

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Statistikanwendung

Benutzerhandbuch



HINWEIS

Die in diesem Dokument enthaltenen Produktspezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die in diesem Dokument beschriebenen Produkte und Services werden eventuell nicht in allen Ländern angeboten. Bitte wenden Sie sich an Ihren Alcatel-Vertreter oder an Ihren Verkaufsstützpunkt, um die neuesten Informationen zu erhalten.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Alle Rechte für alle Länder vorbehalten. Dieses Dokument darf selbst teilweise nicht ohne die ausdrückliche Genehmigung von Alcatel vervielfältigt werden.

Die Logos Alcatel® und Alcatel sind gesetzlich geschützte Warenzeichen im Besitz von Alcatel. Sämtliche weiteren zitierten Warenzeichen sind das Eigentum des jeweiligen Unternehmens.

Diese Anleitung ist aktualisiert worden für die Version R3.0 aktualisiert.

Die CE-Kennzeichnung gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien der EU erfüllt:

- 89/336/CEE (Elektromagnetische Kompatibilität)
- 73/23/CEE (Niederspannungssicherheit)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Benutzerhandbuch

Kapitel 1

Die Statistikanwendung

- 1-1 Öffnen der Statistikanwendung 1. 1
- 1-2 Konfiguration der Statistikanwendung 1. 1
- 1-2-1 Statistiken per Fernzugriff (Remote Access - RAS) 1. 3

Kapitel 2

Leistungsstatistiken

- 2-1 Konfiguration der Leistungsstatistiken 2. 2
- 2-2 Auslastungsrate 2. 3

Kapitel 3

Anrufstatistiken

- 3-1 Konfiguration der Anrufstatistiken 3. 1

Kapitel 4

ACD-Statistiken

- 4-1 Konfiguration der Gruppenstatistiken 4. 2
- 4-2 Anzeige von Gruppenstatistiken 4. 3

4-3	Statistiken mit Prozentsätzen oder Absoluten Werten	4. 5
4-3-1	Wählen Sie die Statistikelemente aus.....	4. 5
4-3-2	Übersicht.....	4. 6
4-4	Statistiken zur Dauer	4. 6
4-4-1	Übersicht.....	4. 8
4-5	Grafiken	4. 8
4-5-1	Übersicht.....	4. 10
4-6	Gruppenstatistiken Drucken	4. 10
4-7	Agentenstatistiken Drucken	4. 12

Kapitel 5
Agentenstatistiken

5-1	Beschreibung der Optionen	5. 2
5-2	Anruftabelle	5. 3
5-2-1	Übersicht.....	5. 4
5-3	Anrufdauer-Tabelle	5. 4

Der Communication Server enthält eine Datenbank mit täglichen Statistiken zu Gruppen, Agenten, Leitungen und Anrufen, in der ein gleitender Zeitraum von 14 Tagen aufgezeichnet wird. Mithilfe der Statistikanwendung können diese Informationen erschlossen und als Tabelle oder Grafik präsentiert werden.

Diese Anwendung wird normalerweise von den Personen eingesetzt, die für das Call Center verantwortlich sind (beispielsweise von Supervisoren).

1-1 Öffnen der Statistikanwendung

Öffnen Sie im Programm-Manager die Anwendung **Statistic Manager**. Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.

Im Fenster stehen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

- **Konfiguration:** Ermöglicht die Konfiguration der Anwendung **Statistic Manager**.
- **A.C.D. :** Ermöglicht einen Zugriff auf Gruppen- und Agentenstatistiken sowie den automatischen Ausdruck von Statistiken.
- **Leistungsbelegungsrate:** Ermöglicht eine Überprüfung der Dimensionierung des Call Centers.
- **Anrufstatistiken:** Ermöglicht den Zugriff auf die Anrufstatistiken.
- Klicken Sie auf das Symbol mit der offenen Tür, um die Anwendung zu verlassen.

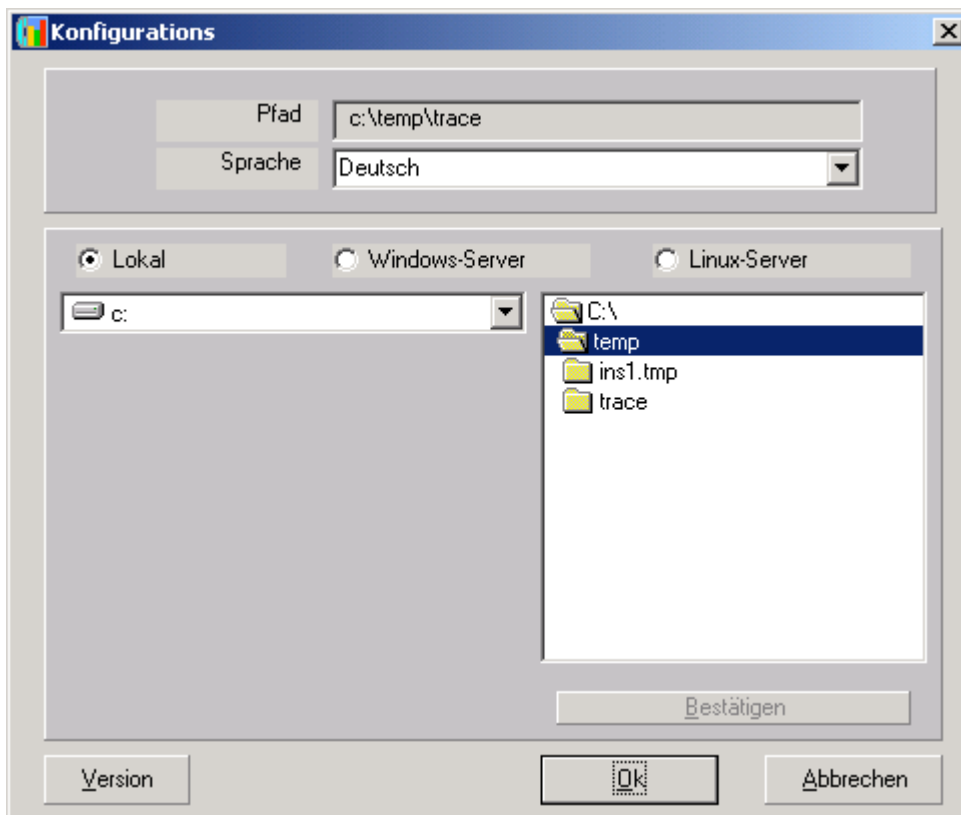
1-2 Konfiguration der Statistikanwendung

Bei der Konfiguration der Anwendung werden die Parameter zur verwendeten Sprache sowie Informationen zum verwendeten System eingegeben (Server und IP-Adresse).

Klicken Sie im Fenster **Statistic Manager** auf das Symbol **Konfiguration**.



1. Das Konfigurationsfenster wird angezeigt.



2. Wählen Sie im oberen Bereich die Anzeigesprache für die Anwendung aus. Die folgenden Sprachen sind verfügbar: Französisch, Deutsch, Englisch und Spanisch.
3. Im unteren Bereich stehen zur Auswahl:
 - **Linux-Server (Call Server-Dienst)** - Beim ersten Einsatz der Statistikanwendung. Tragen Sie die IP-Adresse des Systems in das Feld **IP-Adresse (xxx.xxx.xxx.xxx)** ein.
 - **Lokal** - Ab dem zweiten Einsatz und nach Übertragung der Systemstatistiken. Die Statistikanwendung wird lokal ausgeführt und die übertragenen Statistiken werden im Ordner C:\temp\trace gespeichert.

Bemerkung: Lokale Statistiken können auch ohne Systemverbindung erstellt werden.

- **Windows-Server** - Wenn ein Server vorhanden ist, der nicht zum System gehört.

Bemerkung: Diese Option wird nicht verwendet.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Version**, um das Copyright-Fenster der Anwendung zu öffnen.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um zu bestätigen.
6. Klicken Sie auf **OK**, um den Bildschirm zu verlassen.

Bemerkung: - Beim Aufbau der Verbindung zu einem Call Server werden die Statistikdateien für die angeforderten Statistiken (ACD-Gruppen, Agenten, Anrufe oder Leitungen) in das Verzeichnis c:/temp/trace übertragen. Für

jeden Statistiktyp existiert ein gesondertes Verzeichnis (acd_qualif, acd_stat, appel und voies). Wenn für eine der lokal zu erstellenden Statistiken kein Verzeichnis existiert, können die betreffenden Statistiken auch nicht generiert werden.

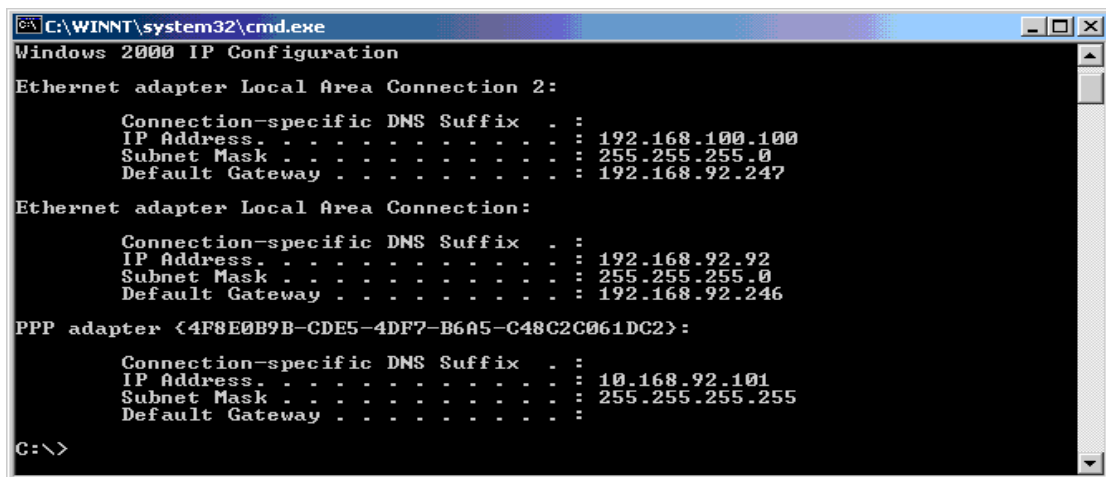
- Immer wenn Statistiken von einem Call Server eintreffen, werden die letzten Statistiken gelöscht. Wenn Sie die Statistiken mehrerer Call Server aufbewahren möchten, müssen Sie diese in verschiedenen Verzeichnissen speichern.

1-2-1 Statistiken per Fernzugriff (Remote Access - RAS)

So erheben Sie Statistiken per Fernzugriff:

1. Öffnen Sie eine PM5-Verbindung zum entfernten Server.
2. Lassen Sie mit **Ipconfig** (unter DOS starten) die von dieser Verbindung verwendete IP-Adresse anzeigen oder ermitteln Sie die PPP-Adresse der CPU-Karte des Systems im Menü **PM5/Hardware und Grenzwerte/IP-Leiterplatten/IP-Adresse der TK-Anlage** (der Standardwert lautet zumeist 10.168.92.100).
3. Geben Sie die IP-Adresse im Menü der Statistikanwendung ein: **Statistiken/Konfiguration/Linux-Server (Call Server)/ IP-Adresse**.
4. Starten Sie die Statistikanwendung (mehrere Minuten abwarten).

Bemerkung: Je nach angeforderten Statistiken kann die Übertragung sehr viel Zeit in Anspruch nehmen.



```
C:\WINNT\system32\cmd.exe
Windows 2000 IP Configuration

Ethernet adapter Local Area Connection 2:

    Connection-specific DNS Suffix  . : 
    IP Address. . . . .                : 192.168.100.100
    Subnet Mask . . . . .              : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . .          : 192.168.92.247

Ethernet adapter Local Area Connection:

    Connection-specific DNS Suffix  . : 
    IP Address. . . . .                : 192.168.92.92
    Subnet Mask . . . . .              : 255.255.255.0
    Default Gateway . . . . .          : 192.168.92.246

PPP adapter {4F8E0B9B-CDE5-4DF7-B6A5-C48C2C061DC2}:

    Connection-specific DNS Suffix  . : 
    IP Address. . . . .                : 10.168.92.101
    Subnet Mask . . . . .              : 255.255.255.255
    Default Gateway . . . . .          : 

C:\>
```


Die Leistungsbelegungsrate entspricht der Belegungsdauer der Leitung(en) im Verhältnis zur maximal möglichen Belegungsdauer. Die Angabe dieses Wertes erfolgt als Prozentsatz.

Remarque : Aus den Informationen zu den Leitungen (ACD-Ports) lassen sich Rückschlüsse auf die Auslastung der internen Call Center-Ressourcen ziehen.

Die Berechnung der Belegungsrate erfolgt anhand der folgenden Kriterien:

- **Tag:** Die Berechnung erfolgt für Zeitabschnitte von einer halben bzw. einer ganzen Stunde Länge, die Darstellung erstreckt sich über 24 Stunden oder über einen bestimmten Zeitbereich.
- **Zeitraum:** Die Berechnung erfolgt für Zeitabschnitte von 24 Stunden Länge oder für mehrere aufeinander folgende Tage.
- **Monat:** Die Berechnung erfolgt für Zeitabschnitte von 24 Stunden Länge.
- **Leistungen** 1 bis 8, alle Leitungen einzeln oder mehrere Leitungen.

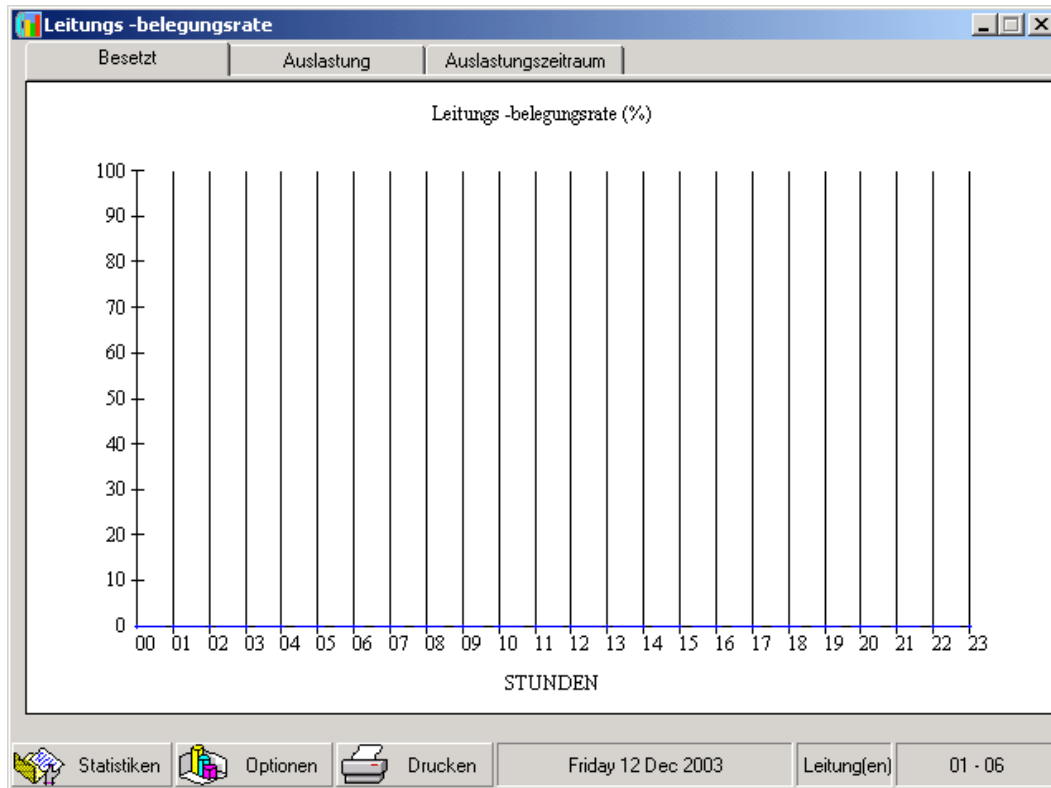
So zeigen Sie das Fenster mit den Leistungsstatistiken an:

Öffnen Sie die Anwendung **Statistic Manager**. Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.

Um die Option **Leistungsbelegungsrate** zu öffnen, klicken Sie auf das folgende Symbol:



Das folgende Fenster wird angezeigt:



2-1 Konfiguration der Leitungsstatistiken

Dieses Fenster enthält die Registerkarten **Belegung**, **Auslastung** und **Perioden mit Auslastung**. Wählen Sie die Elemente aus, zu denen Sie Statistiken anzeigen möchten. Mit den Schaltflächen **Statistiken**, **Optionen** und **Drucken** im unteren Bereich des Bildschirms können Sie Optionen zu Aktualisierungshäufigkeit, Anzeige und Druck der ausgewählten Statistikelemente anzeigen. Die Optionen werden rechts neben der Registerkarte angezeigt, die Sie gerade bearbeiten.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Belegung**. Mit dieser Registerkarte können Sie eine grafische Darstellung der Leitungsbelegungsrate anzeigen lassen.
 - 1.1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Statistiken**, um das Fenster zur Auswahl der Leitungsstatistiken zu öffnen.
 - a. Wählen Sie im Bereich **Leitungen** eine oder mehrere zu beobachtende Leitungen aus, indem Sie die betreffenden Kontrollkästchen aktivieren.
 - b. Wählen Sie im Bereich **Statistiken** die Aktualisierungshäufigkeit für Statistiken aus. Folgende Möglichkeiten stehen zur Auswahl:
 - **Täglich:**

Wählen Sie im Pulldown-Menü einen Tag aus. Der ausgewählte Tag wird in der Liste links neben dem Fenster angezeigt.

Wählen Sie **///Ganzer Tag** oder definieren Sie den Zeitbereich, den Sie beobachten möchten. Wählen Sie dann zwischen stündlicher und halbstündlicher Anzeige.

- **Zeitraum:**

Wählen Sie den ersten und letzten Tag des Zeitraums aus. Die innerhalb dieses Zeitraums berücksichtigten Tage werden in der Liste links neben dem Fenster angezeigt. Durch Doppelklicken können Sie einzelne Tage in der Liste löschen.

- **Monatlich:**

Wählen Sie im Pulldown-Menü einen Monat aus. Die innerhalb dieses Monats berücksichtigten Tage werden in der Liste links neben dem Fenster angezeigt. Durch Doppelklicken können Sie einzelne Tage in der Liste löschen.

*Bemerkung: Für die gesamte Auswahl besteht die Möglichkeit, entweder einen 24-stündigen Zeitbereich oder einen voreingestellten Wert aus den Pulldown-Menüs der Option **zwischen** auszuwählen.*

- c. Anschließend klicken Sie auf **OK** oder auf **Übernehmen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

- 1. 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**, um den Darstellungsmodus für die Grafiken (Farben, Formen und Raster) auszuwählen und den Statistiktyp zu definieren. Auf der rechten Bildschirmseite wird ein Fenster angezeigt.

- 1. 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken**, um ein Fenster zur Auswahl der Druckoptionen zu öffnen und den Bildschirmausdruck zu starten.

- 2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Perioden mit Auslastung**. Mit dieser Registerkarte können Sie eine grafische Darstellung der Leitungsauslastungsrate anzeigen lassen.

- 2. 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Statistiken**, um das Fenster zur Auswahl der Leistungsstatistiken zu öffnen.

- 2. 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken**, um ein Fenster zur Auswahl der Druckoptionen zu öffnen und den Bildschirmausdruck zu starten.

*Bemerkung: Die Schaltfläche **Optionen** auf der Registerkarte **Perioden mit Auslastung** ist deaktiviert.*

2-2 Auslastungsrate

Klicken Sie auf die Registerkarte **Auslastung**, um die Auslastungsrate anzuzeigen.

Die Auslastungsrate wird für einen festgelegten Tag berechnet. Deshalb kann auch nur ein Statistikmodus mit eintägigem Betrachtungshorizont ausgewählt werden. In den Statistikmodi **Zeitraum** und **Monatlich** ist keine Anzeige der Auslastungsrate möglich.

Die Anzeige erstreckt sich auf die der ausgewählten Uhrzeit folgenden 60 Minuten. Die Leitungsbelegungsrate wird als Prozentsatz angegeben.

Eine Auslastung von 100 % ist dann gegeben, wenn eine Leitung keine weiteren Anrufe mehr aufnehmen kann.

Kapitel

3

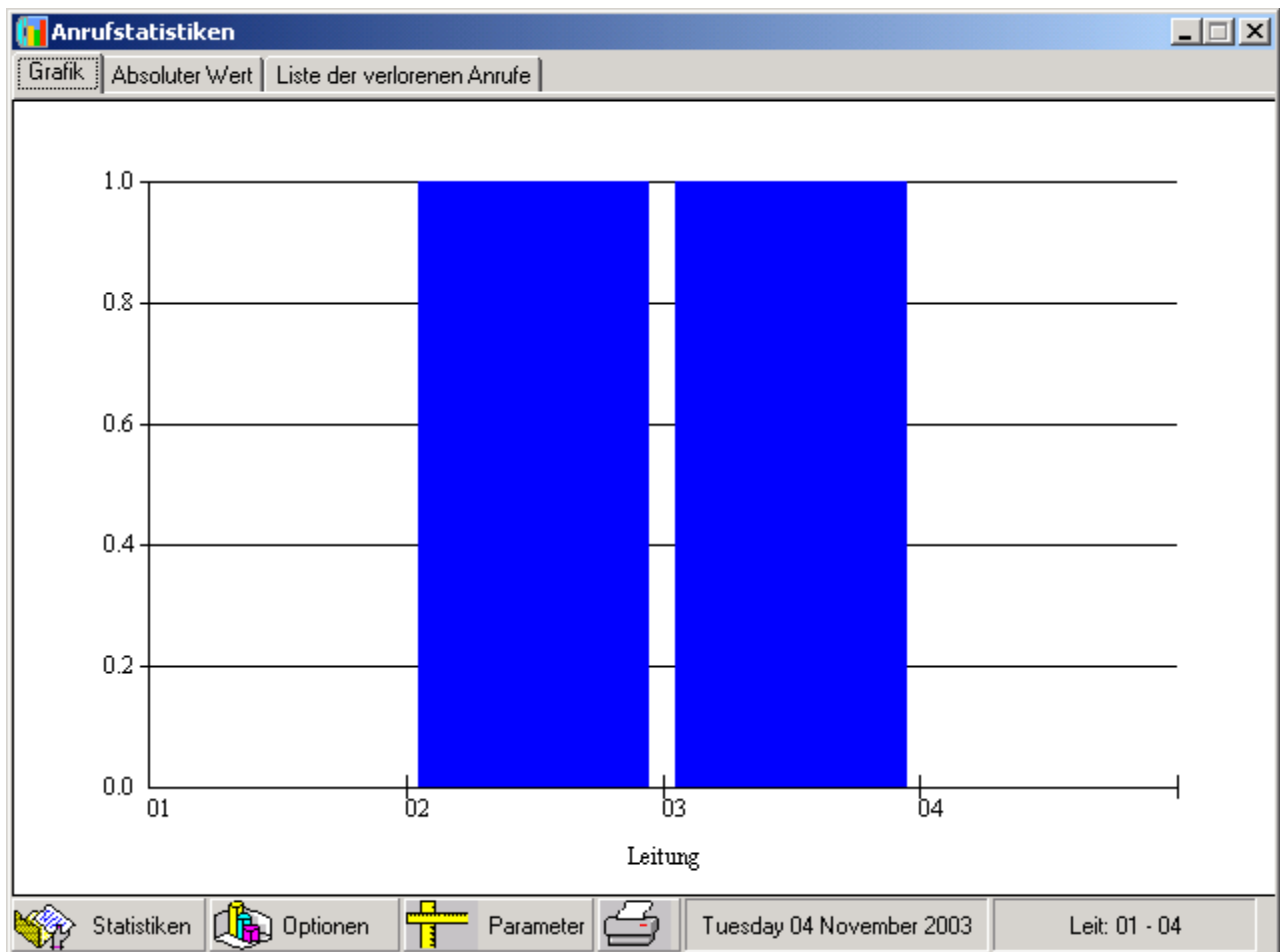
Anrufstatistiken

Die Option **Anrufstatistiken** liefert Informationen über den im Call Center eingehenden Verkehr.

Um die Option **Anrufstatistiken** zu öffnen, klicken Sie auf das Symbol **Anrufstatistiken**:



Das folgende Fenster wird angezeigt:



3-1 Konfiguration der Anrufstatistiken

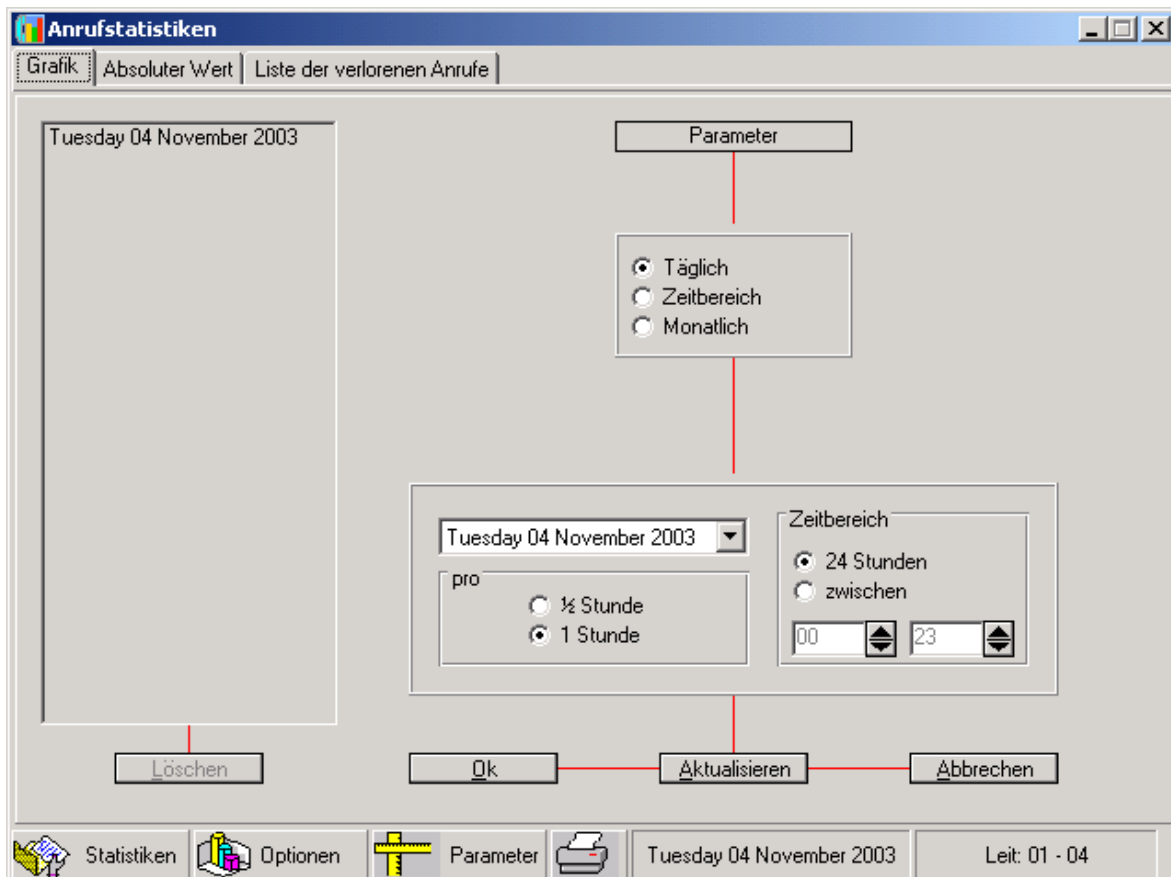
Dieses Fenster enthält die Registerkarten **Grafik**, **Absoluter Wert** und **Liste der verlorenen Anrufe**. Wählen Sie die Elemente aus, zu denen Sie Statistiken anzeigen möchten. Mit den Schaltflächen **Statistiken**, **Optionen**, **Parameter** und **Drucken** unten auf dem Bildschirm können Sie Optionen anzeigen. Die Optionen werden rechts neben der Registerkarte angezeigt, die Sie gerade bearbeiten.

Mit der Registerkarte **Grafik** können Sie Anrufstatistiken anzeigen. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** und treffen Sie eine Auswahl:

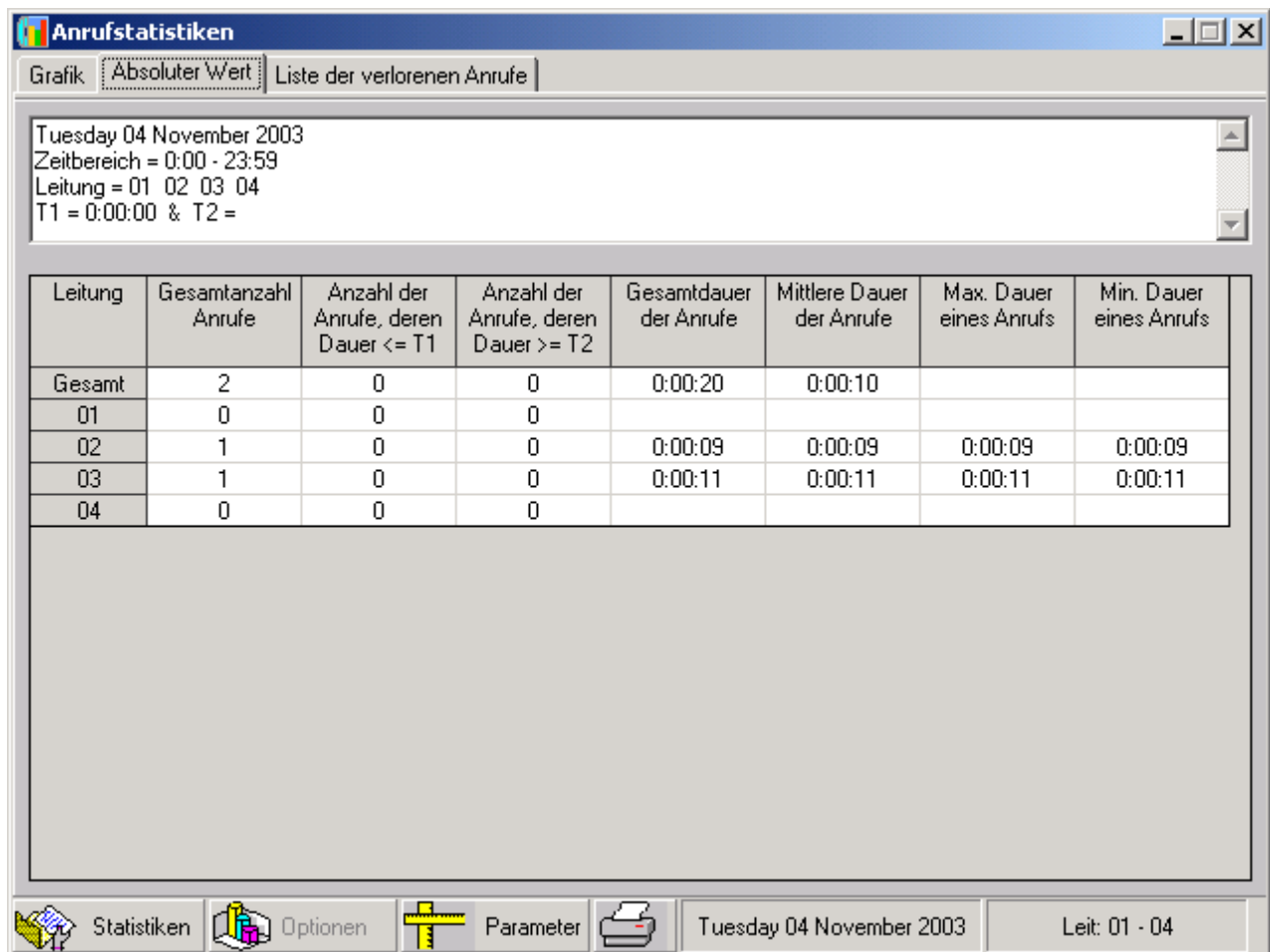
- **Aussehen:** Wählen Sie die Farbe der Grafik aus (Farbe, Pastell oder Grauton).
- **Raster:** Wählen Sie den Rastertyp für die Grafiken aus (Keine, Horizontal, Vertikal, Beide).
- **Grafik:** Wählen Sie den Grafiktyp aus: Kreisförmig 2D, Kreisförmig 3D, Balkendiagramm 2D oder Balkendiagramm 3D.
- **Option:** Wählen Sie den Anruftyp aus, den Sie anzeigen möchten. Die Informationen werden auf der Registerkarte **Absoluter Wert** angezeigt.

Um die Auswahl zu bestätigen, klicken Sie auf **OK**.

Sie können Statistiken über einen Tag, über einen Zeitraum von mehreren Tagen oder über einen Monat anfordern. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche **Statistiken** unten auf dem Bildschirm. Wählen Sie den Zeitraum aus (entweder einen ganzen Tag oder den Zeitbereich eines Tages) und wählen Sie dann zwischen stündlicher und halbstündlicher Anzeige.



Die Registerkarte **Absoluter Wert** ermöglicht eine Anzeige von Informationen zu den Leitungen (als absoluter Wert).



Die folgenden Informationen können angezeigt werden:

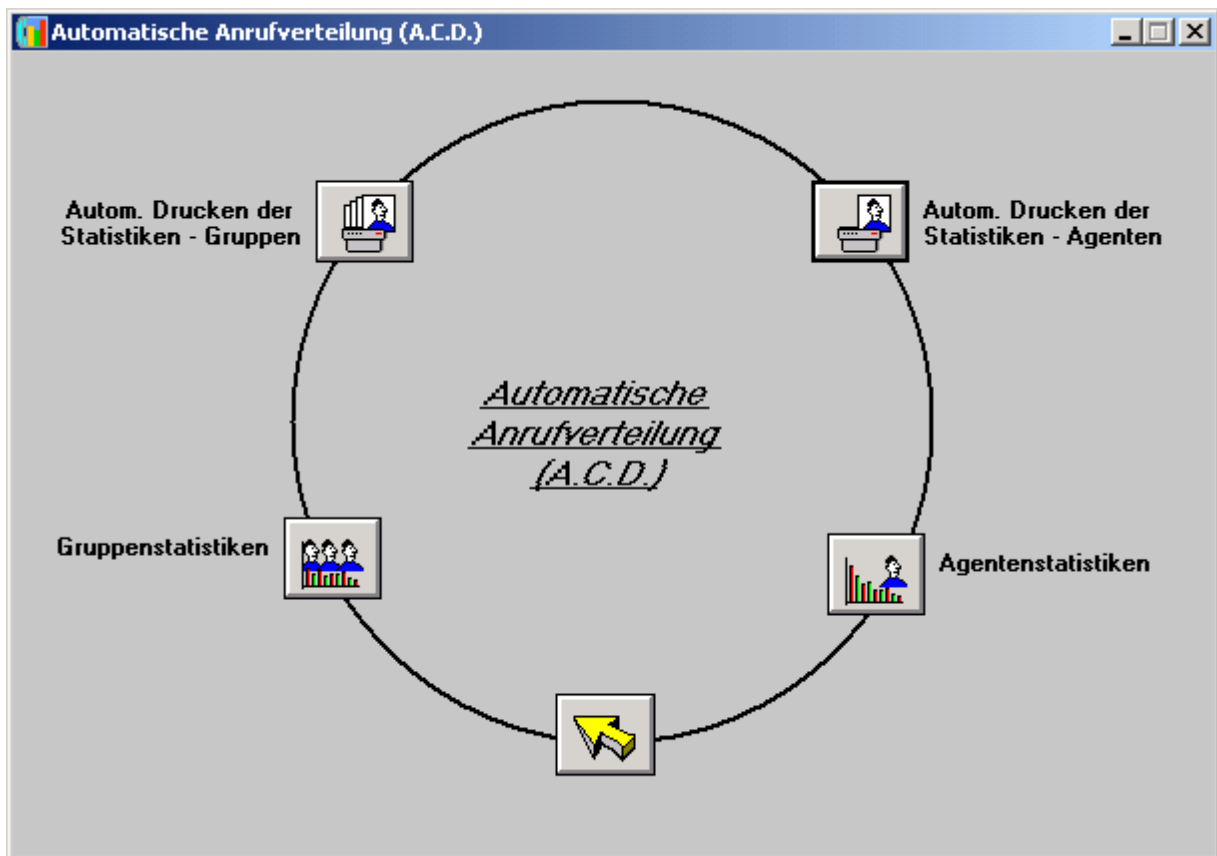
- Gesamtanzahl Anrufe.
- Die Anzahl der Anrufe, deren Dauer unter T1 lag. Dieser Parameter wird vom Administrator festgelegt.
- Die Anzahl der Anrufe, deren Dauer unter T2 lag. Dieser Parameter wird vom Administrator festgelegt.
- Gesamtdauer der Anrufe.
- Mittlere Dauer der Anrufe = Gesamtdauer der Anrufe / Gesamtanzahl Anrufe.
- Max. Dauer eines Anrufs.
- Min. Dauer eines Anrufs

Die Registerkarte **Liste der verlorenen Anrufe** enthält detaillierte Informationen zu den verlorenen Anrufen.

Klicken Sie im Fenster **Statistic Manager** auf das Symbol **ACD**:



Das folgende Fenster wird angezeigt:



Das Fenster **A.C.D.** enthält die folgenden Symbole:

- **Gruppenstatistiken** - Für Statistiken über Gruppen.
- **Agentenstatistiken** - Für Statistiken über Agenten.
- **Autom. Drucken der Statistiken - Gruppen**
- **Autom. Drucken der Statistiken - Agenten**

4-1 Konfiguration der Gruppenstatistiken

Die Einstellung der Statistiken erfolgt im Menü **PM5/Call Center/ACD-Dienst/A.C.D - Allgemeine Parameter**.

Automatische Anrufverteilung (A.C.D.) - Allgemeine Parameter

Allgemein | Gruppe 1 - 4 | Gruppe 5 - 8 | Qualifikationen | Wartung

Schwellenwert Warteschlange S2 Sekunden

Schwellenwert Warteschlange S1 Sekunden

Pausenzeit für Agenten nach Anruf Sekunden

Max. Anrufdauer Sekunden

Wartezeit bis zum Blinken der Anzeige für den Anrufüberlauf Sekunden

Dauer der Berechnungsperiode für Agenten-Aktivitätsrate 1 Stunde ½ Stunde

Wenn ein Agent nicht antwortet, wird er autom. ausgeschl.

Dauer des vorübergeh. Ausschl. eines Agenten bei Nichtantwort Sekunden

Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit

Verfolgungsmeldungen über Drucker ausgeben

Bei der Konfiguration der allgemeinen Call Center-Parameter können Sie das Kontrollkästchen **Wartezeit beginnt vor der Überlaufwartezeit** entweder aktivieren oder deaktivieren.

Wenn dieses Feld aktiviert ist:

- Der Zähler **Wartezeit** wird erhöht, sobald ein Anruf in die Warteschlange eintritt und zu einer

Umgruppierung der wartenden Anrufe führt.

- Der Zähler **Wartezeit länger als S1** wird erhöht, wenn ein angenommener Anruf einen Zeitraum in der Warteschlange verbracht hat, der den Wert S1 übertrifft.
- Der Zähler **Wartezeit länger als S2** wird erhöht, wenn ein angenommener Anruf einen Zeitraum in der Warteschlange verbracht hat, der den Wert S2 übertrifft.

Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist:

- Der Zähler **Wartezeit** erfasst nur diejenigen Anrufe in der Warteschlange, die nach Aktivierung des Überlaufs zu einer anderen Gruppe eingetroffen sind. Im Feld **Überlaufgruppe** kann für die Gruppen 1 bis 4 und 5 bis 8 jeweils eine unabhängige Überlaufwartezeit konfiguriert werden.
- Der Zähler **Wartezeit länger als S1** wird erhöht, wenn ein angenommener Anruf einen Zeitraum in der Warteschlange verbracht hat, der den Wert von $(S1 + \text{Überlaufwartezeit})$ übertrifft.
- Der Zähler **Wartezeit länger als S2** wird erhöht, wenn ein angenommener Anruf einen Zeitraum in der Warteschlange verbracht hat, der den Wert von $(S1 + \text{Überlaufwartezeit})$ übertrifft.

4-2 Anzeige von Gruppenstatistiken

Klicken Sie im Fenster **A.C.D.** auf das Symbol **Gruppenstatistiken**:



Das Fenster mit den Gruppenstatistiken wird angezeigt.

	An kommende Anrufe	An genommene Anrufe	Anrufe in Warte schlange	Wartezeit länger als S1	Wartezeit länger als S2	Zurückgest. Anrufe	Abgebr. Anrufe	Anr. außerh. Betr.-Zt.	Anrufe in Überlauf
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
00:00									
01:00									
02:00									
03:00									
04:00									
05:00									
06:00									
07:00									
08:00									
09:00									
10:00									
11:00									
12:00									
13:00									
14:00									
15:00									
16:00									
17:00									
18:00									
19:00									
20:00									

Dieses Fenster enthält die Registerkarten **Grafik**, **Absoluter Wert** und **Prozentsatz** und **Dauer**. Wählen Sie die Elemente aus, zu denen Sie Statistiken anzeigen möchten. Mit den Schaltflächen **Statistiken**, **Optionen** und **Drucken** im unteren Bereich des Bildschirms können Sie Optionen zu Aktualisierungshäufigkeit, Anzeige und Druck der ausgewählten Statistikelemente anzeigen. Die Optionen werden rechts neben der Registerkarte angezeigt, die Sie gerade bearbeiten.

1. Klicken Sie auf **Statistiken** und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie im Bereich **Gruppe** die Gruppe aus, zu der Sie Statistiken anzeigen möchten.
- Wählen Sie im Bereich **Statistiken** den Anzeigezeitraum für die Informationen aus. Sie können die folgenden Zeiträume festlegen:
 - **Täglich:** Wählen Sie im Pulldown-Menü einen Tag aus. Der ausgewählte Tag wird in der Liste links neben dem Fenster angezeigt. Wählen Sie **///Ganzer Tag** (in Stunden- oder Halbstundenabschnitten) oder definieren Sie einen Zeitbereich.
 - **Zeitraum:** Wählen Sie den ersten und letzten Tag des Zeitraums aus. Die innerhalb dieses Zeitraums berücksichtigten Tage werden in der Liste links neben dem Fenster angezeigt.

Bemerkung: Durch Doppelklicken können Sie einzelne Tage löschen.

- **Monatlich:** Wählen Sie im Pulldown-Menü einen Monat aus. Die innerhalb dieses Monats berücksichtigten Tage werden in der Liste links neben dem Fenster angezeigt.

Bemerkung: Durch Doppelklicken können Sie einzelne Tage löschen.

Der Zeitbereich ist nur im Modus **Täglich** zugänglich.

Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Änderungen ohne Schließen des Fensters zu übernehmen. Oder klicken Sie auf **OK**, um das Fenster beim Übernehmen der Änderungen zu schließen. Sie können auch auf **Abbrechen** klicken, um das Fenster zu schließen und alle Änderungen zu verwerfen.

2. Klicken Sie auf **Optionen**, um das Anzeigeformat der Grafiken zu definieren.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken**, um die Druckoptionen auszuwählen und den Bildschirm Ausdruck zu starten.

4-3 Statistiken mit Prozentsätzen oder Absoluten Werten

Klicken Sie auf die Registerkarten **Absoluter Wert** oder **Prozentsatz**.

4-3-1 Wählen Sie die Statistikelemente aus.

Sie können Statistiken zu den folgenden Elementen anfordern:

- **Ankommende Anrufe:** Die Gesamtanzahl der in der Verteilungskette eingehenden Anrufe.
- **Angenommene Anrufe:** Die Anzahl der ACD-Anrufe, die an einen Agenten weitergeleitet und mit ihm verbunden wurden, unabhängig von der Gruppe (gewünschte Gruppe oder Überlaufgruppe).
- **Wartende Anrufe**
 - **Anrufe in Warteschlange:** Die Anzahl der wartenden Anrufe, die noch nicht angenommen (mit dem Kunden verbunden) wurden und für die gilt:

Wartezeit länger als S1: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Schwellenwert S1* überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers "Anrufe in der Warteschlange".

Wartezeit länger als S2: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Schwellenwert S2* überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers "Wartezeit länger als S1".

* Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter PM5/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/ Registerkarte Allgemein konfiguriert werden.

- **Zurückgest. Anrufe:** Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet werden, weil die Warteschlange ausgelastet war oder für die betreffende Gruppe kein Agent definiert wurde.
- **Abgebr. Anrufe:** Die Anzahl der Anrufe, die die ACD verlassen haben, weil der Anrufer vor

dem Verbinden mit einem Agenten aufgelegt hat (unabhängig von der Anrufvermittlung).

- **Anr. außerh. Betr.-Zt.:** Die Anzahl der Anrufe, die während einer Gruppenschließung eingegangen sind.
- **Anrufe in Überlauf:** Die Anzahl der Anrufe, die von einem Agenten angenommen wurden, der der Überlaufgruppe oder der gewünschten Gruppe angehört. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers **Angenommene Anrufe**.

4-3-2 Übersicht

Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **kürzer als S1** ist = (Anzahl der Anrufe mit **Wartezeit**) - (Anzahl der Anrufe, deren **Wartezeit länger als S1** ist).

Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **zwischen S1 und S2** liegt = (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **länger als S1** ist) - (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit länger als **S2** ist).

Bemerkung: Alle Prozentsätze in der Tabelle werden anhand der ankommenden Anrufe berechnet.

4-4 Statistiken zur Dauer

Klicken Sie im Fenster **Gruppenstatistiken** auf die Registerkarte **Dauer**.

Gruppenstatistiken									
	Absoluter Wert		Prozentsatz		Dauer				
	Durchschnit. Besetzt dauer	Durchschnit. Vermittlungs dauer	Durchschnit. Wartezeit	Durchschnit. Rufdauer	Durchschnit. Gesprächs dauer	Durchschnit. Dauer abg. Anrufe	Anzahl abgebr. Anrufe	Freiw. beendet. Anrufe	Anrufe bei Anomalie
Total									
00:00									
01:00									
02:00									
03:00									
04:00									
05:00									
06:00									
07:00									
08:00									
09:00									
10:00									
11:00									
12:00									
13:00									
14:00									
15:00									
16:00									
17:00									
18:00									
19:00									
20:00									

Statistiken Grafische Optionen Drucken Thursday 27 November 2003 GRUPPE: 1 2 5 6

Die folgenden Statistiken stehen zur Verfügung:

- **Durchschnitt. Besetzt dauer:** Die Gesamtdauer der angenommenen Anrufe (die zwischen Begrüßungsansage und Gesprächsende verstrichene Zeit) geteilt durch die Anzahl der angenommenen Anrufe.
- **///Durchschnitt. Vermittlungsdauer:** Die Gesamt-Vermittlungsdauer der angenommenen Anrufe dividiert durch die Anzahl der angenommenen Anrufe. Die Dauer der Ansagen wird der Vermittlungsdauer hinzugerechnet.
- **Durchschnitt. Wartezeit:** Die Gesamtdauer der Anrufe in der Warteschlange dividiert durch die Anzahl der angenommenen Anrufe, die vor der Annahme warten mussten.
- **Durchschnitt. Rufdauer:** Die Gesamt-Tonrufdauer für alle angenommenen Anrufe dividiert durch die Anzahl der angenommenen Anrufe.
- **Durchschnitt. Gesprächsdauer:** Die Gesamtdauer der angenommenen Anrufe dividiert durch die Anzahl der angenommenen Anrufe.
- **Durchschnitt. Dauer abg. Anrufe:** Die Gesamtdauer der Anrufe in der Warteschlange, die

später vom Benutzer abgebrochen werden (der Anrufer legt auf, bevor er mit einem Agenten verbunden wurde) dividiert durch die Anzahl der abgebrochenen Anrufe.

- **Anzahl abgebr. Anrufe:** Die Gesamtdauer der abgebrochenen Anrufe, die in der Warteschlange oder nach Verlassen der Warteschlange während der Vermittlung durch Auflegen abgebrochen wurden. Diese Anrufe haben die Warteschlange durchlaufen. Sie bilden eine Untermenge des Zählers.
- **Freiw. beendet. Anrufe:** Die Gesamtanzahl der Anrufe, die zum Hinterlassen einer Nachricht in der Gruppen-Mailbox freiwillig die Warteschlange verlassen haben (durch Drücken der Taste *), ohne aufzulegen.
- **Anrufe bei Anomalie:** Die Anzahl der Anrufe bei der Rufnummer für Anomalien (zu konfigurieren in PM5/Call Center/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registerkarte Allgemein), die infolge einer problematischen Situation erfolgt sind (Beispiele: einer geöffneten Gruppe sind keine Agenten zugewiesen, der letzte Agent meldet sich ab, während noch ein Anruf in der Warteschlange ist). Der erste Anruf wird zur Rufnummer für Anomalien umgeleitet. Alle nachfolgenden Anrufe kommen in die Warteschlange.

4-4-1 Übersicht

Für einen Zeitabschnitt gilt:

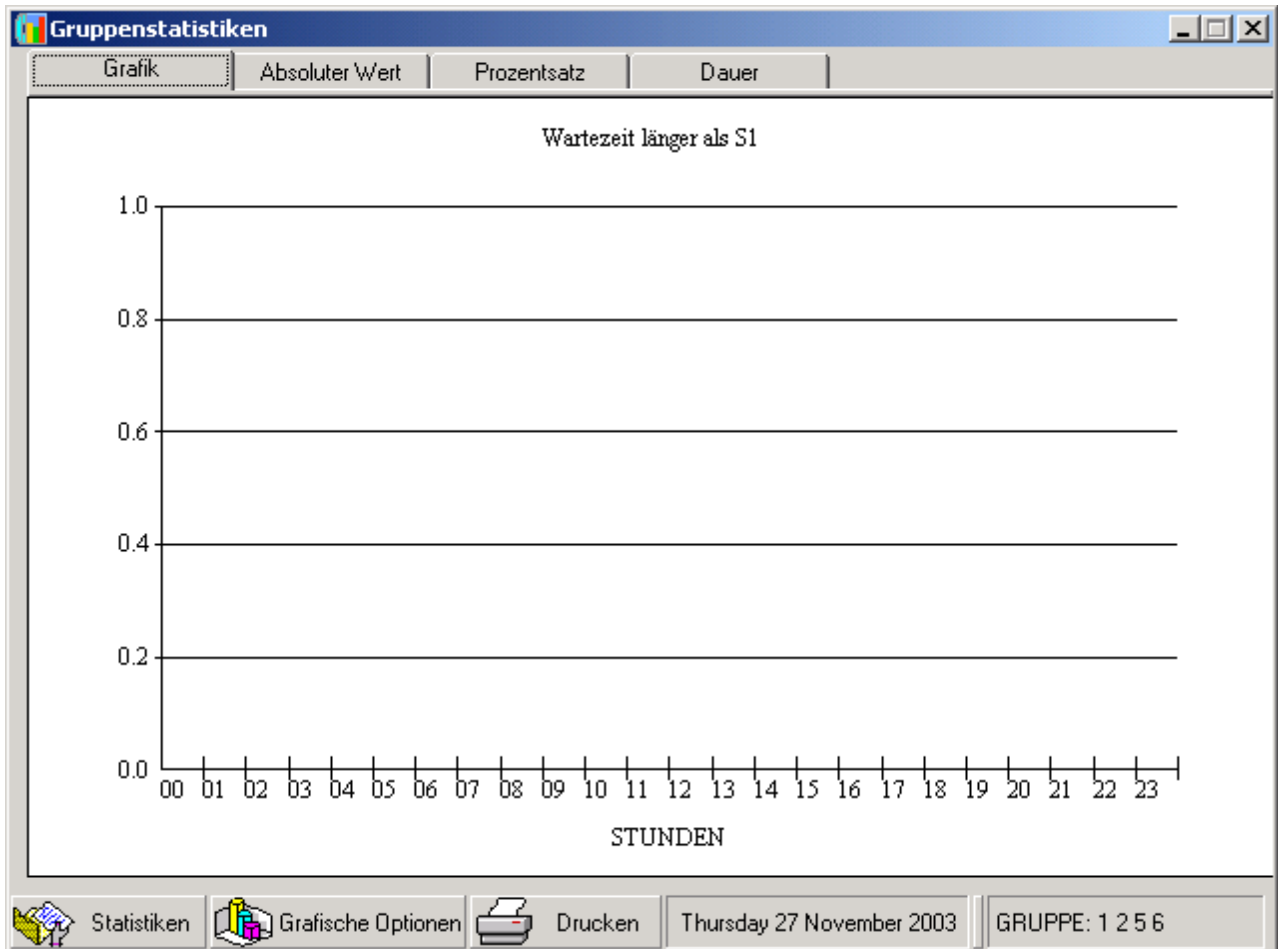
Durchschnittliche Besetztzeit = (///Durchschnittliche Vermittlungsdauer) + (Durchschnittliche Gesprächsdauer)

///Durchschnittliche Vermittlungsdauer = (Durchschnittliche Wartezeit) + (Durchschnittliche Rufdauer)

Anzahl der ankommenden Anrufe = (Anzahl der **angenommenen** Anrufe) + (Anzahl der **abgebrochenen** Anrufe) + (Anzahl der freiwillig beendeten Anrufe) + (Anzahl der **abgelehnten** Anrufe) + (Anzahl der Anrufe **außerhalb der Betriebszeiten**) + (Anzahl der Anrufe an **Rufnummer für Anomalien**)

4-5 Grafiken

Klicken Sie im Fenster **Gruppenstatistiken** auf die Registerkarte **Dauer**, um einen Gesamtüberblick anzuzeigen.



Mit der Schaltfläche **Optionen** können Sie den Darstellungsmodus für die Grafiken (Farben, Formen und Einheiten) auszuwählen.

- Wählen Sie die Farbe der Grafik aus, indem Sie im oberen Bereich auf **Farbe**, **Pastell** oder **Grauton** klicken.
- Wählen Sie den Grafiktyp aus, indem Sie im unteren Bereich auf **Kreisförmig 2D**, **Kreisförmig 3D**, **Balkendiagramm 2D** oder **Balkendiagramm 3D** klicken.
- Wählen Sie den Anzeigetyp der Grafik aus, indem Sie im Bereich **///Zahl** auf **Absoluter Wert** oder **Dauer** klicken. Je nach Auswahl werden die Statistikelemente zu den Gruppen in diesem Fenster als absolute Werte oder als Dauer angezeigt. Wählen Sie die gewünschten Elemente aus und klicken Sie auf **OK**, um in das vorhergehende Fenster zurückzuwechseln.
- Um festzulegen, für welchen Anruftyp die Statistiken erstellt werden, wählen Sie im Bereich **Gesamtüberblick** entweder **Ankommende Anrufe** oder **Angenommene Anrufe** aus.
- In der Übersichtsgrafik **Ankommende Anrufe** werden die angenommenen Anrufe für den ausgewählten Tag und die ausgewählten Gruppen nach abgelehnten, abgebrochenen, und

außerhalb der Geschäftszeiten eingegangenen Anrufen getrennt aufgeführt.

Bemerkung: Die Standardauswahl lautet Ankommende Anrufe.

- In der Übersichtsgrafik **Angenommene Anrufe** sind die von einem Agenten angenommenen ACD-Anrufe (direkt, in Warteschlange, Wartezeit länger S1 und Wartezeit länger S2) für den ausgewählten Tag und die ausgewählten Gruppen aufgeführt.

4-5-1 Übersicht

Definition der Gesamtüberblicke zu den ankommenden Anrufen:

Anzahl der **angenommenen** Anrufe = (Anzahl der Anrufe **mit Wartezeit**) + (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **länger als S1 ist**) + (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **länger als S2 ist**) + (Anzahl der **direkten** Anrufe)

In der Übersichtsgrafik werden die angenommenen Anrufe für den ausgewählten Tag und die ausgewählten Gruppen nach abgelehnten, abgebrochenen, und außerhalb der Geschäftszeiten eingegangenen Anrufen getrennt aufgeführt.

Definition der Gesamtüberblicke zu den angenommenen Anrufen:

Anzahl der **angenommenen** Anrufe = (Anzahl der Anrufe **mit Wartezeit**) + (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **länger als S1 ist**) + (Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit **länger als S2 ist**) + (Anzahl der **direkten** Anrufe)

In der Übersichtsgrafik sind die Anrufe für den ausgewählten Tag und die ausgewählten Gruppen nach direkten Anrufen, Anrufen in der Warteschlange, Anrufen mit einer Wartezeit länger S1 und mit einer Wartezeit länger S2 getrennt aufgeführt.

4-6 Gruppenstatistiken Drucken

Um den automatischen Ausdruck zu starten, öffnen Sie den Bildschirm **Statistic Manager** der ACD-Anwendung. Klicken Sie auf das Symbol **Autom. Drucken der Statistiken - Gruppen**:



Es wird das folgende Druckfenster angezeigt.

Stunde	Gruppe								Profil	Ref.
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Dort haben Sie die Möglichkeit, einen automatischen Ausdruck einzurichten, mit dem zu bestimmten Tageszeiten die Statistiken für bestimmte Gruppen ausgedruckt werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Druckparameter**, um die Gruppenstatistiken zu einer festen Uhrzeit auszudrucken.

Bemerkung: Sie können bis zu acht Ausdrücke pro Tag einrichten.

1. 1 Legen Sie im Bereich **Allgemeine Parameter** Drucktyp (Farbe oder Monochrom), Zeitbereich, Maßstab und Grafiktyp fest.

a. Im unteren Bereich geben Sie ein:

- Uhrzeit des automatischen Ausdrucks
- Rufnummer(n) der ausgedruckt(en) Gruppe(n)
- Auswahl des/der Druckprofil(e) unter den vom Supervisor definierten Profilen 1, 2, 3 und 4.

b. Klicken Sie auf **OK** oder **Übernehmen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

1. 2 Klicken Sie auf die Registerkarte **Profil 1, 2, 3** oder **4**, um das Druckprofil festzulegen.

Bemerkung: Der Supervisor kann die vier Druckprofiltypen an seinen Analysebedarf anpassen.

Wählen Sie für jedes Profil die Statistikbildschirme der Gruppen aus, für die Sie den Ausdruck erstellen möchten, indem Sie die betreffenden Kontrollkästchen aktivieren. Klicken Sie dann auf **OK** oder **Übernehmen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

1. 3 Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen.

Bemerkung: Der Bildschirm **Gruppenstatistiken** ermöglicht einen manuellen Ausdruck von Statistiken.

4-7 Agentenstatistiken Drucken

Um den automatischen Ausdruck zu starten, öffnen Sie den Bildschirm **Statistic Manager** der ACD-Anwendung. Klicken Sie auf das Symbol **Autom. Drucken der Statistiken - Agenten**:



Es wird das folgende Druckfenster angezeigt.

Stunde	Agent	Gruppe								Profil	Ref.
		1	2	3	4	5	6	7	8		
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Dort haben Sie die Möglichkeit, einen automatischen Ausdruck einzurichten, mit dem zu bestimmten Tageszeiten die Statistiken für bestimmte Agenten ausgedruckt werden.

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Druckparameter**, um die Agentenstatistiken zu einer festen Uhrzeit auszudrucken.

Bemerkung: Sie können bis zu acht Ausdrücke pro Tag einrichten.

1. 1 Legen Sie im Bereich **Allgemeine Parameter** Drucktyp (Farbe oder Monochrom), Zeitbereich, Maßstab und Grafiktyp fest.

1. 2 Im unteren Bereich geben Sie ein:

- Uhrzeit des automatischen Ausdrucks
- Rufnummer(n) des/der ausgedruckt(en) Agent(en)
- Auswahl des/der Druckprofil(e) unter den vom Supervisor definierten Profilen 1, 2, 3 und 4.
- Rufnummer des Agenten, nur beim Ausdruck von Agentenstatistiken.

*Bemerkung: Um alle Agenten auszuwählen, tragen Sie in der Spalte **Agent** den Wert 99 ein.*

1. 3 Klicken Sie auf **OK** oder **Übernehmen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Profil 1, 2, 3** oder **4**, um das Druckprofil festzulegen.

Bemerkung: Der Supervisor kann die vier Druckprofiltypen an seinen Analysebedarf anpassen.

Wählen Sie für jedes Profil die Statistikbildschirme der Agenten aus, für die Sie den Ausdruck erstellen möchten, indem Sie die betreffenden Kontrollkästchen aktivieren. Klicken Sie dann auf **OK** oder **Übernehmen**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

3. Klicken Sie auf **OK**, um zu bestätigen.

*Bemerkung: Der Bildschirm **Agentenstatistiken** ermöglicht einen manuellen Ausdruck von Statistiken.*

Kapitel

5

Agentenstatistiken

Um auf die Agentenstatistiken zuzugreifen, öffnen Sie den Bildschirm **Statistic Manager** der ACD-Anwendung und klicken dann auf das Symbol **Agentenstatistiken**.



Das Fenster mit den Agentenstatistiken wird angezeigt.

	ACD-Anrufe	Ankommende Anrufe	Abgehende Anrufe	Keine Antwort	Momentan abwesend	Nachbearbeitung	Angemeldet	Abgemeldet
Total	0	0	0	0	0	0	0	0
00:00								
01:00								
02:00								
03:00								
04:00								
05:00								
06:00								
07:00								
08:00								
09:00								
10:00								
11:00								
12:00								
13:00								
14:00								
15:00								
16:00								
17:00								
18:00								
19:00								
20:00								

Das Fenster **Agentenstatistiken** enthält die Registerkarten **Grafik**, **Anruftabelle** und **Anrufdauer-Tabelle**. Wählen Sie die Elemente aus, zu denen Sie Statistiken anzeigen möchten. Mit den Schaltflächen **Statistiken**, **Optionen** und **Drucken** im unteren Bereich des Bildschirms können Sie Optionen zu Aktualisierungshäufigkeit, Anzeige und Druck der ausgewählten Statistikelemente anzeigen. Die Optionen werden rechts neben der Registerkarte angezeigt, die Sie gerade bearbeiten.

5-1 Beschreibung der Optionen

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruftabelle**. Diese Registerkarte enthält die Statistikelemente zu den Anrufen als absolute Werte in Tabellenform.
 1. 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Statistiken**, um das Fenster zur Auswahl der Agentenstatistiken zu öffnen.
 - **Agent**: Ermöglicht die Auswahl einer Agentennummer oder aller Agenten für die Statistik (Option **Alle**).
 - **Gruppe**: Ermöglicht die Auswahl der Gruppe(n) des Agenten. Sie können die Gruppen **1** bis **8** aktivieren.
 - **Statistiken**: Ermöglicht die Auswahl des Anzeigezeitraums (**Täglich**, **Zeitraum** oder **Monatlich**).
 - Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Änderungen ohne Schließen des Fensters zu übernehmen. Oder klicken Sie auf **OK**, um das Fenster beim Übernehmen der Änderungen zu schließen. Sie können auch auf **Abbrechen** klicken, um das Fenster zu schließen und alle Änderungen zu verwerfen.
 1. 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**.
 - **Allgemein** - Alle Anrufe werden für die Anzeige ausgewählt.
 - **Anzahl der Anrufe/Qualifikation** - Die Anzeige der Anrufe erfolgt in Abhängigkeit vom Zuordnungsstatus.

Bei dieser Auswahl wird die Tabelle automatisch aktualisiert.

2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anrufdauer-Tabelle**. Diese Registerkarte enthält die Statistikelemente zu den Anrufen mit Angabe der Anrufdauer in Tabellenform.
 2. 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Statistiken**, um das Fenster zur Auswahl der Anrufdauer-Statistiken zu öffnen.
 2. 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**, um den Informationstyp auszuwählen:
 2. 3 Wählen Sie:
 - **Allgemein** - Die Anrufdauer wird für alle Anrufe angezeigt.
 - **Gesamtdauer/Qualifikation** - Ermöglicht die Anzeige der Gesamtdauer der Anrufe in Abhängigkeit vom Zuordnungsstatus.
 - **Mittlere Dauer /Qualifikation** - Ermöglicht die Anzeige der mittleren Dauer der Anrufe in Abhängigkeit vom Zuordnungsstatus.

Nach Auswahl einer der drei Optionen wird die Tabelle automatisch aktualisiert.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Grafik**. Mit dieser Registerkarte können Sie die Statistiken in grafischer Form anzeigen.
 3. 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**, um ein Fenster zu öffnen, in dem Sie den Darstellungsmodus der Grafiken auswählen können.

- a. Wählen Sie die Farbe der Grafik aus, indem Sie im oberen Bereich auf **Farbe, Pastell** oder **Grauton** klicken.
 - b. Wählen Sie den Grafiktyp aus, indem Sie im unteren Bereich auf **Kreisförmig 2D**, **Kreisförmig 3D**, **Balkendiagramm 2D** oder **Balkendiagramm 3D** klicken.
 - c. Wählen Sie den Anzeigetyp der Grafik aus, indem Sie auf **Anzahl der Anrufe/Qualifikation** oder **Gesamtdauer/Qualifikation** klicken. Je nach Auswahl werden die Statistikelemente zu den Gruppen in diesem Fenster mit Angabe der Anruhdauer angezeigt. Wählen Sie die gewünschten Elemente aus und klicken Sie auf **OK**, um in das vorhergehende Fenster zurückzuwechseln.
 - d. Um festzulegen, auf welchen Anruftyp die Statistiken sich beziehen sollen, wählen Sie im Bereich **Gesamtüberblick** entweder **Anrufanzahl**, **Mittlere Dauer** oder **Dauer kumuliert** aus.
 - In der Übersichtsgrafik **Anrufanzahl** werden ACD-Anrufe, "Andere" Anrufe, "Ankommende" und "Abgehende" Anrufe für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen getrennt aufgeführt.
 - In der Übersichtsgrafik **Durchschnittliche Dauer** werden ACD-Gespräche, ACD-Tonrufe und sonstige Gespräche für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen getrennt aufgeführt.
 - In der Übersichtsgrafik **Dauer kumuliert** werden ACD-Gespräche, ACD-Tonrufe und sonstige Gespräche für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen kumuliert und getrennt aufgeführt.
 - e. Um die Grafiken für die einzelnen Zustände festzulegen, wählen Sie im Bereich **Detail** entweder **Anzahl der Anrufe** oder **Dauer** aus.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Drucken**, um den Bildschirm mit den Druckparametern zu öffnen.

5-2 Anruftabelle

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruftabelle**. Die folgenden Anrufstatistiken stehen zur Verfügung:

- **ACD-Anrufe**: Die Anzahl der von einem Agenten angenommenen ACD-Anrufe.
- **"Ankommende" Anrufe**: Die Anzahl der ACD-extern an der Agentennebenstelle eintreffenden Anrufe (externe DDI-Anrufe oder interne Anrufe für die Nebenstelle).
- **"Abgehende" Anrufe**: Die Anzahl der ACD-extern auf Veranlassung des Agenten getätigten Anrufe (interne oder externe Anrufe und Abnehmen des Hörers).

Bemerkung: Diese Möglichkeit besteht nur dann, wenn das Protokoll diese Informationen auch übermittelt. Andernfalls werden alle "ACD-externen" (auch als "Sonstige" bezeichneten) Anrufe in der Spalte "Ankommende" Anrufe zusammengefasst.

- **Keine Antwort**: Die Anzahl der vom Agenten nicht angenommenen ACD-Anrufe.

Bemerkung: Für eine ankommende Rufnummer können mehrere Nichtantworten registriert werden.

- **Momentan abwesend:** Gibt an, wie oft in den Status "Momentan abwesend" gewechselt worden ist.
- **Nachbearbeitung:** Gibt an, wie oft in den Status "Nachbearbeitung" gewechselt worden ist.
- **Angemeldet:** Gibt an, wie oft der Agent in den Status "Angemeldet" gewechselt ist.
- **Abgemeldet:** Gibt an, wie oft der Agent in den Status "Abgemeldet" gewechselt ist.

5-2-1 Übersicht

Gesamtüberblick zu den Statistiken mit absoluten Werten

Gesamtanzahl der **Anrufe** = (Anzahl der **ACD**-Anrufe) + (Anzahl der **Ankommenden** Anrufe) + (Anzahl der **Abgehenden** Anrufe)

5-3 Anrufdauer-Tabelle

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anrufdauer-Tabelle**. Die folgenden Anrufstatistiken stehen zur Verfügung:

- **Durchschnitt. ACD- Gespr.-D.:** Gesamtdauer der ACD-Gespräche/Anzahl der von einem Agenten angenommenen ACD-Anrufe.
- **Durchschnitt. ACD-Rufdauer:** Gesamtdauer des Tonrufs der am Agentenapparat angezeigten ACD-Anrufe (Tonrufphase)/Anzahl der von einem Agenten angenommenen ACD-Anrufe.
- **Sonstige Gespr.-Dauer:** Gesamtlänge des Zeitraums, in dem die Leitung des "Agenten"-Apparats belegt ist ("Ankommende" und "Abgehende") ohne Anrufe mit dem Ursprung ACD-Server/Anzahl der Belegungen des betreffenden Apparats.
- **Alles besetzt kumuliert:** Gesamtdauer der Anrufe vom ACD-Server in der Tonrufphase + Dauer der ACD-Gespräche + Dauer der sonstigen Gespräche ("Ankommende" und "Abgehende").
- **Dauer ACD-Gespr. kum.:** Gesamtdauer der von einem Agenten angenommenen ACD-Anrufe.
- **Sonstige Gespr.-Dauer kum.:** Belegungsdauer der Leitung des "Agenten"-Apparats ("Ankommende" und "Abgehende") ohne Anrufe mit ACD-Ursprung.
- **Momentan abwesend kum.:** Gesamtlänge des Zeitraums, den der Agent im Status "Momentan abwesend" verbracht hat.
- **Nachbearbeitung kum.:** Gesamtlänge des Zeitraums, den der Agent im Status

"Nachbearbeitung" verbracht hat.

- **Anrufbereit kum.:** Gesamtlänge des Zeitraums, in dem der Agent eine Verbindung hatte (also angemeldet war).

