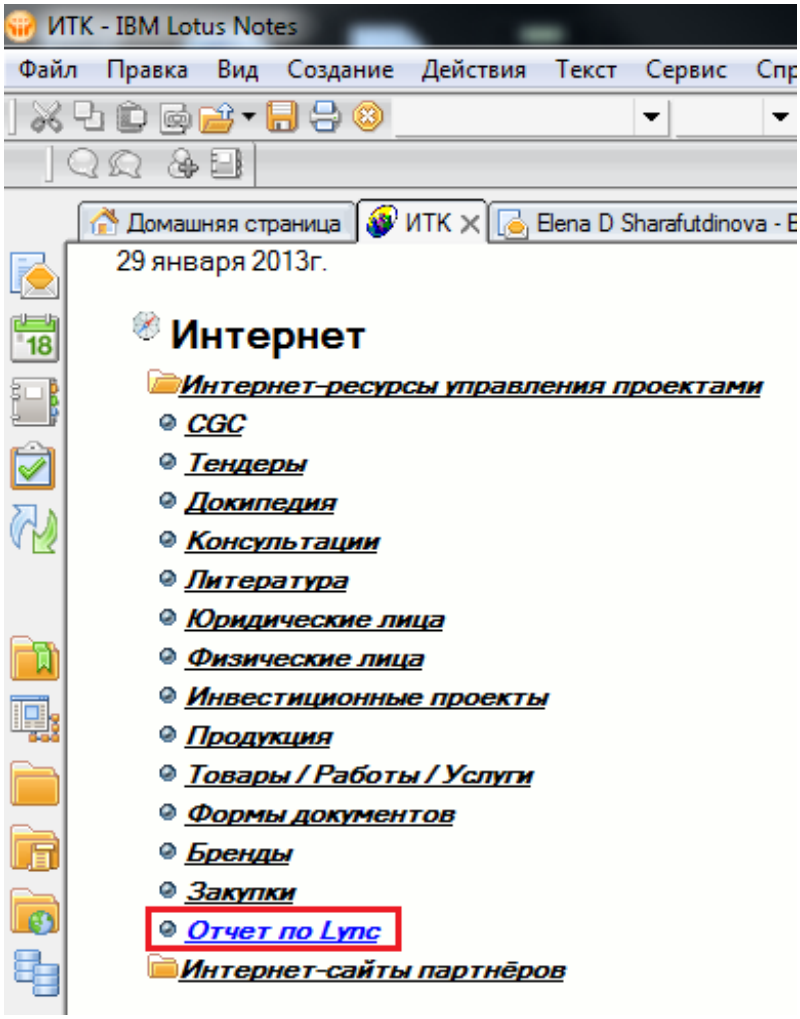
СТО МИ пользователя «Аналитика Lync, составление отчётов с помощью Microsoft Excel»

Описание OLAP-куба аналитики Lync

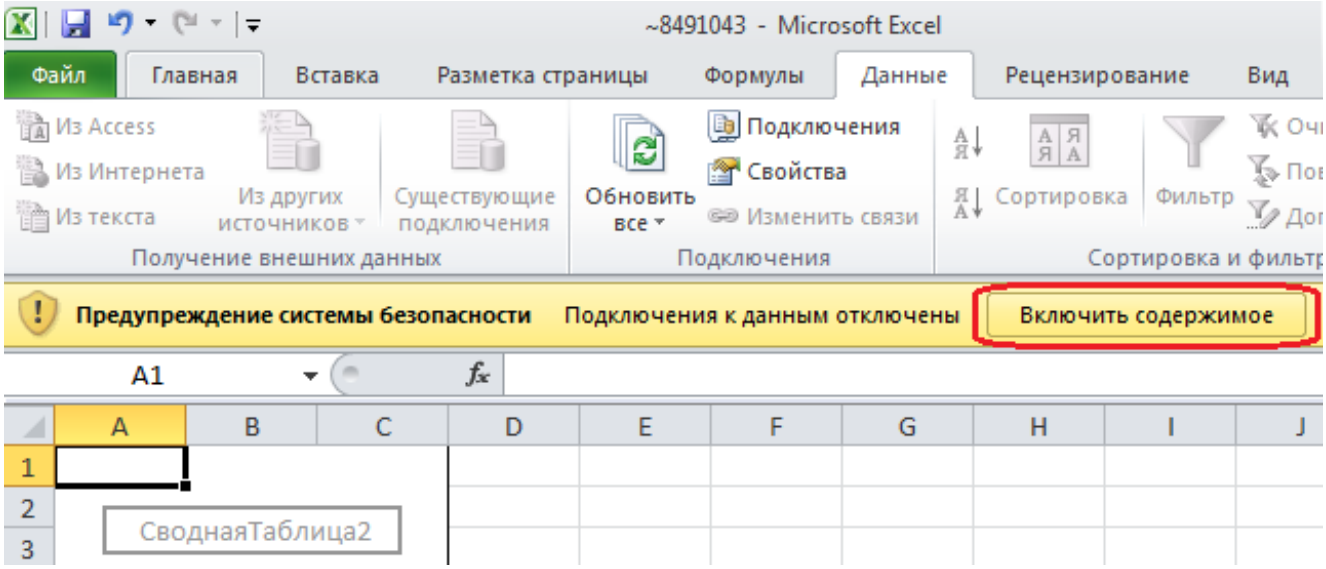
OLAP-куб аналитики Lync предназначен для хранения и периодического обновления данных о сеансах связи между пользователями Lync, а также о внешних, внутренних, входящих, исходящих звонках пользователей Lync и корпоративных номеров Мегафон. Информация из куба аналитики Lync может быть использована для составления пользовательских отчётов с выводом данных в сводную таблицу Microsoft Excel.

Подключение к OLAP-кубу аналитики Lync

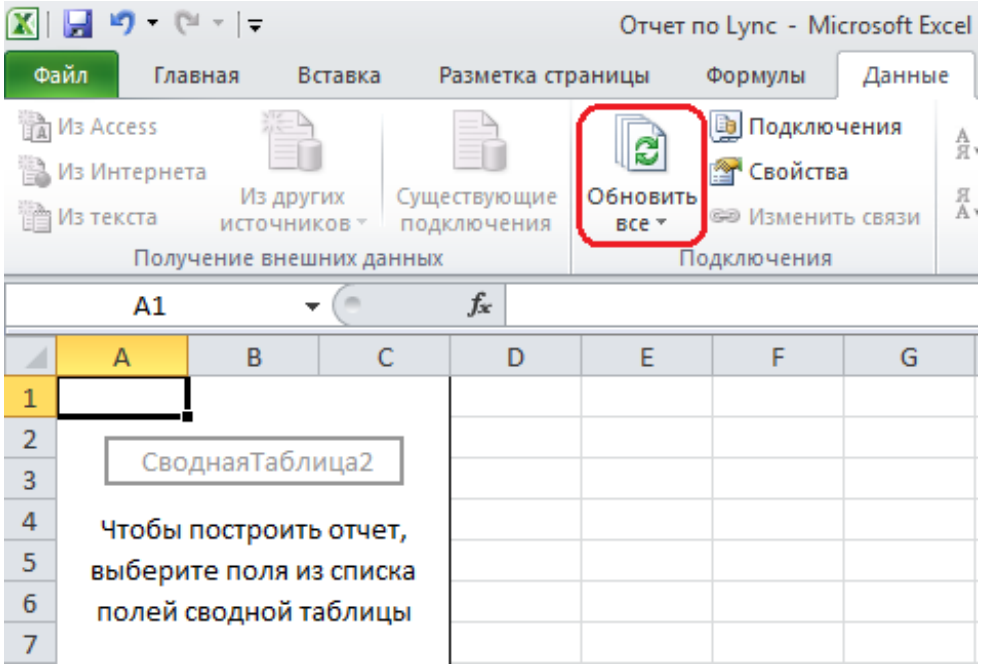
Готовый шаблон отчёта с уже созданным подключением выложен на главной странице Лотуса (ссылка «Отчет по Lync» в разделе Портал), рисунок 1.



После открытия шаблона отчёта необходимо нажать кнопку «Включить содержимое» (рисунок 2).



Затем произвести обновление данных, нажав на кнопку «Обновить все» на закладке панели инструментов (рисунок 3).



Меры и измерения OLAP-куба аналитики Lync

Поля мер и поля измерений, а также их описание представлены в таблицах 1, 2.

Поле меры	Описание
Количество сессий	Количество сеансов связи между пользователями Lync
Количество сообщений пользователя 1	Количество входящих и исходящих сообщений первой стороны, условно обозначенной как Пользователь 1
Количество сообщений пользователя 2	Количество входящих и исходящих сообщений второй стороны, условно обозначенной как Пользователь 2
Продолжительность сессии(в мин.)	Продолжительность сеанса связи между пользователями Lync в минутах
Продолжительность сессии(в сек.)	Продолжительность сеанса связи между пользователями Lync в секундах

Поле измерения	Описание
Время	
Год-Месяц-Дата	Иерархия с уровнями «год», «номер месяца» и «дата»
Год-Месяц-День	Иерархия с уровнями «год», «номер месяца» и «число дня»
Неделя-ДеньНедели	Иерархия с уровнями «неделя», «день недели»
Год-ПГ-К-Месяц-День	Иерархия с уровнями «год», «полугодие», «квартал», «номер месяца», «число дня»
Год	Год
Дата	Дата
День	День
День года	День года
День недели	День недели
Квартал	Квартал
Месяц	Месяц
Неделя	Неделя
Полугодие	Полугодие
Группы дозвона	
Группы дозвона	Иерархия с уровнями «организация, к которой относится группа», «имя группы, на которую производился дозвон»
Имя	Имя группы, на которую производился дозвон
Организации	Организации, к которым относятся группы
Признак группы	Признак того, производился ли звонок на группу или на шлюзовый номер
Медиа	
Код медиа	Код канала передачи информации
Медиа	Канал передачи информации (аудио, видео, текст, передача файлов, звонок на номер Мегафон)
Пользователи 1	
Пользователи	Иерархия с уровнями «организация, к которой отнесён пользователь», «имя пользователя»
Имя	ФИО пользователя или название группы
Имя входа	Имя входа в Lync

Организация	Организация, к которой отнесён пользователь
Признак группы	Тип пользователя: внешний пользователь, внутренний пользователь, группа или не указан *
Пользователи 2	
Пользователи	Иерархия с уровнями «организация, к которой отнесён пользователь», «имя пользователя»
Имя	ФИО пользователя или название группы
Имя входа	Имя входа в Lync
Организация	Организация, к которой отнесён пользователь
Признак группы	Тип пользователя: внешний пользователь, внутренний пользователь, группа или не указан *
Сессия	
Время повторного созвона	Время, в которое пользователь позвонил по номеру не отвеченного звонка **
Время сессии	Время начала сеанса связи
Входящие/Исходящие	Признак того, является ли звонок входящим или исходящим
Номер телефона 1	Номер телефона первой стороны сеанса связи
Номер телефона 2	Номер телефона второй стороны сеанса связи
Отвеченные/Пропущенные	Признак того, является ли звонок отвеченным или пропущенным
Переадресовано группой	Признак того, является ли звонок переадресованным группой или прямым вызовом

* Значение атрибута «Признак группы» определяется следующим образом:

- если пользователь определён в параметрах сессии как группа дозвона Lync, то значение атрибута устанавливается как «Группа»;
- если пользователь не является группой дозвона и для него найдено соответствующее имя входа в Lync, то значение атрибута устанавливается как «Внутренний пользователь»;
- если пользователь не определился как внутренний, и номер его телефона был найден в каталоге лиц, то значение атрибута устанавливается как «Внешний пользователь»;
- во всех остальных случаях значение атрибута утанавливается как «Не указан».

** Атрибут «Время повторного созвона» заполняется в случае, если звонок изначально был пропущен пользователем, но позже состоялся ответный сеанс связи со стороны этого пользователя, либо другого, входящего в ту же группу (если первоначальный звонок совершался на группу).

Примеры составления отчётов

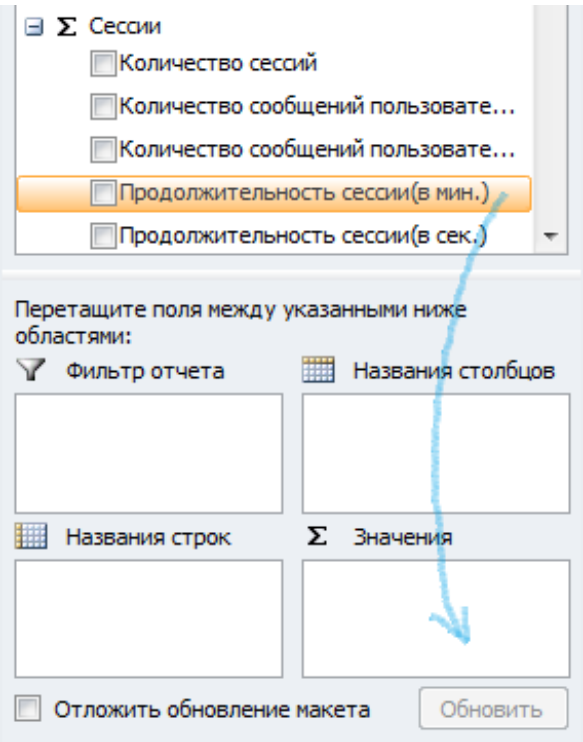
Примечание. Представленные в OLAP-кубе аналитики Lync данные отражают сессии, в которых пользователи выступают и в роли инициаторов звонков, и в роли собеседников, принявших звонок. Таким образом, одна и та же информация используется в отчёте дважды: исходящие звонки одного

пользователя дублируются в качестве входящих у другого (выступившего собеседником первого пользователя), и наоборот. Поэтому, в зависимости от поставленной задачи, может потребоваться наложение на отчёт фильтра по атрибуту измерения **Сессии.Входящие/Исходящие**, который отвечает за определение направления сеанса связи.

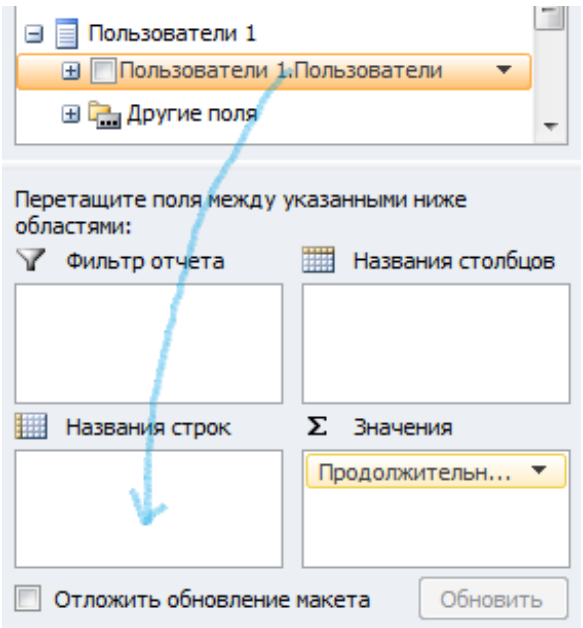
Пример 1. Отчёт по продолжительности разговоров внутренних пользователей Lync в 2012 году.

Порядок действий составления отчёта:

1) Добавить меру **Продолжительность сессии (в мин.)** в область значений (рисунок 4).

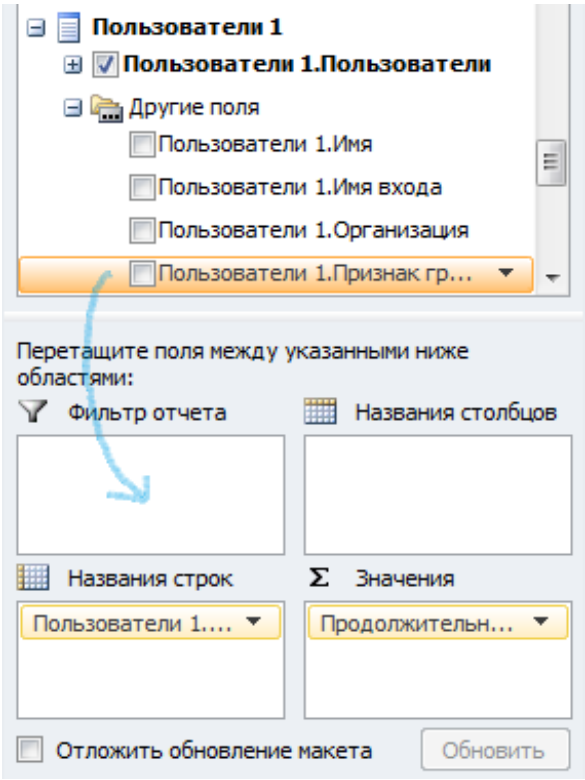


2) Добавить иерархию измерения **Пользователи 1.Пользователи** в область названий строк (рисунок 5).

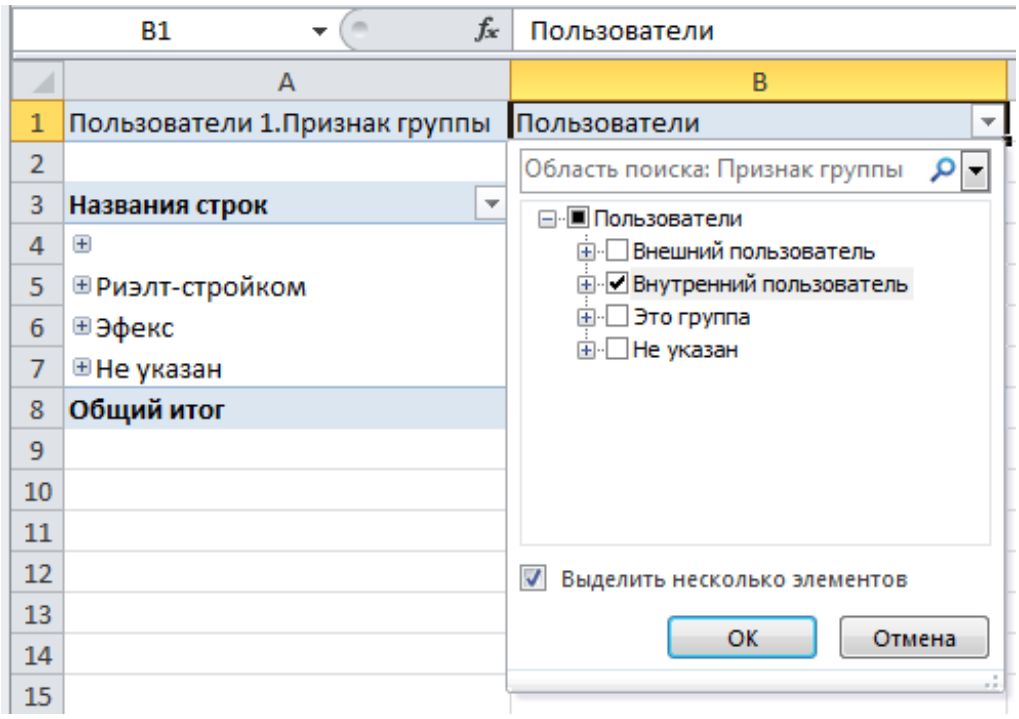


3) Добавить атрибут измерения **Пользователи 1.Признак группы** в область

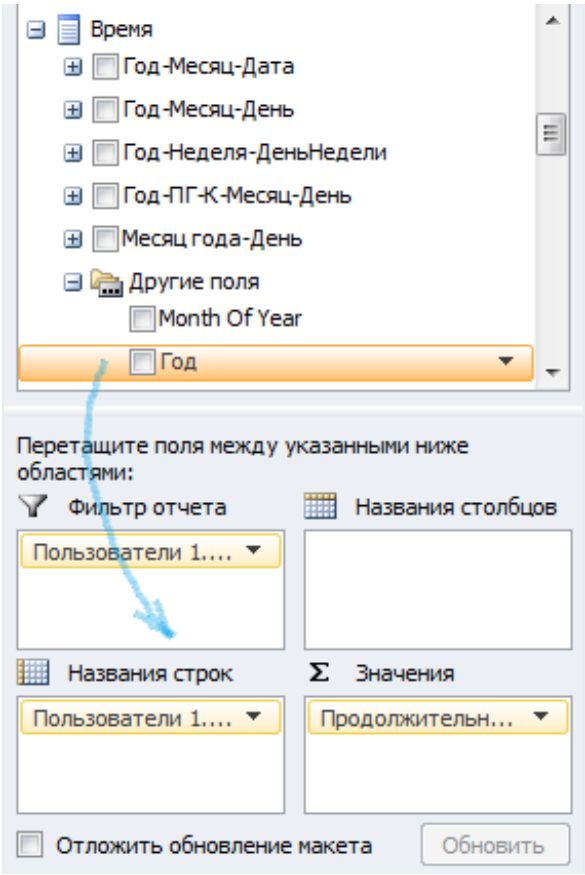
фильтров (рисунок 6).



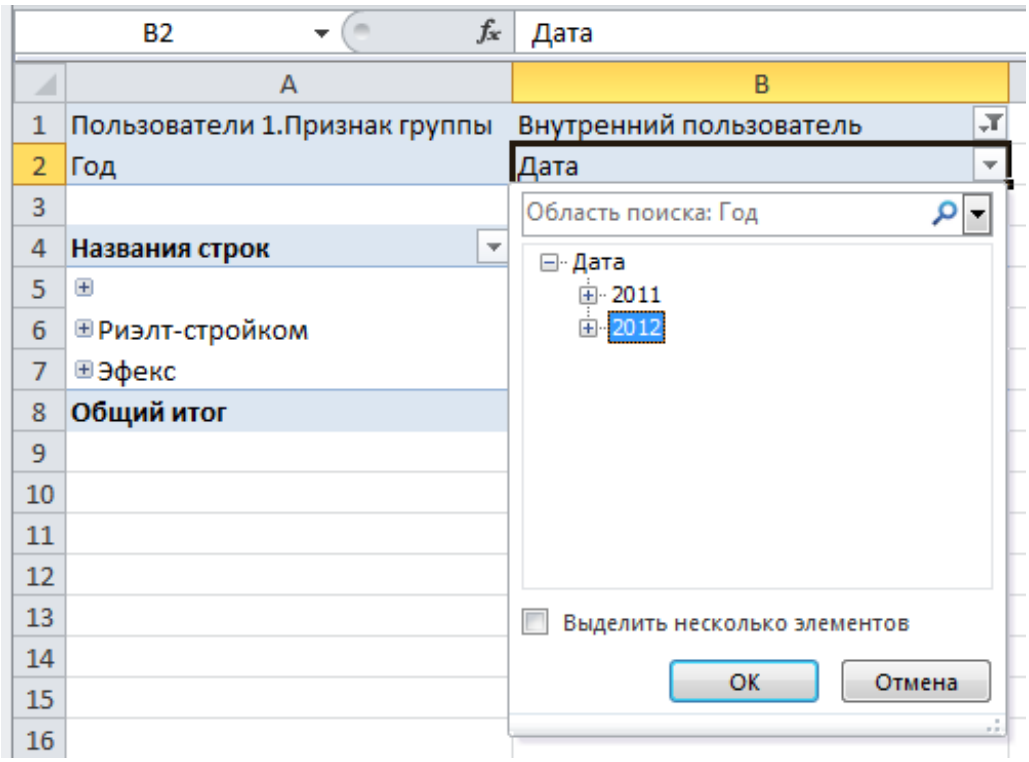
4) Установить фильтр по атрибуту Пользователи 1.Признак группы равным значению «Внутренний пользователь» (рисунок 7).



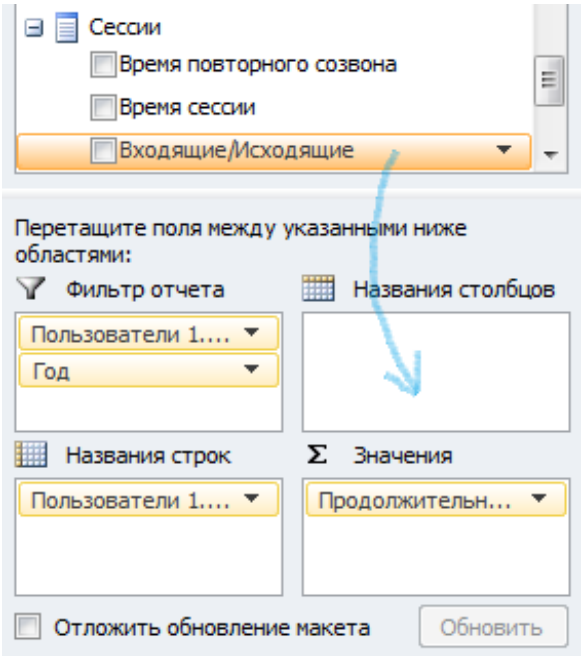
5) Добавить атрибут измерения **Время.Год** в область фильтров (рисунок 8).



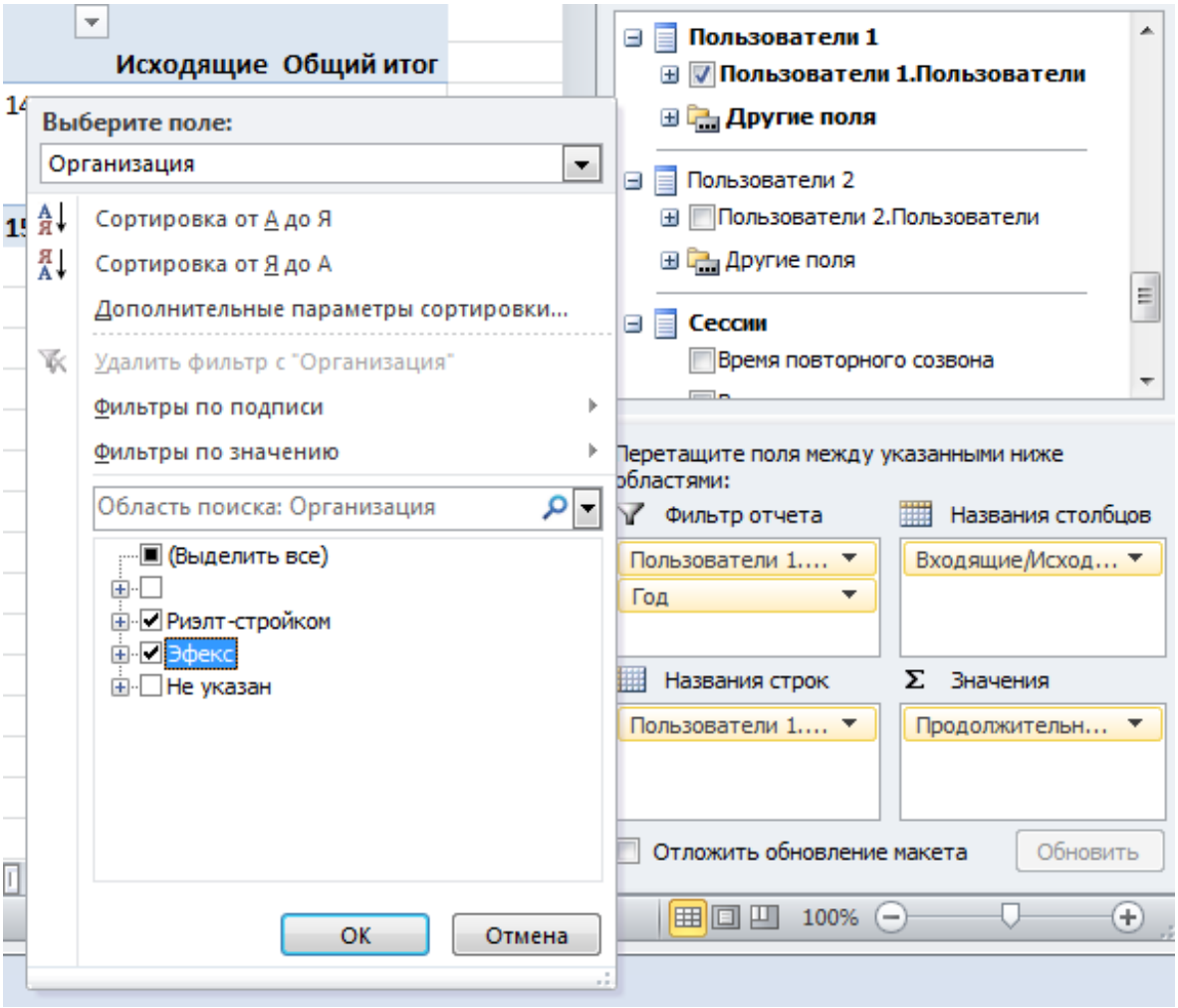
6) Установить фильтр по атрибуту Время.Год равным значению 2012 (рисунок 9).



7) Добавить атрибут измерения Входящие/Исходящие в область названий столбцов (рисунок 10).



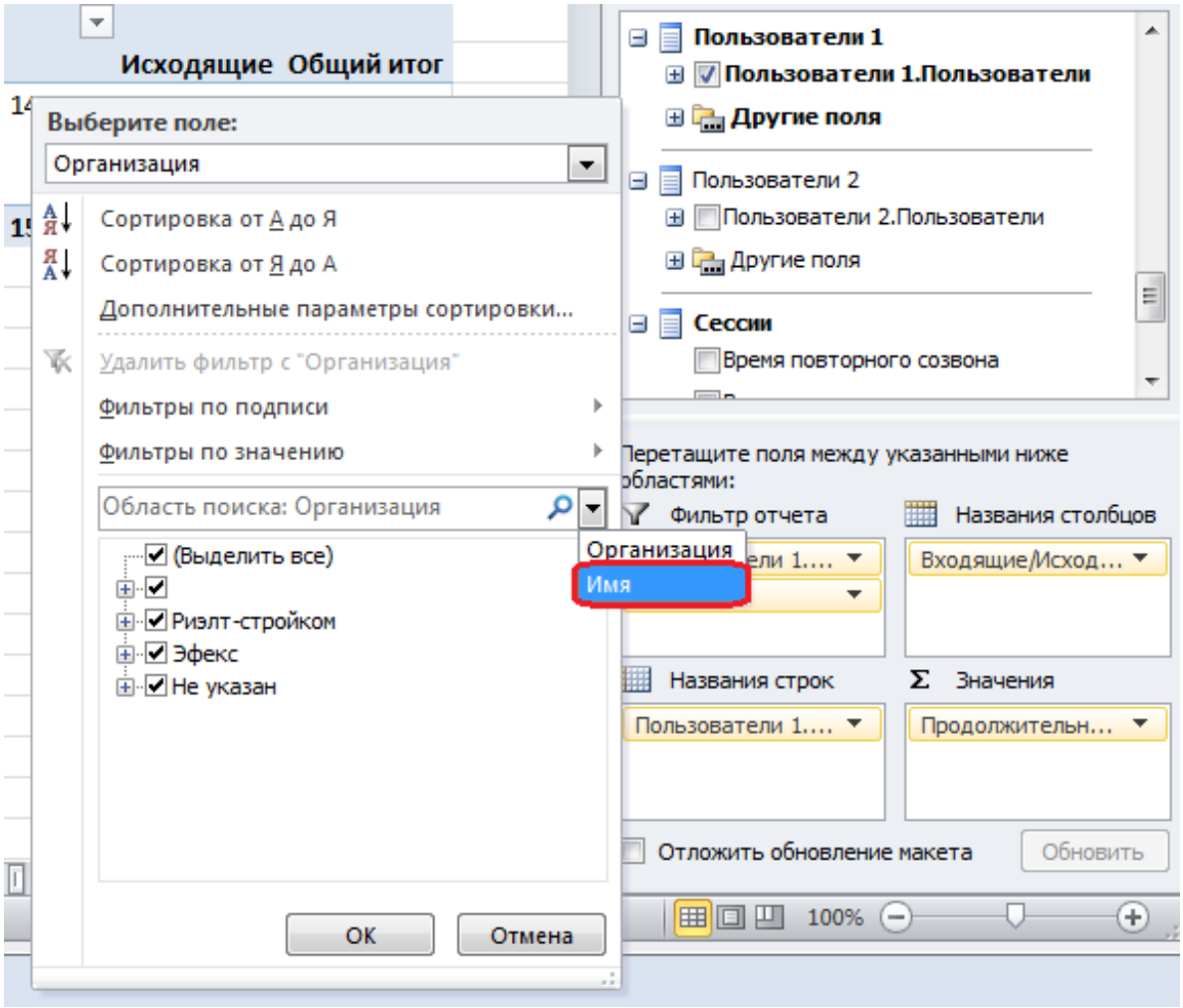
8) Можно отфильтровать отчёт по организациям, если нужны данные только по ним (рисунок 11).



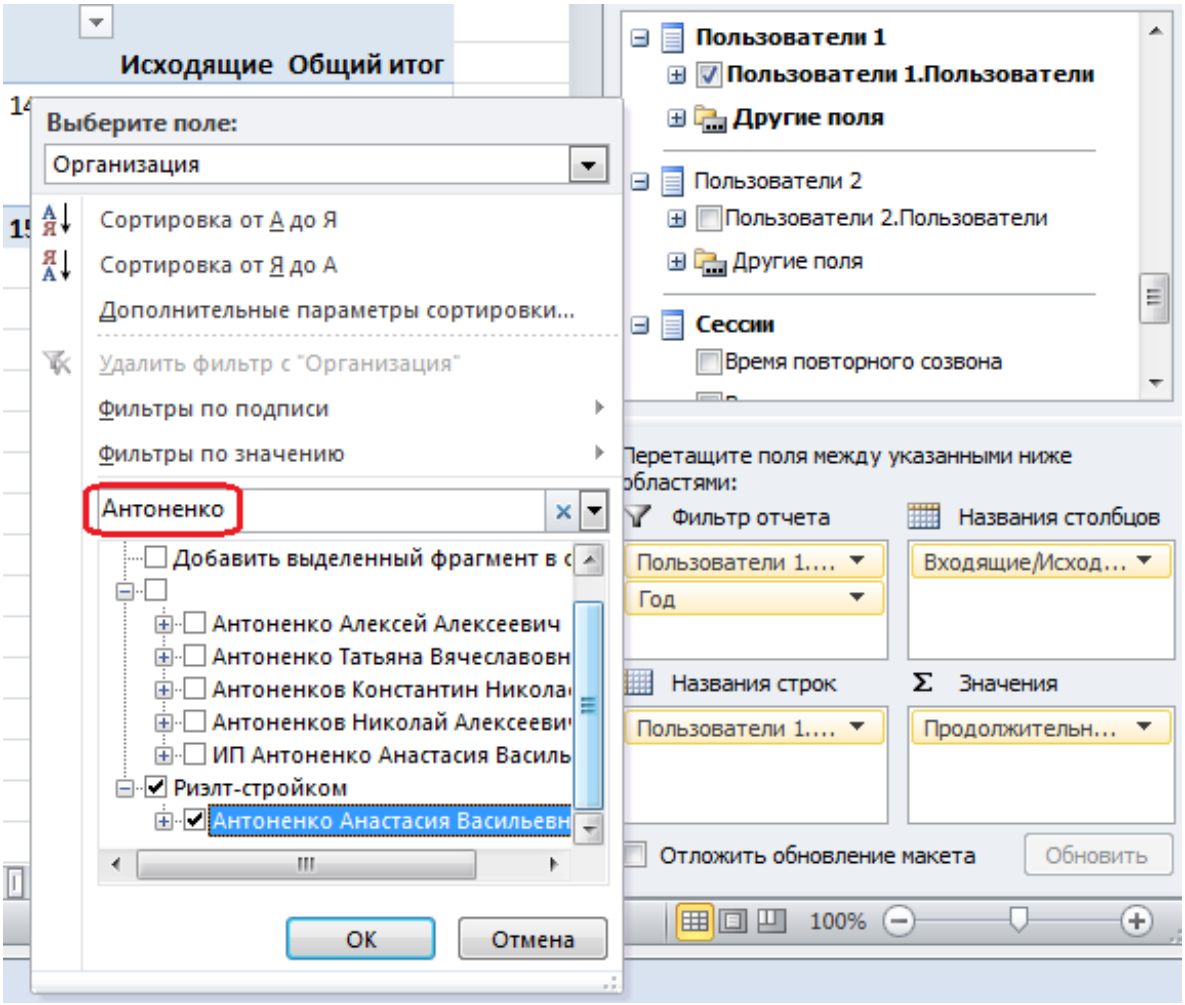
В результате получится отчёт вида, представленного на рисунке 12.

	A	B	C	D
1	Пользователи 1.Признак группы	Внутренний пользователь		
2	Год	2012		
3				
4	**Продолжительность сессии(в мин.)**	**Названия столбцов**		
5	**Названия строк**	**Входящие**	**Исходящие**	**Общий итог**
6	**Риэлт-стройком**	**75557**	**61971**	**137528**
7	Антоненко Анастасия Васильевна	7747	5750	13497
8	Банина Илана Евгеньевна	1892	793	2685
9	Белик Артем Александрович	1098	365	1463
10	Васильцова Екатерина Сергеевна	1846	1447	3293
11	Вознесенская Анна Александровна	1026	745	1771
12	Даниленко Елена Леонидовна	3470	4953	8423
13	Журавлева Ольга Владимировна	3117	793	3910
14	Кочкина Татьяна Владимировна	9363	12896	22259
15	Крикун Елена Владимировна	3146	1672	4818
16	Кузина Анна Валерьевна	3232	3020	6252
17	Ладыгина Ирина Николаевна	3095	2615	5710
18	Маслова Наталья Борисовна	3565	3535	7100
19	Панфилова Наталья Александровна	2774	1355	4129
20	Пересыпкина Мария Александровна	1477	381	1858
21	Петухова Ольга Николаевна	3991	2401	6392
22	Пушкарева Ирина Николаевна	3523	2676	6199
23	Седова Татьяна Александровна	3159	2114	5273
24	Сергеева Татьяна Васильевна	4201	3035	7236
25	Спажакина Ирина Витальевна	3041	2833	5874
26	Сырникова Юлия Федоровна	1567	2184	3751
27	Шарманова Нина Ивановна	7924	5039	12963
28	Шкавро Юлия Валерьевна	1303	1369	2672
29	**Общий итог**	**75557**	**61971**	**137528**

9) Также можно отфильтровать отчёт по пользователю. Для этого сначала надо переключиться на поиск по имени (рисунок 13).



Затем найти нужного пользователя, набрав его имя или его часть (рисунок 14).



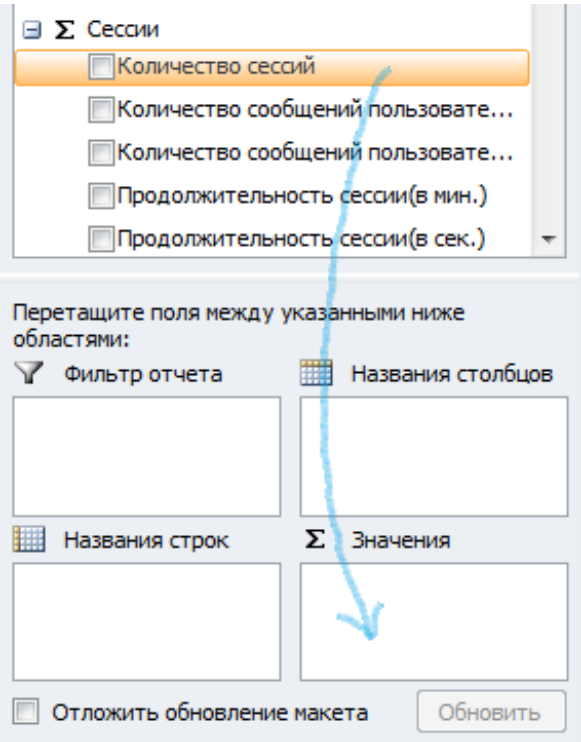
На рисунке 15 представлен результат.

	A	B	C	D
1	Пользователи 1.Признак группы	Внутренний пользователь		
2	Год	2012		
3				
4	**Продолжительность сессии(в мин.)**	**Названия столбцов**		
5	**Названия строк**	**Входящие**	**Исходящие**	**Общий итог**
6	**Риэлт-стройком**	**7747**	**5750**	**13497**
7	Антоненко Анастасия Васильевна	7747	5750	13497
8	**Общий итог**	**7747**	**5750**	**13497**
9				

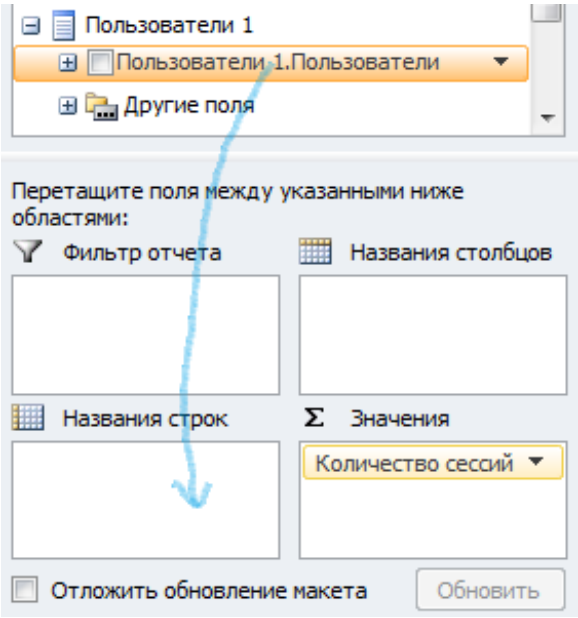
Пример 2. Отчёт по пропущенным звонкам от внешних пользователей.

Порядок действий составления отчёта:

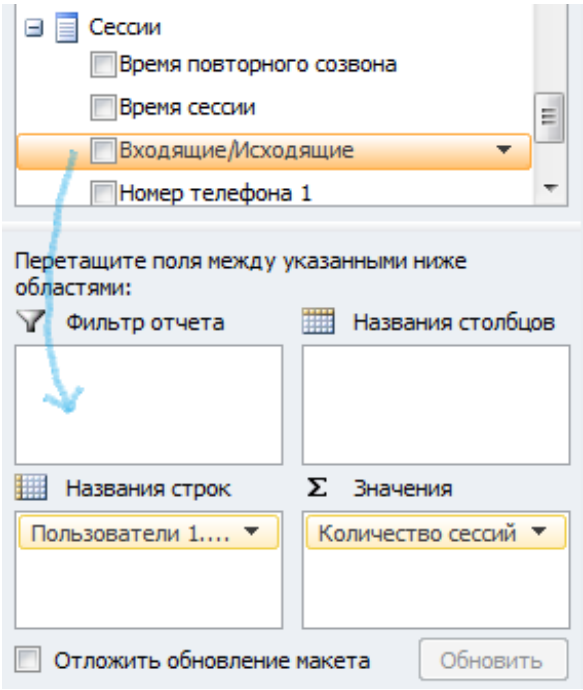
1) Добавить меру **Количество сессий** в область значений (рисунок 16).



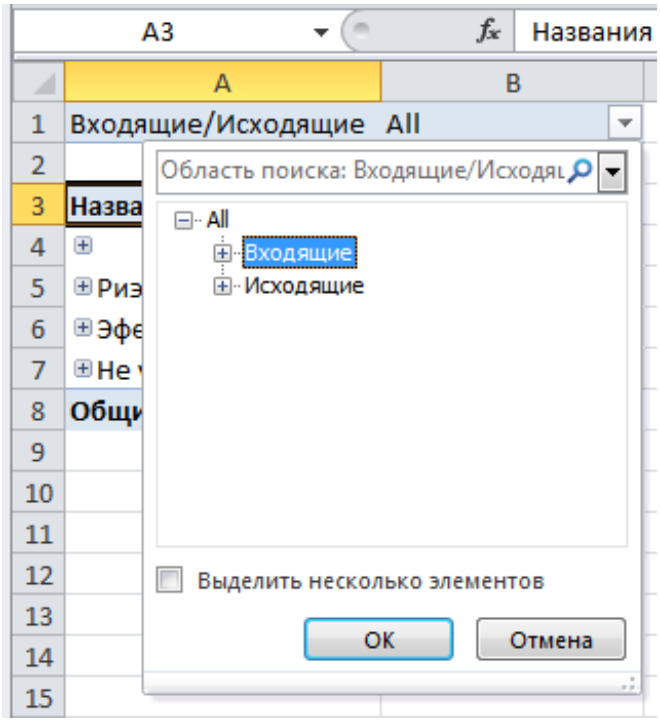
2) Добавить иерархию измерения **Пользователи 1.Пользователи** в область названий строк (рисунок 17)



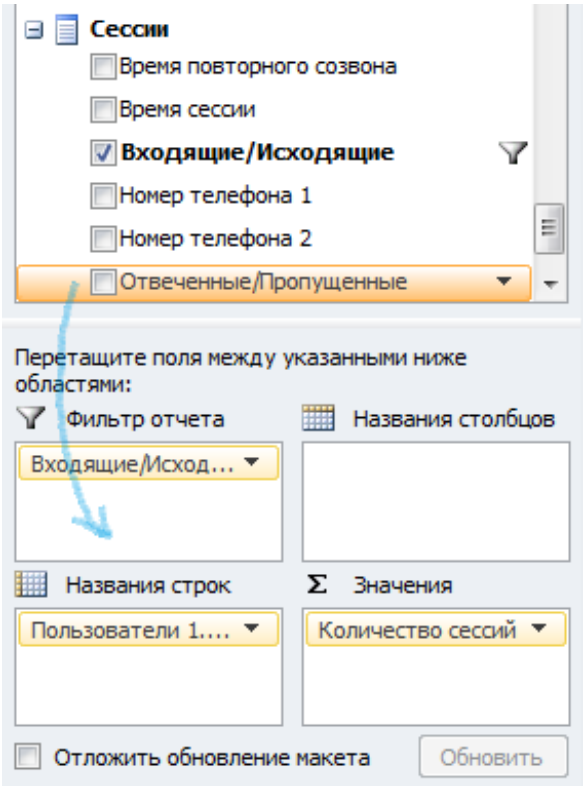
3) Добавить атрибут измерения **Сессии.Входящие/Исходящие** в область фильтра (рисунок 18).



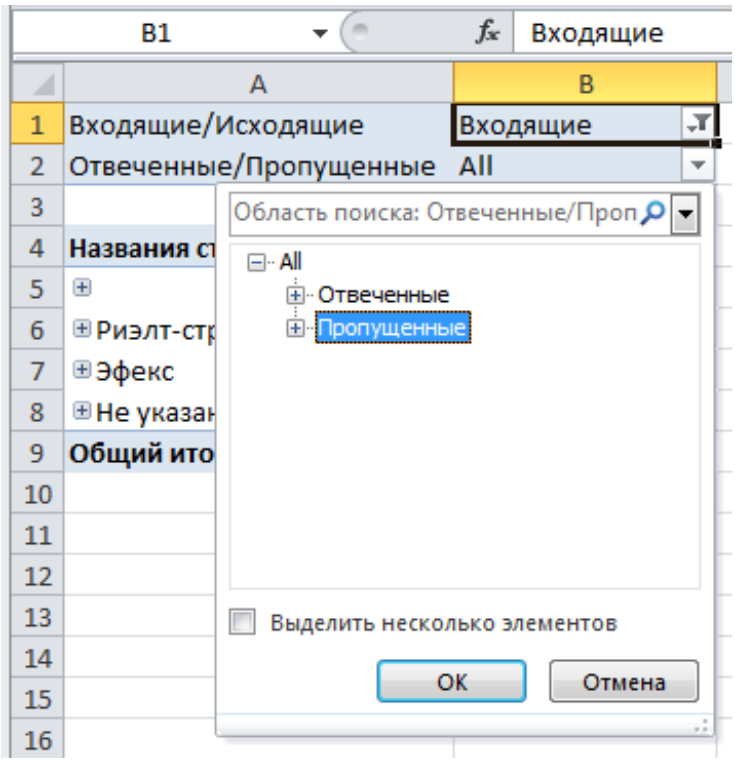
4) Установить фильтр по атрибуту **Сессии.Входящие/Исходящие** равным значению «Входящие»



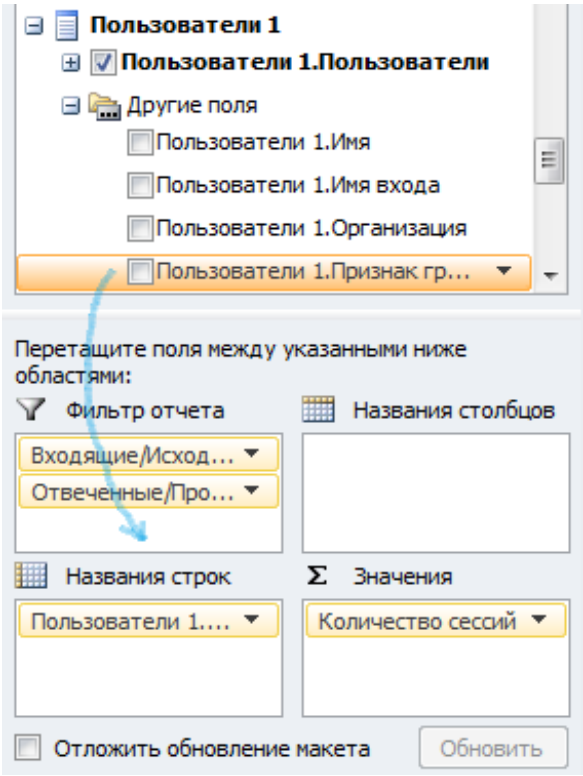
5) Добавить атрибут измерения **Сессии.Отвеченные/Пропущенные** в область фильтра (рисунок 19)



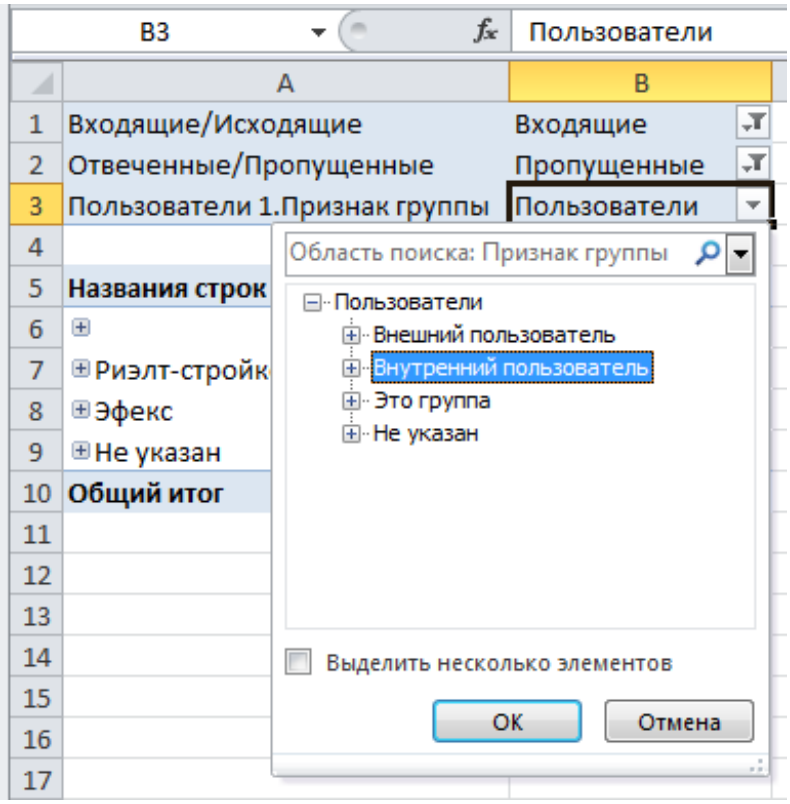
6) Установить фильтр по атрибуту **Сессии.Отвеченные/Пропущенные** равным значению «Пропущенные» (рисунок 20)



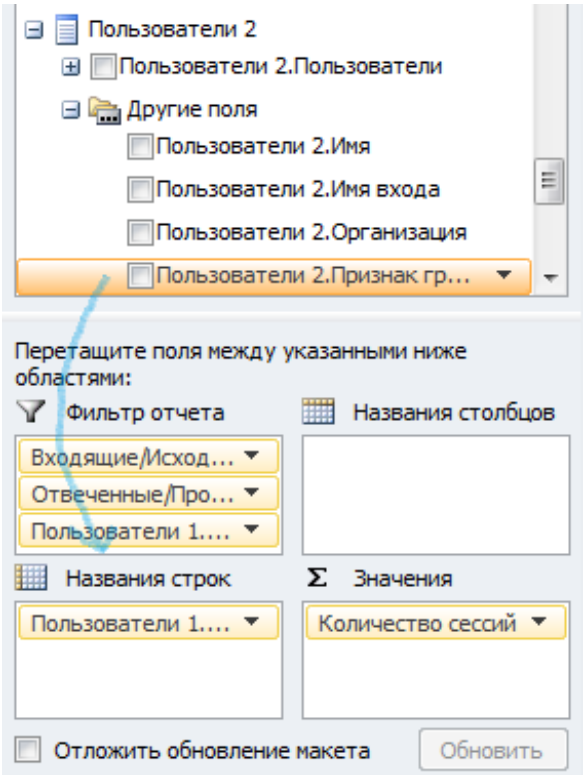
7) Добавить атрибут измерения **Пользователи 1.Признак группы** в область фильтра (рисунок 21).



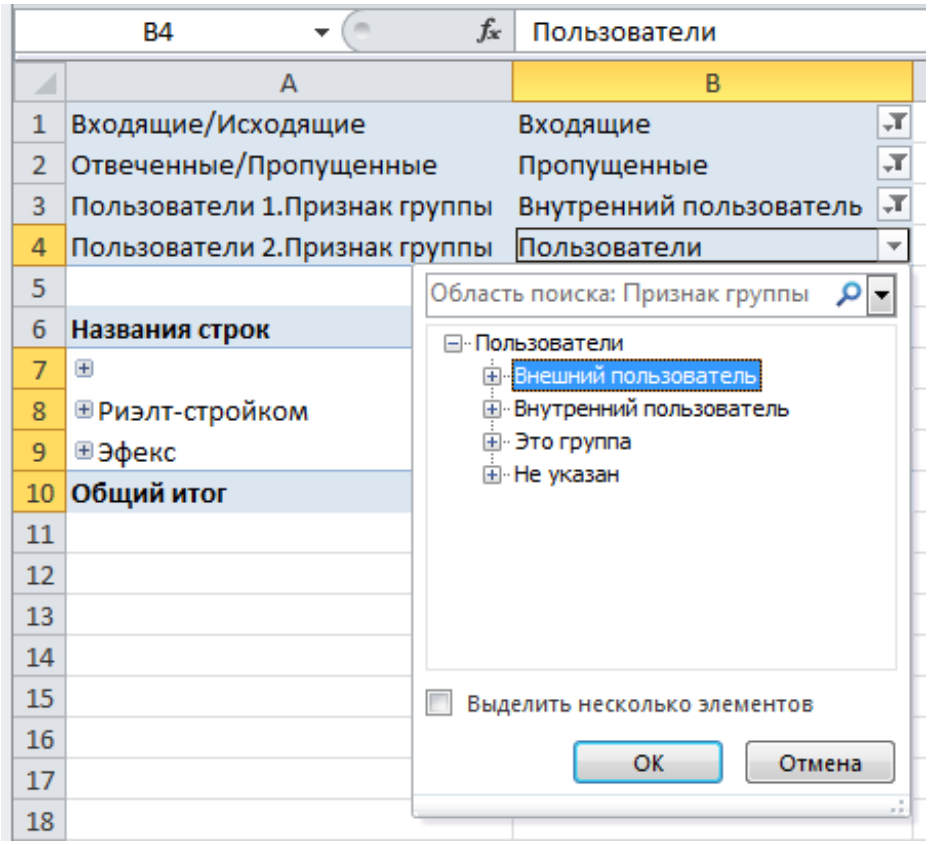
8) Установить фильтр по атрибуту **Пользователи 1.Признак группы** равным значению «Внутренний пользователь» (рисунок 22).



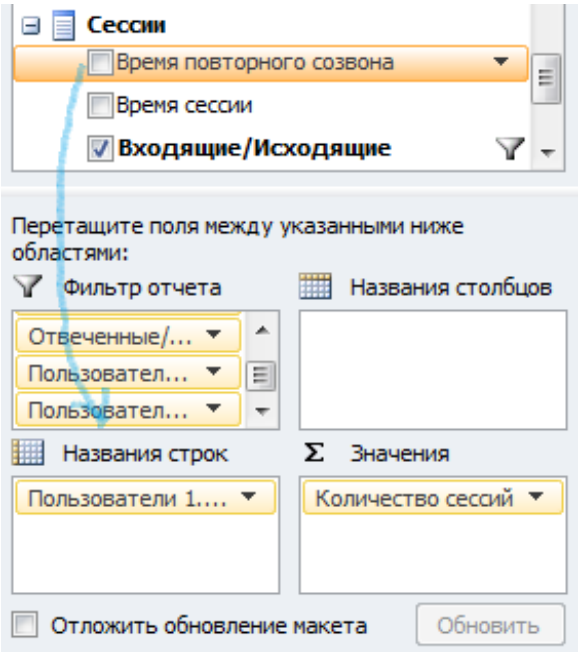
9) Добавить атрибут измерения **Пользователи 2.Признак группы** в область фильтра (рисунок 23).



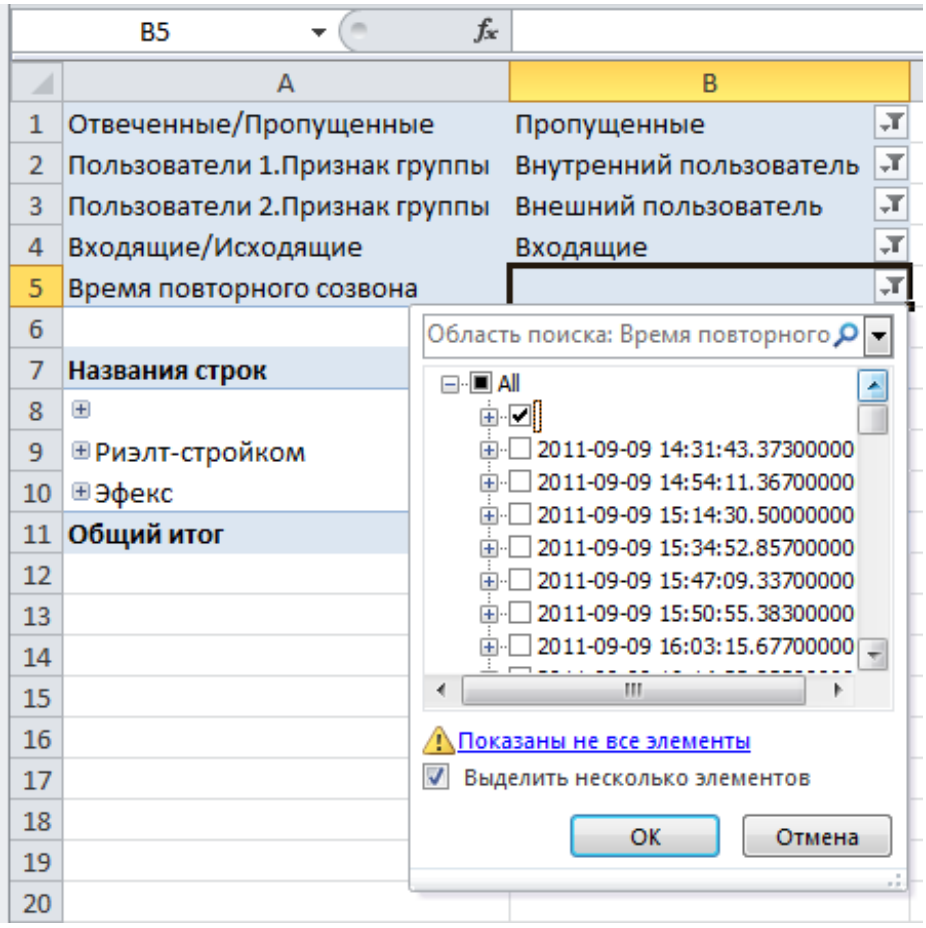
10) Установить фильтр по атрибуту **Пользователи 2.Признак группы** равным значению «Внешний пользователь» (рисунок 24).



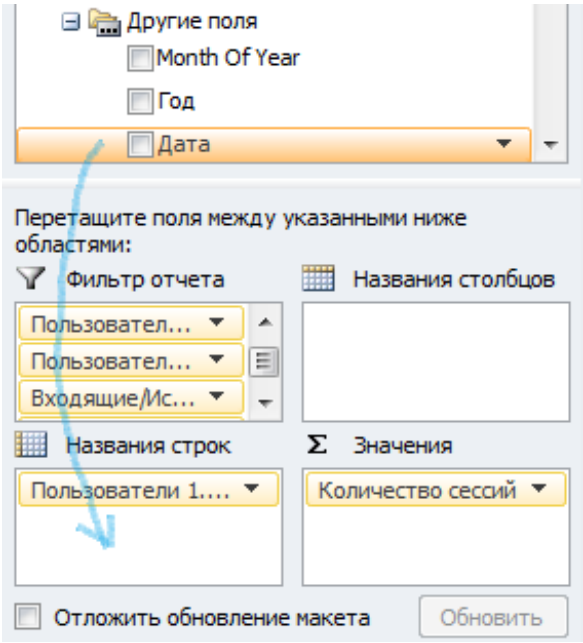
11) Добавить атрибут измерения **Сессии.Время повторного созвона** в область фильтра (рисунок 25).



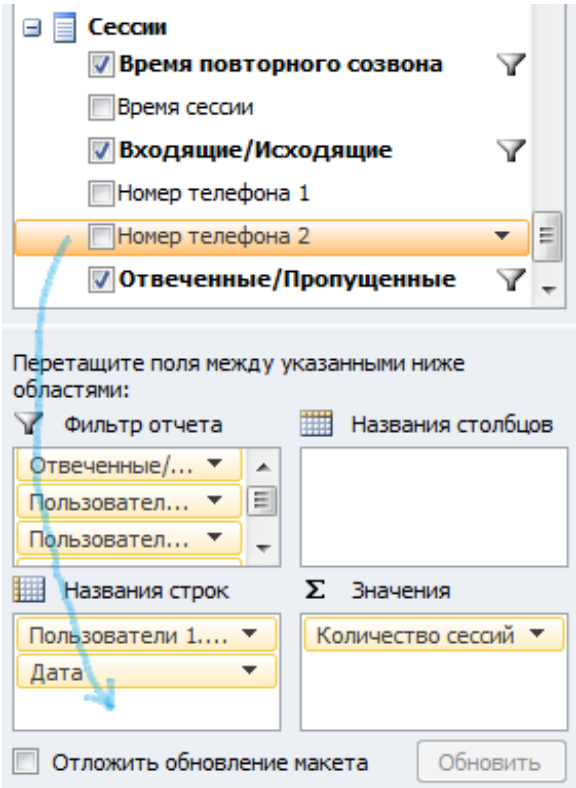
12) Установить фильтр по атрибуту **Сессии.Время повторного созвона** равным пустому значению (рисунок 26)



13) Добавить атрибут измерения **Время.Дата** в область названий строк (рисунок 27).



14) Добавить атрибут измерения **Сессии.Номер телефона 2** в область названий строк (рисунок 28).



В результате получится отчёт следующего вида (рисунок 29).

	A	B
1	Отвеченные/Пропущенные	Пропущенные
2	Пользователи 1.Признак группы	Внутренний пользователь
3	Пользователи 2.Признак группы	Внешний пользователь
4	Входящие/Исходящие	Входящие
5	Время повторного созвона	
6		
7	**Названия строк**	**Количество сессий**
8		**352**
9	**Аликин Андрей Юрьевич**	**1**
10	12.03.2012	1
11	+73517715908	1
12	**Анфимова Марина Сергеевна**	**1**
13	05.03.2012	1
14	9028911411	1
15	**Багаутдинова Наталья Михайловна**	**6**
16	06.03.2012	1
17	9658563862	1
18	11.03.2012	2
19	9127753500	2
20	12.03.2012	2
21	9227070085	2
22	15.03.2012	1
23	9227572952	1