00 - 07:00	0	0	0	0	0	0	0	0
07:00 - 08:00	0	0	0	0	0	0	0	0
08:00 - 09:00	49	28	0	5.85	0	0	30	7
09:00 - 10:00	280	220	23	61.76	4.6	1.82	30	30
10:00 - 11:00	343	294	200	74.81	31.4	25.51	30	35
11:00 - 12:00	294	207	0	58.33	0	0	30	29
12:00 - 13:00	66	98	0	21.57	0	0	30	14
13:00 - 14:00	90	60	0	20.28	0	0	30	14
14:00 - 15:00	184	112	0	40.09	0	0	30	22
15:00 - 16:00	181	131	0	37.78	0	0	30	21
16:00 - 17:00	174	160	0	44.07	0	0	30	23
17:00 - 18:00	57	75	0	15.74	0	0	30	12
18:00 - 19:00	0	0	0	0	0	0	0	0
19:00 - 20:00	0	0	0	0	0	0	0	0
20:00 - 21:00	0	0	0	0	0	0	0	0
21:00 - 22:00	0	0	0	0	0	0	0	0
22:00 - 23:00	0	0	0	0	0	0	0	0
23:00 - 00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	1718	1385	223					

進線次數
所有外線進線次數之總和

出線次數
所有外線撥出次數之總和

滿線次數
本外線群全部滿線次數之總和

CCS 總和(百秒)
進線使用時間+出線使用時間

可利用此報表評估外線群的表現，並有效的輔助您對外線群長期的需求規畫

外線群使用率(%)

(進線使用時間+出線使用時間) / (外線工作數量 * 36)*100% (建議值 > 55%)

外線全忙率(ATB%)

外線群滿線次數 / (進線使用次數+出線使用次數)*100% (建議值 < 5%，愈小愈好)

出線溢流率(RCL%)

出線溢流次數 / 出線使用次數*100% (建議值 愈小愈好)

外線工作量

代表此外線群中外線工作的數量(<= 外線數量，減少的外線為系統閉鎖)

外線需求量

根據上述的 **CCS 總和** 對照 Poisson Trunk Table 或是 Erlang-B Trunk Table 來求得外線需求數量。外線需求數量對照表可從資料庫的菜單下取得。

時段	平均回答速度 時間(秒)	平均反應 時間(秒)	排隊等候通數 (通)	平均等候 時間(秒)	掛斷通數 (通)	平均掛斷等候 時間(秒)
00:00 - 01:00	0	0	0	0	0	0
01:00 - 02:00	0	0	0	0	0	0
02:00 - 03:00	0	0	0	0	0	0
03:00 - 04:00	0	0	0	0	0	0
04:00 - 05:00	0	0	0	0	0	0
05:00 - 06:00	0	0	0	0	0	0
06:00 - 07:00	0	0	0	0	0	0
07:00 - 08:00	0	0	0	0	0	0
08:00 - 09:00	4.2	3.2	32	4.6	2	9
09:00 - 10:00	4.5	3.4	62	8.6	6	8
10:00 - 11:00	4.2	3.3	102	8.5	10	7.8
11:00 - 12:00	5.9	3.2	96	9.5	8	8.9
12:00 - 13:00	4.9	3.5	86	8.1	2	9.2
13:00 - 14:00	4	2.6	55	8	6	9
14:00 - 15:00	4.1	2.4	43	7.5	3	8.2
15:00 - 16:00	4.2	2.2	45	8.1	2	8.5
16:00 - 17:00	4.8	2.7	42	9.3	5	9
17:00 - 18:00	4.4	2.6	39	9.1	3	8.6
18:00 - 19:00	0	0	0	0	0	0
19:00 - 20:00	0	0	0	0	0	0
20:00 - 21:00	0	0	0	0	0	0
21:00 - 22:00	0	0	0	0	0	0
22:00 - 23:00	0	0	0	0	0	0
23:00 - 00:00	0	0	0	0	0	0
總計:	4.52	2.91	602	8.13	47	8.62

可利用此報表評估總機群的表現，並有效的輔助您對總機群長期的需求規劃。

平均回答速度(秒)

從來話進入總機群至總機回答來話之平均速度(包含排隊等候的時間)

平均反應時間(秒)

從來話顯示在總機迴路鍵上至總機回答來話之平均時間

排隊等候通數

來話進入總機群適逢總機均在忙線，來話進入排隊等候應答通數之總和

平均等候時間(秒)

來話進入排隊等候應答之平均時間

掛斷通數

來話進入總機群未等候總機應答即掛斷次數的總和

平均掛斷等候時間(秒)

來話未等候總機應答即掛斷之平均時間

001

時段	內線接答通數 (通)	服務內線 時間(秒)	外線接答通數 (通)	服務外線 時間(秒)	值勤 時間(秒)	總服務 時間(秒)	每通工作 時間(秒)
00:00 - 01:00	0	0	0	0	0	0	0
01:00 - 02:00	0	0	0	0	0	0	0
02:00 - 03:00	0	0	0	0	0	0	0
03:00 - 04:00	0	0	0	0	0	0	0
04:00 - 05:00	0	0	0	0	0	0	0
05:00 - 06:00	0	0	0	0	0	0	0
06:00 - 07:00	0	0	0	0	0	0	0
07:00 - 08:00	0	0	0	0	0	0	0
08:00 - 09:00	7	900	82	1900	3200	2800	31.46
09:00 - 10:00	6	800	89	2000	3200	2800	29.47
10:00 - 11:00	8	900	109	2600	3600	3500	29.91
11:00 - 12:00	11	900	125	2600	3600	3500	25.74
12:00 - 13:00	10	1000	102	2400	3600	3400	30.36
13:00 - 14:00	9	1100	98	2200	3600	3300	30.84
14:00 - 15:00	11	1200	95	2100	3600	3300	31.13
15:00 - 16:00	12	1500	102	1200	3000	2700	23.68
16:00 - 17:00	18	2000	113	1600	3200	3600	27.48
17:00 - 18:00	2	300	65	900	3200	1200	17.91
18:00 - 19:00	0	0	0	0	0	0	0
19:00 - 20:00	0	0	0	0	0	0	0
20:00 - 21:00	0	0	0	0	0	0	0
21:00 - 22:00	0	0	0	0	0	0	0
22:00 - 23:00	0	0	0	0	0	0	0
23:00 - 00:00	0	0	0	0	0	0	0
總計:	94	02:56:40	980	05:25:00	08:46:40	08:21:40	27.8

可利用此報表評估個別總機的表现。

內線接答通數

總機接答內線通數之總和

服務內線時間(以秒為單位)

總機服務內線電話時間之總和

外線接答通數

總機接答外線通數之總和

服務外線時間(以秒為單位)

值勤時間(以秒為單位)

總機開機值勤時間之總和

總服務時間(以秒為單位)

總機服務內線及外線時間之總和

每通工作時間(以秒為單位)

總服務時間/(內線接答通數+外線接答通數)