



ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE RICH COMMUNICATION EDITION

Statistiken-Anwendung
Version 10.0 - Oktober 2014

3EH21057APAA Ausg.15

Rechtlicher Hinweis:

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle übrigen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Eigentümer.

Änderungen der hier enthaltenen Informationen ohne Ankündigung vorbehalten.

Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für etwaige hierin enthaltene Fehler.

Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten.

Das CE-Zeichen gibt an, dass dieses Produkt die folgenden Richtlinien des Rates erfüllt:

- 2004/108/EC (bzgl. der elektromagnetischen Verträglichkeit)
- 2006/95/EC (bzgl. der elektrischen Sicherheit)
- 1999/5/EC (R&TTE)



Kapitel 1 Einleitung

| | | |
|------------|--|-----|
| 1.1 | Übersicht zur Anwendung "Statistiken" | 1.1 |
| 1.1.1 | Aufgaben der Anwendung „Statistiken“ | 1.1 |
| 1.1.2 | Überblick zur Benutzeroberfläche | 1.1 |
| 1.2 | Herstellen und Trennen von Verbindungen | 1.1 |
| 1.2.1 | Öffnen der Anwendung "Statistiken" mit lokaler Verbindung | 1.2 |
| 1.2.2 | Öffnen der Anwendung "Statistiken" über eine Remote-Verbindung | 1.2 |
| 1.2.3 | Lokales Öffnen der Anwendung "Statistiken" ohne Verbindung | 1.2 |
| 1.2.4 | Schließen der Anwendung "Statistiken" | 1.2 |

Kapitel 2 Übersicht über die Anwendung „Statistiken“

| | | |
|------------|--|-----|
| 2.1 | Zugriff auf die Anwendung "Statistiken" | 2.1 |
| 2.2 | Konfigurieren der Statistikzeiträume | 2.1 |
| 2.2.1 | Konfigurieren von Statistikzeiträumen für Anrufstatistiken | 2.1 |
| 2.2.2 | Konfigurieren von Statistikzeiträumen für Leitungsbelegungsraten | 2.2 |
| 2.3 | Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD | 2.2 |
| 2.3.1 | Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD - Agentenstatistiken | 2.2 |
| 2.3.2 | Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD - Gruppenstatistiken | 2.3 |
| 2.4 | Konfigurieren von Grafiken | 2.3 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 2.4.1 | Konfigurieren von Grafiken für Anrufstatistiken | 2.3 |
| 2.4.2 | Konfigurieren von Grafiken für Leitungsbelegungsraten | 2.4 |
| 2.4.3 | Konfigurieren von ACD-Grafiken | 2.4 |
| 2.5 | Festlegen der Parameter für Anrufstatistiken | 2.5 |
| 2.5.1 | Festlegen von Parametern pro Anwendung | 2.5 |
| 2.5.2 | Festlegen von Parametern pro Leitung | 2.5 |
| 2.6 | Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck ... | 2.6 |
| 2.6.1 | Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Agentenstatistiken | 2.6 |
| 2.6.2 | Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Gruppenstatistiken | 2.7 |
| 2.6.3 | Festlegen der Parameter für automatische Druckprofile | 2.7 |
| 2.7 | Auswählen von Agenten | 2.7 |
| 2.7.1 | Auswählen von Agenten für die Analyse | 2.7 |
| 2.8 | Auswählen von Gruppen | 2.8 |
| 2.8.1 | Auswählen von Gruppen für die Analyse | 2.8 |

Kapitel 3

Anzeigen von Statistiken

| | | |
|------------|--|------------|
| 3.1 | Grafische Statistiken | 3.1 |
| 3.1.1 | Anzeigen von Gruppen- und Agentenstatistiken | 3.1 |
| 3.1.2 | Anzeigen von Statistiken in Grafikform | 3.1 |
| 3.2 | Statistiken zur Dauer | 3.1 |
| 3.2.1 | Anzeigen von Agentenstatistiken mit Angaben zur Dauer | 3.1 |
| 3.2.2 | Anzeigen von Gruppenstatistiken mit Angaben zur Dauer | 3.2 |
| 3.3 | Statistiken mit absoluten Werten | 3.3 |
| 3.3.1 | Anzeigen von Agentenstatistiken in Form von absoluten Werten | 3.3 |
| 3.3.2 | Anzeigen von Gruppenstatistiken in Form von absoluten Werten | 3.3 |
| 3.3.3 | Anzeigen von Anrufstatistiken in Form von absoluten Werten | 3.4 |
| 3.4 | Statistiken mit Prozentsätzen | 3.4 |
| 3.4.1 | Anzeigen von Gruppenstatistiken in Form von Prozentsätzen | 3.4 |
| 3.5 | Zuordnungen | 3.5 |

| | | |
|-------------|---|-------------|
| 3.5.1 | Anzeigen von Anrufstatistiken in Abhängigkeit von der Zuordnung | 3.5 |
| 3.5.2 | Anzeigen von Anrufstatistiken zur Dauer in Abhängigkeit von der Zuordnung | 3.6 |
| 3.6 | Festlegen von Anruftypen für Gruppenstatistiken | 3.6 |
| 3.7 | Festlegen des Typs der Dauer für Gruppenstatistiken | 3.7 |
| 3.8 | Leistungsbelegungsrate | 3.7 |
| 3.8.1 | Anzeigen von Statistiken zur Leistungsbelegungsrate | 3.8 |
| 3.8.2 | Anzeigen von Statistiken zur Leistungsauslastungsrate | 3.8 |
| 3.8.3 | Anzeigen von Perioden mit Leistungsauslastung | 3.8 |
| 3.9 | Exportieren von Statistikdateien | 3.8 |
| 3.9.1 | Exportieren von Statistikdateien | 3.9 |
| 3.9.2 | Format der CSV-Statistikdateien | 3.10 |
| 3.9.3 | Datensatzarten | 3.10 |
| 3.10 | Liste der verlorenen Anrufe | 3.14 |
| 3.10.1 | Anzeigen der Liste der verlorenen Anrufe | 3.14 |

1.1 Übersicht zur Anwendung "Statistiken"

1.1.1 Aufgaben der Anwendung „Statistiken“

Bei der Anwendung **Statistiken** handelt es sich um eine Software, mit der sich tagesaktuelle Statistiken zu Gruppen, Agenten, Leitungen und Anrufen anzeigen lassen. Diese Informationen können in Form von Tabellen oder Grafiken angezeigt werden.

Die wichtigsten Aufgaben der Anwendung sind:

1. Die Anzeige von Statistiken als
 - **Grafik**
 - **Dauer**
 - **Absoluter Wert**
 - **Prozentsatz**
2. Die Konfiguration der Statistikzeiträume
3. Die Konfiguration der Darstellung der Grafiken
4. Die Festlegung der Parameter für Statistiken
5. Die Festlegung der Parameter für den automatischen Ausdruck

1.1.2 Überblick zur Benutzeroberfläche

Eine typische Anwendungsseite besteht aus drei Hauptbereichen:

- Oberer Bereich mit Registerkarten
- Mittelteil des Bildschirms
- Unterer Bereich mit Registerkarten

Oberer Bereich mit Registerkarten

Dieser Bereich ermöglicht den Zugriff auf verschiedene Anzeigetypen für Statistiken und auf die Konfiguration des automatischen Ausdrucks.

Mittelteil des Bildschirms

Hier können die Elemente dargestellt werden, zu denen Sie eine Statistik anzeigen möchten. Außerdem enthält dieser Bereich Informationen zu den ausgewählten Registerkarten.

Unterer Bereich mit Registerkarten

Dieser Bereich ermöglicht den Zugriff auf verschiedene Optionen zur Konfiguration von Statistiken in der Statistikanwendung.

1.2 Herstellen und Trennen von Verbindungen

Die Anwendung **Statistiken** ermöglicht die Erstellung von Statistiken unter Verwendung einer Remote-Verbindung bzw. einer lokalen Verbindung oder aber lokal ohne Verbindung.

1.2.1 Öffnen der Anwendung "Statistiken" mit lokaler Verbindung

So öffnen Sie die Anwendung **Statistiken** mit lokaler Verbindung:

1. Wählen Sie im Programm-Manager die Anwendung **Statistic Manager** aus.
2. Geben Sie den Namen oder die IP-Adresse des OmniPCX Office Rich Communication Edition-Systems ein.
3. Wählen Sie ggf. eine andere Sprache aus.
4. Geben Sie das Systemadministrator-Passwort ein.
Das Fenster **Statistics Manager** wird angezeigt.
Über dieses Fenster stehen folgende Funktionen zur Verfügung:
 - **Konfiguration**: Ermöglicht die Konfiguration der Anwendung **Statistic Manager**.
 - **Anrufstatistiken**: Ermöglicht den Zugriff auf die Anrufstatistiken.
 - **Leistungsbelegungsrate**: Ermöglicht den Zugriff auf Informationen zu den internen Ressourcen des Call Centers.
 - **ACD**: Ermöglicht den Zugriff auf **Gruppen- und Agentenstatistiken** sowie die Konfiguration des automatischen Ausdrucks dieser Statistiken.
 - **Export**: Ermöglicht den Export der Statistikdateien im Binär- oder .CSV-Format.
5. Wählen Sie die Funktion aus, die Sie aufrufen möchten. Das Fenster zu dieser Funktion wird angezeigt.

1.2.2 Öffnen der Anwendung "Statistiken" über eine Remote-Verbindung

So öffnen Sie die Anwendung **Statistiken** mit einer Remote-Verbindung:

1. Öffnen Sie eine **OMC**-Verbindung zum Remote-Server.
2. Starten Sie die Anwendung **Statistiken** über **OMC** unter Verwendung des Links **ACD-Statistics manager** unter **Automatische Anrufverteilung**.


1.2.3 Lokales Öffnen der Anwendung "Statistiken" ohne Verbindung

Mit der Anwendung **Statistiken** können die Statistiken in den auf dem PC befindlichen ACD-Statistikdateien (Festplatte oder anderes Speichermedium) lokal angezeigt werden.

1. Wählen Sie im Programm-Manager die Anwendung **Statistiken** aus.
2. Entfernen Sie die IP-Adresse oder den Namen der TK-Anlage, und klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf **Konfiguration**.
4. Wechseln Sie in das Verzeichnis **Spur**. Es enthält die gespeicherten Statistikdateien.
5. Wählen Sie die Funktion aus, die Sie aufrufen möchten.

1.2.4 Schließen der Anwendung "Statistiken"

So schließen Sie die Anwendung **Statistiken**:

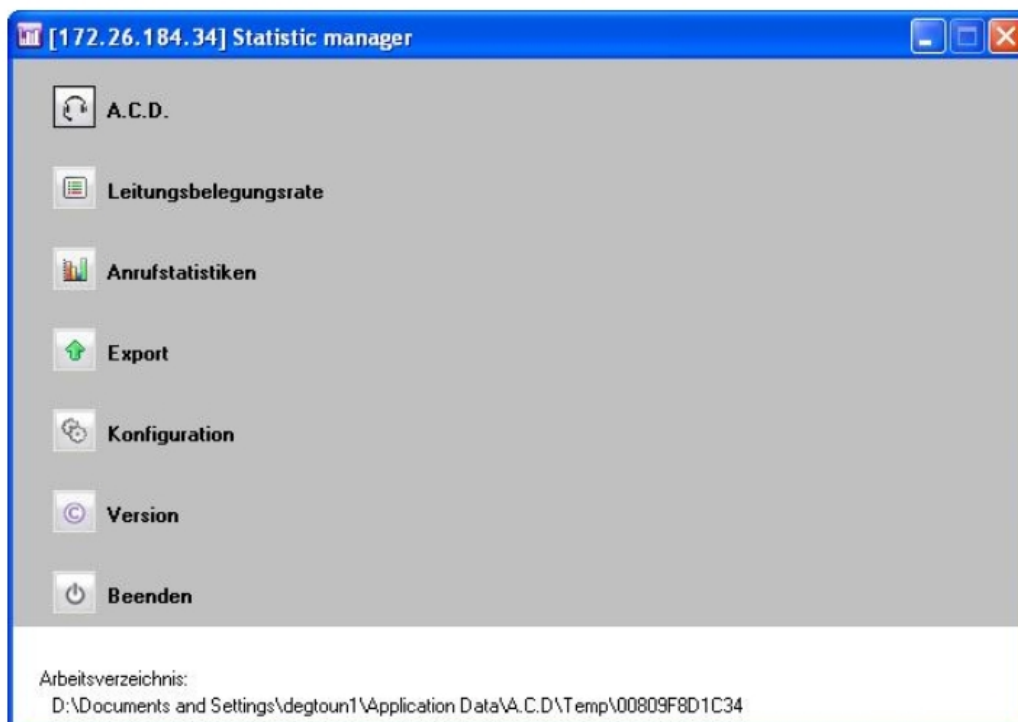
1. Schließen Sie das aktuelle Fenster. Das Fenster **Statistics Manager** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol . Die Benutzeroberfläche wird geschlossen.

Übersicht über die Anwendung „Statistiken“

2.1 Zugriff auf die Anwendung "Statistiken"

Verfahren

1. Öffnen Sie die Begrüßungsseite von **Statistic Manager**. Weitere Informationen finden Sie unter: [Statistikanwendung - Einleitung - Herstellen und Trennen von Verbindungen](#)
2. Wählen Sie die gewünschte Statistik aus, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.



Hinweis:

*Bei lokalen Verbindungen steht die Option **Export** nicht zur Verfügung.*

2.2 Konfigurieren der Statistikzeiträume

2.2.1 Konfigurieren von Statistikzeiträumen für Anrufstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**. Das Fenster mit den Parametern wird

angezeigt. Bei der Auswahl der Zeiträume kann zwischen drei Kriterien gewählt werden:

- **Täglich:** Ermöglicht die Auswahl eines ganzen Tages oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **+Zeitraum:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe des Anfangs- und Enddatums eines Zeitraums.
 - **Monatlich:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe eines bestimmten Kalendermonats.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus, und klicken Sie dann auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

Hinweis:

Bei allen Optionen kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Dropdown-Menüs der Option „Zwischen“ ausgewählt werden.

2.2.2 Konfigurieren von Statistikzeiträumen für Leitungsbelegungsraten

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Leitungsbelegungsrate**.
2. Klicken Sie auf **Statistiken**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Bei der Auswahl der Statistikzeiträume kann zwischen drei Kriterien gewählt werden:
 - **Täglich:** Ermöglicht die Auswahl eines ganzen Tages oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **+Zeitraum:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe des Anfangs- und Enddatums eines Zeitraums.
 - **Monatlich:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe eines bestimmten Kalendermonats.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus, und klicken Sie dann auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Hinweis:

Bei allen Optionen kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Dropdown-Menüs der Option „Zwischen“ ausgewählt werden.

2.3 Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD

2.3.1 Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD - Agentenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Bei der Auswahl der Statistikzeiträume kann zwischen drei Kriterien gewählt werden:
 - **Täglich:** Ermöglicht die Auswahl eines ganzen Tages oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **+Zeitraum:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe des

Anfangs- und Enddatums eines Zeitraums.

- **Monatlich:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe eines bestimmten Kalendermonats.
4. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus, und klicken Sie dann auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

Hinweis:

Bei allen Optionen kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Dropdown-Menüs der Option „Zwischen“ ausgewählt werden.

2.3.2 Konfigurieren von Statistikzeiträumen für ACD - Gruppenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Bei der Auswahl der Statistikzeiträume kann zwischen drei Kriterien gewählt werden:
 - **Täglich:** Ermöglicht die Auswahl eines ganzen Tages oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **+Zeitraum:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe des Anfangs- und Enddatums eines Zeitraums.
 - **Monatlich:** Ermöglicht die Konfiguration des Statistikzeitraums durch Eingabe eines bestimmten Kalendermonats.
4. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus, und klicken Sie dann auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

Hinweis:

Bei allen Optionen kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Dropdown-Menüs der Option „Zwischen“ ausgewählt werden.

2.4 Konfigurieren von Grafiken

2.4.1 Konfigurieren von Grafiken für Anrufstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Aussehen:** Ermöglicht die Konfiguration der Kurvengrafiken.
 - **Raster:** Ermöglicht die Konfiguration des Rastertyps für die Grafiken.
 - **Grafik:** Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Option:** Ermöglicht die Auswahl des Anruftyps, für den die Statistiken angezeigt werden sollen. Die Informationen werden auf der Registerkarte **Absoluter Wert** angezeigt.

3. Ändern Sie die Parameter nach Ihren Wünschen.
4. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

2.4.2 Konfigurieren von Grafiken für Leitungsbelegungsraten

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Leitungsbelegungsrate**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Aussehen**: Ermöglicht die Konfiguration der Kurvengrafiken.
 - **Raster**: Ermöglicht die Konfiguration des Rastertyps für die Grafiken.
 - **Grafik**: Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Option**: Ermöglicht die Auswahl des Anruftyps, für den die Statistiken angezeigt werden sollen. Die Informationen werden auf der Registerkarte **Absoluter Wert** angezeigt.
3. Ändern Sie die Parameter nach Ihren Wünschen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die Daten zu bestätigen.

2.4.3 Konfigurieren von ACD-Grafiken

2.4.3.1 Konfigurieren der Darstellung von Grafiken für ACD – Gruppenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Grafische Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Oberer Bereich**: Ermöglicht die Auswahl der Grafikfarbe.
 - **Mittlerer Bereich**: Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Bereich Gesamtüberblick**: Zum Festlegen, für welchen Anruftyp die Statistiken erzeugt werden sollen. Der Benutzer kann zwischen Ankommende Anrufe (angenommene, abgelehnte, abgebrochene Anrufe sowie Anrufe außerhalb der Öffnungszeiten für die ausgewählten Gruppen und den ausgewählten Tag) und Angenommene Anrufe wählen (direkte ACD-Anrufe, in der Leitung wartende Anrufe sowie länger als T1 bzw. T2 wartende Anrufe für die ausgewählten Gruppen und den ausgewählten Tag).
 - **Bereich Nummer**: Durch Auswahl von *Absoluter Wert* oder *Dauer* wird der Anzeigetyp festgelegt.
4. Ändern Sie die Parameter nach Ihren Wünschen.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

2.4.3.2 Konfigurieren der Darstellung von Grafiken für ACD – Agentenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.

2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Oberer Bereich:** Ermöglicht die Auswahl der Grafikfarbe.
 - **Mittlerer Bereich:** Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Bereich Gesamtüberblick:** Ermöglicht die Zusammenfassung von:
 - **Anzahl der Anrufe:** Liefert jeweils gruppiert Angaben zu ACD-Anrufen, Ankommend, Abgehend, Angemeldet, Abgemeldet, Keine Antwort, Momentan abwesend und Nachbearbeitung.
 - **Dauer kumuliert:** Liefert jeweils gruppiert Angaben zu ACD-Gesprächen, ACD-Tonrufen und sonstigen Gesprächen für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen.
 - **Mittlere Dauer:** Liefert jeweils gruppiert Angaben zu ACD-Gesprächen, ACD-Tonrufen und sonstigen Gesprächen für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen.
 - **Bereich Detail:** Ermöglicht das Festlegen der Grafiken für die einzelnen Zustände.
4. Ändern Sie die Parameter nach Ihren Wünschen.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

2.5 Festlegen der Parameter für Anrufstatistiken

2.5.1 Festlegen von Parametern pro Anwendung

In der Software **Statistiken** kann ausgewählt werden, welche Anwendungen in die Statistik eingehen sollen.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**.
3. Wählen Sie im Bereich **Parameter** die Option **Pro Anwendung** aus. Das Dropdown-Menü **Liste der Anwendungen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Anwendung aus, zu der Sie eine Statistik anzeigen möchten. Die Auswahl wird im Bereich **Ausgewählte Anwendungen** angezeigt.
5. Legen Sie im Bereich **Schwellenwert** die Schwellenwerte **T1** und **T2** fest (in Sekunden).

Hinweis:

*T1 und T2 haben standardmäßig den Wert 0. Anhand der Werte dieser beiden Parameter werden die Felder **Anzahl der Anrufe, deren Dauer <= T1** und **Anzahl der Anrufe, deren Dauer >= T2** aktualisiert.*

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um zu bestätigen.

2.5.2 Festlegen von Parametern pro Leitung

In der Software **Statistiken** kann ausgewählt werden, welche Leitungen in die Statistik eingehen sollen.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Parameter**.
3. Wählen Sie im Bereich **Parameter** die Option **Pro Leitung** aus. Auf der rechten Fensterseite wird der Bereich **Leitungsauswahl** angezeigt.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen der Leitungen, für die Sie eine Statistik benötigen.
5. Legen Sie im Bereich **Schwellenwert** die Schwellenwerte **T1** und **T2** fest (in Sekunden).

Hinweis:

*T1 und T2 haben standardmäßig den Wert 0. Anhand der Werte dieser beiden Parameter werden die Felder **Anzahl der Anrufe, deren Dauer <= T1** und **Anzahl der Anrufe, deren Dauer >= T2** aktualisiert.*

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

2.6 Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck

2.6.1 Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Agentenstatistiken

Die Anwendung **Statistiken** ermöglicht die Programmierung des automatischen Ausdrucks von Tagesstatistiken zu bestimmten Tageszeiten. Es können bis zu acht Ausdrucke pro Tag eingerichtet werden.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf **Autom. Drucken der Statistiken - Agenten**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Druckparameter**.
4. Legen Sie im Bereich **Allgemeine Parameter** den Drucktyp fest.
5. Wählen Sie Zeitbereich und Häufigkeit des automatischen Ausdrucks.
6. Im rechten Bereich geben Sie ein:
 - Uhrzeit des automatischen Ausdrucks
 - Rufnummer(n) der betreffenden Gruppe(n)
 - Auswahl des Druckprofils/der Druckprofile aus den definierten Profilen 1, 2, 3 und 4
 - Rufnummer des Agenten (nur beim Ausdruck von Agentenstatistiken).

Hinweis 1:

Um alle Agenten auszuwählen, tragen Sie in der Spalte „Agent“ den Wert 99 ein.

7. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis 2:

Der Bildschirm „Gruppenstatistiken“ ermöglicht einen manuellen Ausdruck von Statistiken. Klicken Sie dazu auf die Registerkarte „Drucken“.

2.6.2 Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Gruppenstatistiken

Die Anwendung **Statistiken** ermöglicht die Programmierung des automatischen Ausdrucks von Tagesstatistiken zu bestimmten Tageszeiten. Es können bis zu acht Ausdrücke pro Tag eingerichtet werden.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf **Autom. Drucken der Statistiken - Gruppen**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Druckparameter**.
4. Legen Sie im Bereich **Allgemeine Parameter** den Drucktyp fest.
5. Wählen Sie Zeitbereich und Häufigkeit des automatischen Ausdrucks.
6. Im rechten Bereich geben Sie ein:
 - Uhrzeit des automatischen Ausdrucks
 - Rufnummer(n) der ausgedruckten Gruppe(n)
 - Auswahl des Druckprofils/der Druckprofile aus den definierten Profilen 1, 2, 3 und 4
7. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:

Der Bildschirm „Agentenstatistiken“ ermöglicht einen manuellen Ausdruck von Statistiken. Klicken Sie dazu auf die Registerkarte „Drucken“.

2.6.3 Festlegen der Parameter für automatische Druckprofile

Je nach Analysebedarf können in der Anwendung **Statistiken** vier Druckprofiltypen eingerichtet werden.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie dann entweder auf **Autom. Drucken der Statistiken - Agenten** oder auf **Autom. Drucken der Statistiken - Gruppen**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Profil 1, 2, 3** oder **4**.
4. Wählen Sie bei jedem Profil durch Aktivieren der entsprechenden Kontrollkästchen aus, welche Statistikbildschirme ausgedruckt werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
6. Klicken Sie auf **OK**.

2.7 Auswählen von Agenten

2.7.1 Auswählen von Agenten für die Analyse

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**.
4. Wählen Sie im Bereich **Agent** im Dropdown-Menü die Nummer eines Agenten aus, der in die Statistik aufgenommen werden soll.

Hinweis:

Wählen Sie „Alle“ aus, um alle Agenten zu berücksichtigen.

5. Aktivieren Sie im Bereich **Gruppe** das/die Kontrollkästchen der Gruppe(n), der/denen der Agent angehört.
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

2.8 Auswählen von Gruppen

2.8.1 Auswählen von Gruppen für die Analyse

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf **Gruppenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Statistiken**.
4. Aktivieren Sie im Bereich **Gruppe** die Kontrollkästchen der Gruppen, die in die Statistik aufgenommen werden sollen.
5. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um zu bestätigen.

3.1 Grafische Statistiken

3.1.1 Anzeigen von Gruppen- und Agentenstatistiken

1. Wählen Sie im Programm-Manager die Anwendung **Statistiken** aus: Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **ACD**. Das Fenster **ACD** wird angezeigt.
Über dieses Fenster stehen folgende Funktionen zur Verfügung:
 - **Gruppenstatistiken**: Ermöglicht das Anzeigen von Gruppenstatistiken als Grafik, Dauer, absoluten Wert oder Prozentsatz.
 - **Agentenstatistiken**: Ermöglicht das Anzeigen von Agentenstatistiken als Grafik, Dauer oder absoluten Wert.
 - **Autom. Drucken der Statistiken - Gruppen**: Ermöglicht das Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Gruppenstatistiken.
 - **Autom. Drucken der Statistiken - Agenten**: Ermöglicht das Festlegen der Parameter für den automatischen Ausdruck von Agentenstatistiken.

3.1.2 Anzeigen von Statistiken in Grafikform

Verfahren

1. Öffnen Sie die Begrüßungsseite von Statistic Manager.
2. Wählen Sie die Funktion aus, zu der Sie die Statistiken anzeigen möchten. Das ausgewählte Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Grafik**. Die Statistiken werden in Grafikform angezeigt.

3.2 Statistiken zur Dauer

3.2.1 Anzeigen von Agentenstatistiken mit Angaben zur Dauer

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anrufdauer-Tabelle**. Die folgenden Statistiken mit Angaben zur Dauer 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.
 - **Durchschnitt. ACD- Gespr.-D. Sonstige**: 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 ohne ACD-Anrufe.

- **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. Sonstige:** Belegungsdauer der Leitung des Agentenapparats (**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).

3.2.2 Anzeigen von Gruppenstatistiken mit Angaben zur Dauer

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dauer**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Durchschnitt. Besetzdauer:** 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 Gesamtdauer der während des Tonrufs 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.
 - **Anrufe bei Anomalie:** Die Anzahl der Anrufe bei der Rufnummer für Anomalien (zu konfigurieren in *OMC/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 an die Rufnummer für Anomalien umgeleitet. Alle nachfolgenden Anrufe gelangen in die Warteschlange.

3.3 Statistiken mit absoluten Werten

3.3.1 Anzeigen von Agentenstatistiken in Form von absoluten Werten

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruftabelle**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **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 für die Nebenstelle).

Achtung:
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.
Hinweis:
Für eine ankommende Rufnummer können mehrere Nichtantworten registriert werden.
 - **Momentan abwesend**: Gibt an, wie oft der Agent in den Status **Momentan abwesend** gewechselt hat.
 - **Nachbearbeitung**: Gibt an, wie oft der Agent in den Status **Nachbearbeitung** gewechselt hat.
 - **Angemeldet**: Gibt an, wie oft der Agent in den Status **Angemeldet** gewechselt hat.
 - **Abgemeldet**: Gibt an, wie oft der Agent in den Status **Abgemeldet** gewechselt hat.

3.3.2 Anzeigen von Gruppenstatistiken in Form von absoluten Werten

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das entsprechende Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Absoluter Wert**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Ankommende Anrufe**: Die Gesamtanzahl der an der ACD-Kette ankommenden 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 Warteschlange**.
 - **Wartezeit länger als S2:** Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Schwellenwert S2 überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers **Anrufe in Wartezeit länger als S1**.
- **Zurückgest. Anrufe:** Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet wurden, 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 Anrufrouting-Phase).
- **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**.

Hinweis:

Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter OMC/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registerkarte „Allgemein“ konfiguriert werden.

3.3.3 Anzeigen von Anrufstatistiken in Form von absoluten Werten

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Absoluter Wert**. Die Leitungsinformationen werden als absolute Werte angezeigt. Die folgenden Informationen können angezeigt werden:
 - Gesamtanzahl Anrufe
 - Anzahl der Anrufe, deren Dauer kürzer als T1 ist
 - Anzahl der Anrufe, deren Dauer länger als T2 ist
 - Gesamtdauer der Anrufe
 - Mittlere Dauer der Anrufe = Gesamtdauer der Anrufe/Gesamtanzahl Anrufe
 - Max. Dauer eines Anrufs
 - Min. Dauer eines Anrufs

3.4 Statistiken mit Prozentsätzen

3.4.1 Anzeigen von Gruppenstatistiken in Form von Prozentsätzen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das entsprechende Fenster wird

angezeigt.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Prozentsatz**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Ankommende Anrufe**: Die Gesamtanzahl der an der ACD-Kette ankommenden 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 Warteschlange**.
 - **Wartezeit länger als S2**: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Schwellenwert S2 überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers **Anrufe in Wartezeit länger als S1**.
 - **Zurückgest. Anrufe**: Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet wurden, 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 Anrufrouting-Phase).
 - **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**.

Hinweis:

Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter OMC/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registerkarte „Allgemein“ konfiguriert werden.

3.5 Zuordnungen

3.5.1 Anzeigen von Anrufstatistiken in Abhängigkeit von der Zuordnung

In den allgemeinen Parametern von ACD können bis zu 10 Zuordnungscode angelegt werden. Bei der Arbeit mit Agent Assistant können Benutzer jedem bearbeiteten Anruf einen Zuordnungscode zuweisen (oder definieren).

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruftabelle**. Die Anrufstatistiken werden als absolute Werte und in Tabellenform angezeigt.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**. Der Bereich **Anruftabelle** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anzahl der Anrufe/Qualifikation**. Die Seite mit den

Angaben zum Zuordnungsstatus wird angezeigt.

Hinweis:

Das Kontrollkästchen „Allgemein“ ist standardmäßig aktiviert. Die Seite „Allgemein“ ermöglicht die Anzeige aller Anrufe.

6. Klicken Sie auf **OK**.

3.5.2 Anzeigen von Anrufstatistiken zur Dauer in Abhängigkeit von der Zuordnung

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anruftabelle**.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**. Der Bereich **Anrufdauer-Tabelle** wird angezeigt.
5. Wählen Sie:
 - **Gesamtdauer/Qualifikation**: Ermöglicht die Anzeige der Gesamtdauer der Anrufe in Abhängigkeit vom Zuordnungsstatus.
 - **Mittlere Dauer/Qualifikation**: Ermöglicht die mittlere Dauer der Anrufe in Abhängigkeit vom Zuordnungsstatus.
6. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:

Das Kontrollkästchen „Allgemein“ ist standardmäßig aktiviert. Die Seite „Allgemein“ ermöglicht eine Anzeige der Dauer aller Anrufe.

3.6 Festlegen von Anruftypen für Gruppenstatistiken

Es können Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt werden:

- **Ankommende Anrufe**: Die Gesamtanzahl der an der ACD-Kette ankommenden 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 Warteschlange**.
 - **Wartezeit länger als S2**: Die Anzahl der Anrufe, deren Wartezeit den Schwellenwert S2 überschritten hat. Der Zähler bildet eine Untermenge des Zählers **Anrufe in Wartezeit länger als S1**.
- **Zurückgest. Anrufe**: Die Anzahl der Anrufe, die als abgelehnt weitergeleitet wurden, 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 Anrufrouting-Phase).

- **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.

Hinweis:

Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter OMC/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registerkarte „Allgemein“ konfiguriert werden.

3.7 Festlegen des Typs der Dauer für Gruppenstatistiken

Die folgenden Statistiken mit Angaben zur Dauer stehen zur Verfügung:

- **Durchschnitt. Besetzdauer:** 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 Gesamtdauer der während des Tonrufs 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 *OMC/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 an die Rufnummer für Anomalien umgeleitet. Alle nachfolgenden Anrufe gelangen in die Warteschlange.

3.8 Leitungsbelegungsrate

3.8.1 Anzeigen von Statistiken zur Leitungsbelegungsrate

Die Leitungsbelegungsrate entspricht der Belegungsdauer der Leitung(en) im Verhältnis zur maximal möglichen Belegungsdauer. Aus den Informationen zu den Leitungen lassen sich Rückschlüsse auf die Auslastung der internen Call Center-Ressourcen ziehen.

Die Berechnung der Belegungsrate erfolgt anhand der folgenden Kriterien:

- **Täglich:** Die Berechnung der Belegungsrate 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 der Belegungsrate erfolgt für Zeitabschnitte von 24 Stunden Länge oder für mehrere aufeinander folgende Tage.
- **Monatlich:** Die Berechnung der Belegungsrate erfolgt für Zeitabschnitte von 24 Stunden.
- **Leitungen:** Die Berechnung der Belegungsrate erfolgt entweder für einzelne Leitungen oder für mehrere Leitungen gemeinsam.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Leitungsbelegungsrate**.
2. Klicken Sie im Fenster **Leitungsbelegungsrate** auf die Registerkarte **Belegung**. Eine grafische Darstellung der Leitungsbelegungsrate wird angezeigt.

3.8.2 Anzeigen von Statistiken zur Leitungsauslastungsrate

Die Leitungsauslastungsrate entspricht einer Belegungsrate von 100 %. Sie ist dann gegeben, wenn die Leitungen keine weiteren Anrufe mehr übertragen können.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Leitungsbelegungsrate**.
2. Klicken Sie im Fenster **Leitungsbelegungsrate** auf die Registerkarte **Auslastung**. Die grafische Darstellung der Leitungsauslastungsrate erfolgt als Prozentsatz.

Hinweis:

Die Auslastungsrate wird für einen bestimmten 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.

3.8.3 Anzeigen von Perioden mit Leitungsauslastung

Auf dem Bildschirm **Perioden mit Leitungsauslastung** werden alle Zeiträume angezeigt, in denen die Leitungen ausgelastet sind.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Leitungsbelegungsrate**.
2. Klicken Sie im Fenster **Leitungsbelegungsrate** auf die Registerkarte **Perioden mit Leitungsauslastung**. Die Perioden mit Auslastung werden in Listenform angezeigt.

3.9 Exportieren von Statistikdateien

3.9.1 Exportieren von Statistikdateien

Sie können Statistikdateien anhand eines bestimmten Zeitraums (eine Datei pro Tag) in ein bestimmtes Dateiformat exportieren.

Nach der Verbindung mit dem System konvertiert die Anwendung „Statistiken“ Dateien automatisch in ein Binärformat. Sie können Statistikdateien jedoch auch manuell in zwei Arten von Formaten exportieren:

- CSV-Format (zur externen Verwendung)
- Binärformat (zur Verwendung durch die Anwendung „Statistiken“ im lokalen Modus)

Die Dateien werden im angeschlossenen System in ein bestimmtes Verzeichnis verschoben. Dieses Verzeichnis wird über die MAC-Adresse des TK-Anlagenservers erzeugt. Das Unterverzeichnis **bin** wird für die Binärdateien verwendet. Das Unterverzeichnis **csv** wird für die CSV-Dateien verwendet.

Hinweis:


Beim Anzeigen (Binärformat) oder Exportieren (Binär- oder CSV-Format) von Dateien werden nur Dateien verschoben, die im Zielverzeichnis noch nicht enthalten sind.

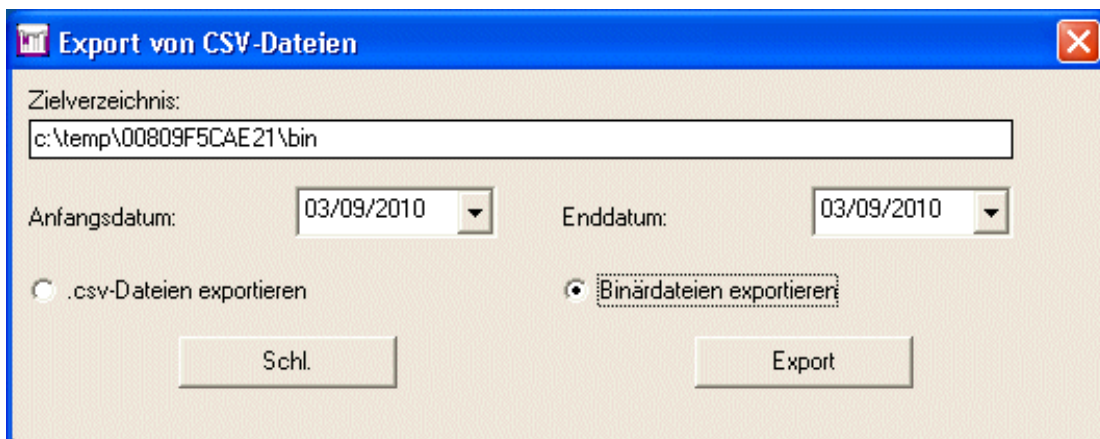
Beim Exportieren von Statistikdateien wird ein spezielles Fenster **Export** verwendet. Hier können Sie folgende Parameter festlegen:

- Anfangs- und Enddatum für den Export (Statistikdateien mit Daten, die in diesen Zeitraum fallen, werden exportiert)
- ob während des Exports CSV- oder Binärdateien verschoben werden sollen

Detaillierte Informationen zum Fenster **Export** finden Sie im Folgenden.

So exportieren Sie Statistikdateien:

1. Öffnen Sie die Anwendung "ACD" über den Bildschirm **Statistics Manager**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Export**: 
3. Füllen Sie die unten stehenden Felder im Fenster **Export** aus.



Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Felder und Schaltflächen im Fenster **Export**.

| | |
|---------------------------------|---|
| Zielverzeichnis | Enthält den Pfad des Verzeichnisses, in das die Statistikdateien exportiert werden. Dieser Pfad wird über die MAC-Adresse des entfernten TK-Anlagenservers erzeugt und kann nicht geändert werden. CSV-Dateien werden in das Unterverzeichnis csv exportiert. Binärdateien werden in das Unterverzeichnis bin exportiert. |
| Startdatum | Datum der ältesten Statistikdatei, die exportiert werden soll |
| Enddatum | Datum der jüngsten Statistikdatei, die exportiert werden soll |
| .CSV-Dateien exportieren | Ist diese Optionsschaltfläche ausgewählt, werden die Statistikdateien im CSV-Format exportiert. Diese Dateien können anschließend vom Benutzer weiter verarbeitet werden. Weitere Informationen zu diesem Dateiformat finden Sie unter Format der CSV-Statistikdateien. |
| Binärdateien exportieren | Ist diese Optionsschaltfläche ausgewählt, werden die Statistikdateien im Binärformat exportiert. Diese Dateien können anschließend durch die Anwendung „Statistiken“ im lokalen Modus verwendet werden. |
| Verfügb. Zeitinterv. | Gibt den Datumsbereich an, für den Statistikdateien zum Export zur Verfügung stehen. |
| Export | Dient zum Ausführen des Exportvorgangs. |
| Schließen | Dient zum Abbrechen der Exportanfrage und zum Zurückkehren zum Hauptbildschirm der Anwendung "Statistiken". |

3.9.2 Format der CSV-Statistikdateien

Statistikdateien im CSV-Format enthalten Informationen zu Agentenaktionen, ACD-Anrufen und über das VTM (Virtual and Media Terminal) eingegangene Anrufe.

Diese Informationen werden in der Datei als eine Reihe von Einträgen dargestellt, die als Datensätze bezeichnet werden. Es gibt folgende Arten von Datensätzen:

- Datensätze zur **Agentenaktivität**; siehe **Datensatz zur Agentenaktivität**
- Datensätze zum **Gruppenstatus**; siehe **Datensatz zum Gruppenstatus**
- Datensätze zu **ACD-Anrufen**; siehe **Datensatz zu ACD-Anrufen**

3.9.3 Datensatzarten

3.9.3.1 Datensatz zur Agentenaktivität

Nach dem Erstellen einer Statistikdatei werden diese Datensätze für alle erfassten Agenten bei jeder Statusänderung eines Agententelefon erzeugt.

Beispiele

30.01.2004;10:10:08;F;01;101;S;1;2;3;4; ; ; ;

30.01.2004;10:10:08;F;02;102;S;1;2;3;4; ; ; ;

30.01.2004;10:10:08;F;03;103;S;1; ; ; ; ; ; ;

30.01.2004;10:10:08;F;04;104;S;1;2; ; ; ; ; ; ;

30.01.2004;10:10:08;F;08;108;H;1;2; ; ; ; ; ; ;
 30.01.2004;10:10:08;F;09;101;H; ; ; ;4;5;6;7; ;
 30.01.2004;10:10:08;F;10;110;H; ; ; ;4;5;6;7; ;
 30.01.2004;10:10:08;F;11;111;T;1; ; ; ; ; ; ; ;
 30.01.2004;10:10:08;F;12;112;A; ;2; ; ; ; ; ; ;

Erläuterung der Elemente

| Element | Format | Beschreibung |
|------------|------------|--|
| Element 1 | TT.MM.JJJJ | Datum des Datensatzes |
| Element 2 | HH:mm:ss | Uhrzeit des Datensatzes |
| Element 3 | F | Buchstabe, der das Datensatzformat angibt |
| Element 4 | xx | Physische Nummer des Agenten (01 bis 32) |
| Element 5 | qmcdx | Telefonnummer des Agenten |
| Element 6 | x | Code der ausgeführten Aktion: S – Inbetriebnahme H – Servicebereitschaft aufgehoben T – Andere Tätigkeit A – Momentan abwesend G – Wechsel der Gruppe |
| Element 7 | x | 1, wenn der Agent zu Gruppe 1 gehört |
| Element 8 | x | 2, wenn der Agent zu Gruppe 2 gehört |
| Element 9 | x | 3, wenn der Agent zu Gruppe 3 gehört |
| Element 10 | x | 4, wenn der Agent zu Gruppe 4 gehört |
| Element 11 | x | 5, wenn der Agent zu Gruppe 5 gehört |
| Element 12 | x | 6, wenn der Agent zu Gruppe 6 gehört |
| Element 13 | x | 7, wenn der Agent zu Gruppe 7 gehört |
| Element 14 | x | 8, wenn der Agent zu Gruppe 8 gehört |

3.9.3.2 Datensatz zum Status des Agententelefon

Diese Datensätze werden für alle erfassten Agenten bei jeder Statusänderung eines Agententelefon erzeugt.

Beispiele

30.01.2004;10:10:08;P;01;101;P;
 30.01.2004;10:10:08;P;02;102;N;
 30.01.2004;10:10:08;P;01;101;D;

Erläuterung der Elemente

| Element | Format | Beschreibung |
|-----------|------------|--|
| Element 1 | TT.MM.JJJJ | Datum des Datensatzes |
| Element 2 | HH:mm:ss | Uhrzeit des Datensatzes |
| Element 3 | P | Buchstabe, der das Datensatzformat angibt |
| Element 4 | xx | Physische Nummer des Agenten (01 bis 32) |
| Element 5 | qmcdU | Telefonnummer des Agenten |
| Element 6 | x | Ereigniscode: O – Leitung wurde belegt P – Leitung nicht mehr belegt D – Leitung wieder verfügbar N – Keine Antwort (ACD-Anruf) B – Doppelruf F – Anrufen einer nicht existierenden Nummer X – Anomalie (Telefon nicht verbunden) |

3.9.3.3 Datensatz zum Gruppenstatus

Diese Datensätze werden bei jeder Statusänderung einer ACD-Gruppe erzeugt.

Beispiele

30.01.2004;10:10:08;G;01;a;

30.01.2004;10:10:08;G;02;b;

Erläuterung der Elemente

| Element | Format | Beschreibung |
|-----------|------------|--|
| Element 1 | TT.MM.JJJJ | Datum des Datensatzes |
| Element 2 | HH:mm:ss | Uhrzeit des Datensatzes |
| Element 3 | G | Buchstabe, der das Datensatzformat angibt |
| Element 4 | xx | Physische Nummer der Gruppe (01 bis 08) |
| Element 5 | x | Ereigniscode: a – Gruppe manuell geöffnet b – Automatisches Öffnen und Schließen von Gruppe* c – Gruppe manuell geschlossen * Entsprechend der angegebenen Zeiten zum Öffnen/Schließen |

3.9.3.4 Datensatz zu ACD-Anrufen

Diese Datensätze werden nach jedem ACD-Anruf erzeugt.

Beispiele

30.01.2004;10:15:23;A;3;1;1;01;101;262;32;0;22;230;S;3;0323456789;9876;

30.01.2004;10:15:23;A;3;1;1;01;101;32;0;28;22;0;N; 0;0323456789;9876;

30.01.2004;10:15:23;A; 3; 1; 1; ; ;12;0;0;0;0;D;0;0323456789;9876;

30.01.2004;10:15:23;A; 3; ; ; ; ;0;0;0;0;P;0;0323456789;9876;

Erläuterung der Elemente

| Element | Format | Beschreibung |
|------------|------------|---|
| Element 1 | TT.MM.JJJJ | Datum des Datensatzes |
| Element 2 | HH:mm:ss | Uhrzeit des Datensatzes |
| Element 3 | A | Buchstabe, der das Datensatzformat angibt |
| Element 4 | T | Gibt an, dass das Timeout/Max. Zustellungszeit/ abgelaufen ist und der Anruf neu aus der Warteschlange verteilt wurde |
| Element 5 | xx | Physische Nummer des Pfads, über den der Anruf verarbeitet wurde (01 bis 14) |
| Element 6 | xx | Nummer der angeforderten ACD-Gruppe (01 bis 08) |
| Element 7 | xx | Nummer der zugeordneten ACD-Gruppe (01 bis 08) |
| Element 8 | xx | Physische Nummer des zuletzt angerufenen Agenten (01 bis 32) |
| Element 9 | qmcdu | Telefonnummer des zuletzt angerufenen Agenten |
| Element 10 | xxxx | Zeitraum, in dem die ACD-Funktion belegt war (von Anrufeingang bis Beendigung des Anrufs durch Agenten oder Anrufer) |
| Element 11 | xxx | Dauer der Anrufweiterleitung (von Anrufeingang bis Gesprächsbeginn mit Agent) |
| Element 12 | xxx | Wartezeit (Zeit in der Warteschlange) |
| Element 13 | xxx | Zeitdauer des Klingelns des Telefons |
| Element 14 | xxxx | Gesprächsdauer (von Anrufannahme durch Agenten bis Anrufbeendigung durch Agenten oder Anrufer) |

| | | |
|------------|----|---|
| Element 15 | x | Buchstabe, der das Ergebnis des Anrufs angibt: S – Anruf erfolgreich bearbeitet D – Abgelehnter Anruf A – Abgebrochener Anruf F – Angekommener Anruf für geschlossene Gruppe (außerhalb der Gruppenöffnungszeiten) f – Angekommener Anruf für geschlossene Gruppe (manuell geschlossen) R – Anruf weitergeleitet an Weiterleitungsnummer Q – Anrufer verließ freiwillig Warteschlange (Taste *) P – Verlorener Anruf (Kapazitätsauslastung bei ankommenden Anrufen) X – Anomalie (ACD-Engine nicht mit TK-Anlage synchronisiert; CSTA-Ereignis gesendet) |
| Element 16 | xx | Qualifikationscode für den Anruf (von 00 bis 10), vom Anwendungsagenten bereitgestellt. |
| Element 17 | n | Anrufende Nummer |
| Element 18 | n | Angerufene Nummer |

3.10 Liste der verlorenen Anrufe

3.10.1 Anzeigen der Liste der verlorenen Anrufe

Bei den verlorenen Anrufen handelt es sich um jene Anrufe, die nicht in die ACD gelangen, weil alle Leitungen ausgelastet sind.

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Liste der verlorenen Anrufe**. Ein Fenster mit Informationen zu den verlorenen Anrufen wird angezeigt:
 - Datum
 - Uhrzeit
 - Leitung
 - Anwendung
 - Angerufene Nummer
 - Angerufene Nummer
 - IUU (Teilnehmer-zu-Teilnehmer-Signalisierung)

