

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikace Statistika

Příručka pro uživatele



POZNÁMKA:

Specifikace produktů uvedené v tomto dokumentu mohou být změněny bez předchozího upozornění. Produkty a služby popsané v tomto dokumentu nemusejí být nabízeny ve všech zemích. Chcete-li získat nejnovější informace, obraťte se na místního zástupce společnosti Alcatel nebo na svého prodejce.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Všechna práva pro veškeré země vyhrazena. Tento dokument jako celek ani žádnou jeho část není dovoleno reprodukovat bez písemného souhlasu společnosti Alcatel.

Alcatel® a logo Alcatel jsou registrované ochranné známky společnosti Alcatel. Všechny ostatní ochranné známky jsou majetkem příslušných vlastníků.

Tato příručka byla aktualizována pro verzi R3.1.

Značka CE udává, že tento produkt splňuje požadavky následujících směrnic:

- 89/336/CEE (o elektromagnetické kompatibilitě),
- 73/23/CEE (o elektrické bezpečnosti),
- 1999/5/CE (R&TTE)



Příručka pro uživatele

1	Obecná prezentace	5
1.1	Prezentace aplikace Statistiky	5
1.1.1	O aplikaci Statistiky	5
1.1.2	Prezentace rozhraní	5
1.2	Připojení a odpojení	6
1.2.1	Otevření aplikace Statistiky při místním připojení	6
1.2.2	Otevření aplikace Statistiky při vzdáleném připojení	6
1.2.3	Místní otevření aplikace Statistiky bez připojení	7
1.2.4	Sledování statistik skupin a agentů	7
1.2.5	Ukončení aplikace Statistiky	7
2	Konfigurace aplikace Statistika	9
2.1	Konfigurace přístupu k aplikaci Statistiky	9
2.2	Konfigurace intervalů statistik	10
2.2.1	Konfigurace intervalů pro statistiku volání	10
2.2.2	Konfigurace intervalů pro statistiky linek	10
2.2.3	Konfigurace intervalů pro statistiku ACD	11
2.3	Konfigurace vzhledu diagramů	12
2.3.1	Konfigurace vzhledu diagramů pro statistiku volání	12
2.3.2	Konfigurace vzhledu diagramů pro statistiky linek	12
2.3.3	Konfigurace vzhledu diagramů pro ACD	13
2.4	Nastavení parametrů statistiky volání	14
2.4.1	Nastavení parametrů pro jednotlivé aplikace	14
2.4.2	Nastavení parametrů pro jednotlivé linky	14
2.5	Nastavení parametrů automatického tisku	15
2.5.1	Nastavení parametrů automatického tisku pro statistiku agentů	15
2.5.2	Nastavení parametrů automatického tisku pro statistiku skupin	15
2.5.3	Nastavení profilů automatického tisku	16
2.6	Určení agentů	16
2.6.1	Určení agentů k analýze	16
2.7	Určení skupin	17
2.7.1	Určení skupin k analýze	17

3	Sledování statistik	19
3.1	Grafické statistiky	19
3.1.1	Zobrazení statistik v diagramech	19
3.2	Statistiky v trvání	19
3.2.1	Zobrazení statistiky agentů ve formě údajů o trvání	19
3.2.2	Zobrazení statistiky skupin ve formě údajů o trvání	20
3.3	Statistiky v absolutních hodnotách	20
3.3.1	Zobrazení statistiky agentů v absolutních hodnotách	20
3.3.2	Zobrazení statistiky skupin v absolutních hodnotách	21
3.3.3	Zobrazení statistiky volání v absolutních hodnotách	22
3.4	Statistiky v procentech	22
3.4.1	Zobrazení statistiky skupin v procentech	22
3.5	Typy	23
3.5.1	Sledování statistiky volání v závislosti na typech	23
3.5.2	Sledování statistiky trvání v závislosti na typech	23
3.6	Určení typů volání pro statistiku skupin	24
3.7	Určení typů trvání pro statistiku skupin	24
3.8	Statistiky linek	25
3.8.1	Sledování statistiky linek	25
3.8.2	Sledování statistiky stupně přetížení linek	26
3.8.3	Sledování intervalů přetížení linek	26
3.9	Seznam ztracených volání	26
3.9.1	Sledování seznamu ztracených volání	26

Obecná prezentace

1.1 Prezentace aplikace Statistiky

1.1.1 O aplikaci Statistiky

Aplikace **Statistiky** je program umožňující přístup k denním statistikám skupin, agentů, linek a volání. Tyto informace jsou zobrazeny v tabulkách a/nebo diagramech.

Hlavními cíli této aplikace jsou:

1. zobrazení statistiky ve formě
 - diagramu,
 - trvání,
 - absolutní hodnoty,
 - procentuálního podílu;
2. konfigurace intervalů statistiky;
3. konfigurace vzhledu diagramů;
4. nastavení parametrů statistiky;
5. nastavení parametrů automatického tisku.

1.1.2 Prezentace rozhraní

Typická stránka aplikace se skládá ze tří hlavních polí:

- pole horní záložky;
- hlavní části displeje;
- pole dolní záložky.

Pole horní záložky

Umožňuje přístup k různým druhům znázornění statistiky nebo nastavení parametrů automatického tisku.

Hlavní část displeje

Umožňuje znázornit činnosti, jejichž statistiku chcete zpracovat, a zobrazit informace o zvolených záložkách.

Pole dolní záložky

Umožňuje přístup k jednotlivým možnostem konfigurace statistiky aplikace Statistiky.

1.2 Připojení a odpojení

1.2.1 Otevření aplikace Statistiky při místním připojení

Aplikace **Statistiky** umožňuje vytvářet statistiky při místním připojení, při vzdáleném připojení i místně bez připojení.

Postup

Aplikaci **Statistiky** při místním připojení otevřete následujícím způsobem:

1. Ve správci programů zvolte aplikaci **Statistic Manager**. Zobrazí se okno **Statistic Manager**.

Toto okno nabízí následující funkce:

- **Konfigurace**: Umožňuje nakonfigurovat aplikaci **Statistic Manager**.
 - **Statistika volání**: Umožňuje přístup k příslušné statistice volání.
 - **Statistiky linek**: Umožňuje přístup k informacím o interních zdrojích střediska Call Centre.
 - **ACD**: Umožňuje přístup ke **statistikám skupin a agentů** a konfiguraci automatického tisku statistik.
2. V nabídce **Konfigurace** ověřte, zda byl vybrán **server PBX** s příslušnou IP adresou, a klepněte na tlačítko **OK**.
 3. Zvolte funkci, kterou chcete sledovat. Zobrazí se okno příslušné funkce.

1.2.2 Otevření aplikace Statistiky při vzdáleném připojení

Aplikace **Statistiky** umožňuje vytvářet statistiky při vzdáleném připojení, při místním připojení a místně bez připojení.

Postup

Aplikaci **Statistiky** při vzdáleném připojení otevřete následujícím způsobem:

1. Otevřete připojení **PM5** na vzdáleném serveru.
2. Zadejte adresu IP používanou při tomto připojení příkazem **Ipconfig** v operačním systému DOS nebo ověřte adresu PPP karty CPU systému v nabídce **PM5/materiál a limity/karty IP/adresy IP PABX**.

Poznámka: Zpravidla je dána hodnota 10.168.92.100.

3. Zadejte tuto IP adresu v nabídce aplikace Statistiky **Statistiky/Konfigurace/Server PBX/Adresa IP**.

4. Spustíte statistiky.

Pozor: V závislosti na požadovaných statistikách se může prodloužit doba repatriace.

1.2.3 Místní otevření aplikace Statistiky bez připojení

Aplikace **Statistiky** umožňuje místní zobrazení statistik při použití souborů statistik ACD dostupných na počítači (na pevném disku nebo jiném médiu).

1. Ve správci programů zvolte aplikaci **Statistiky**. Zobrazí se okno **Statistic Manager**.
2. Klepněte na položku **Konfigurace** a poté na položku **Místní**.
3. Zvolte adresář **Sledovat**, v němž se nacházejí uložené statistické soubory.
4. Zvolte funkci, kterou chcete zobrazit.

1.2.4 Sledování statistik skupin a agentů

Postup

1. Ve správci programů zvolte aplikaci **Statistic Manager**. Zobrazí se okno **Statistic Manager**.
2. Klepněte na tlačítko **ACD**. Zobrazí se okno **ACD**.

Toto okno nabízí následující funkce:

- **Statistika skupin:** Umožňuje zobrazení statistiky skupin ve formě diagramu, údajů o trvání, v absolutních hodnotách nebo v procentech.
- **Statistika agentů:** Umožňuje zobrazení statistiky agentů ve formě diagramu, údajů o trvání nebo v absolutních hodnotách.
- **Automatický tisk statistiky – skupiny:** Umožňuje nastavit parametry automatického tisku pro statistiku skupin.
- **Automatický tisk statistiky – agenti:** Umožňuje nastavit parametry automatického tisku pro statistiku agentů.

1.2.5 Ukončení aplikace Statistiky

Postup

Aplikaci **Statistiky** ukončíte následujícím způsobem:

1. Zavřete aktuální okno. Zobrazí se okno **Statistic Manager**.

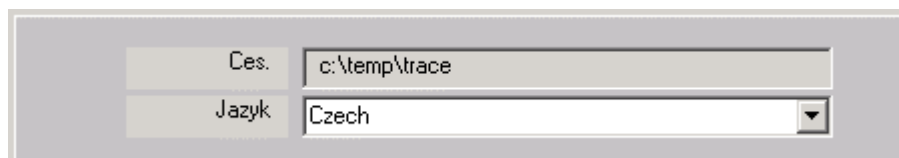
2. Klepněte na ikonu . Rozhraní zmizí.

Konfigurace aplikace Statistika

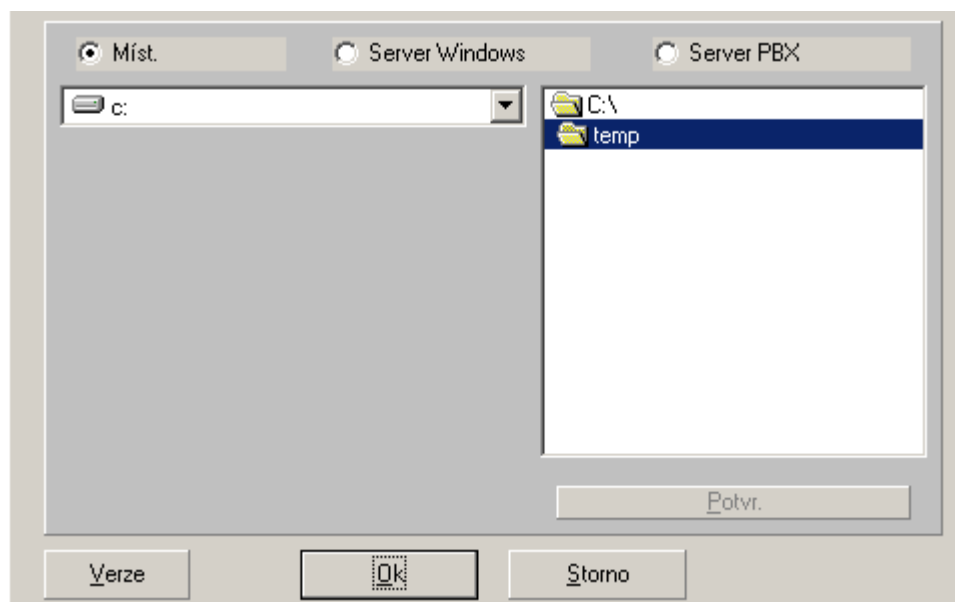
2.1 Konfigurace přístupu k aplikaci Statistiky

Postup

1. Otevřete hlavní stránku aplikace **Statistic Manager**.
2. Klepněte na položku **Konfigurace**. Zobrazí se příslušné okno. Toto okno je rozděleno do dvou polí.
 - **Horní pole:** Umožňuje výběr jazyka pro zobrazení aplikace. V rozevírací nabídce jsou dostupné tyto jazyky: francouzština, němčina, angličtina, španělština, italština a nizozemština.



- **Tlačítka v dolním poli:** Umožňují zvolit server pro spuštění aplikace a zadání IP adresy jedním ze tří tlačítek.



Poznámka: Chcete-li zjistit verzi aplikace, klepněte na položku Verze v dolním poli okna.

3. V rozevírací nabídce v horním poli zvolte jazyk zobrazení.
4. Zvolte **Server PBX** a v poli **Adresa IP** zadejte IP adresu systému.

Poznámka: Pokud existuje externí server systému, zvolte Server Windows, a pokud chcete vytvořit statistiky z dostupných místních souborů na PC, zvolte položku Místní .

5. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **Potvrdit**.
6. Klepněte na tlačítko **OK**.

2.2 Konfigurace intervalů statistik

2.2.1 Konfigurace intervalů pro statistiku volání

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na tlačítko **Statistika**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Interval lze nakonfigurovat podle tří kritérií:
 - **Denní**: Umožňuje zvolit jeden celý den nebo zvolit časový úsek a vybrat zobrazení každou půlhodinu nebo každou hodinu.
 - **Interval**: Umožňuje konfigurovat frekvenci statistiky s datem na začátku a na konci intervalu.
 - **Měsíční**: Umožňuje konfigurovat frekvenci statistiky v daném kalendářním měsíci.
3. Zvolte parametry konfigurace podle potřeby a údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Použít**.
4. Klepnutím na tlačítko **OK** okno zavřete.

Poznámka: Pro souhrn těchto voleb je možno zvolit časový úsek 24 hodin nebo nastavenou hodnotu v rozevírací nabídce Mezi.

2.2.2 Konfigurace intervalů pro statistiky linek

Postup

1. Otevřete okno **Statistiky linek**.
2. Klepněte na tlačítko **Statistika**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Interval statistiky lze nakonfigurovat podle tří kritérií:
 - **Denní**: Umožňuje zvolit jeden celý den nebo zvolit časový úsek a vybrat zobrazení každou půlhodinu nebo každou hodinu.
 - **Interval**: Umožňuje konfigurovat frekvenci statistiky s datem na začátku a na konci intervalu.
 - **Měsíční**: Umožňuje konfigurovat frekvenci statistiky v daném kalendářním měsíci.
3. Zvolte parametry konfigurace podle potřeby a údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Použít**.
4. Klepnutím na **OK** okno zavřete.

Poznámka: Pro souhrn těchto voleb je možno zvolit časový úsek 24 hodin nebo nastavenou hodnotu v rozevírací nabídce Mezi.

2.2.3 Konfigurace intervalů pro statistiku ACD

2.2.3.1 Konfigurace intervalů statistiky pro ACD - Statistika agentů

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**.
3. Klepněte na tlačítko **Statistika**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Interval statistiky lze nakonfigurovat podle tří kritérií:
 - **Denní**: Umožňuje zvolit jeden celý den nebo zvolit časový úsek a vybrat zobrazení každou půlhodinu nebo každou hodinu.
 - **Interval**: Umožňuje nakonfigurovat frekvenci statistiky s datem na začátku a na konci intervalu.
 - **Měsíční**: Umožňuje nakonfigurovat frekvenci statistiky v daném kalendářním měsíci.
4. Zvolte parametry konfigurace podle potřeby a údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Použít**.
5. Klepnutím na **OK** okno zavřete.

Poznámka: Pro souhrn těchto voleb je možno zvolit časový úsek 24 hodin nebo nastavenou hodnotu v rozevírací nabídce Mezi.

2.2.3.2 Konfigurace intervalů pro ACD – statistiku skupin

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika skupin**.
3. Klepněte na tlačítko **Statistika**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Interval statistiky lze nakonfigurovat podle tří kritérií:
 - **Denní**: Umožňuje zvolit jeden celý den nebo zvolit časový úsek a vybrat zobrazení každou půlhodinu nebo každou hodinu.
 - **Interval**: Umožňuje nakonfigurovat frekvenci statistiky s datem na začátku a na konci intervalu.
 - **Měsíční**: Umožňuje nakonfigurovat frekvenci statistiky v daném kalendářním měsíci.
4. Zvolte parametry konfigurace podle potřeby a údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Použít**.

5. Klepnutím na **OK** okno zavřete.

Poznámka: Pro souhrn těchto voleb je možno zvolit časový úsek 24 hodin nebo nastavenou hodnotu v rozevírací nabídce Mezi.

2.3 Konfigurace vzhledu diagramů

2.3.1 Konfigurace vzhledu diagramů pro statistiku volání

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na tlačítko **Možnosti**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Toto okno je rozděleno do čtyř polí:
 - **Vzhled**: Umožňuje nastavit barvu grafických křivek.
 - **S linkami**: Umožňuje nastavit typ linek v diagramech.
 - **Graf**: Umožňuje zvolit typ diagramu.
 - **Možnosti**: Umožňuje zvolit typ volání, jejichž statistiky chcete zobrazit. Tyto informace se zobrazují na záložce **Absolutní hodnoty**.
3. Upravte parametry podle potřeby.
4. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **OK**.

2.3.2 Konfigurace vzhledu diagramů pro statistiky linek

Postup

1. Otevřete okno **Statistika linek**.
2. Klepněte na tlačítko **Možnosti**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Toto okno je rozděleno do čtyř polí:
 - **Vzhled**: Umožňuje nastavit barvu grafických křivek.
 - **S linkami**: Umožňuje nastavit typ linek v diagramech.
 - **Graf**: Umožňuje zvolit typ diagramu.
 - **Možnosti**: Umožňuje zvolit typ volání, jejichž statistiky chcete zobrazit. Tyto informace se zobrazují na záložce **Absolutní hodnoty**.
3. Upravte parametry podle potřeby.
4. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **OK**.

2.3.3 Konfigurace vzhledu diagramů pro ACD

2.3.3.1 Konfigurace vzhledu diagramů pro ACD – statistiku skupin

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika skupin**.
3. Klepněte na tlačítko **Možnosti grafů**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Toto okno je rozděleno do čtyř polí.
 - **Horní pole:** Umožňuje zvolit barvu diagramů.
 - **Centrální pole:** Umožňuje zvolit typ diagramu.
 - **Pole syntézy:** Umožňuje určit typ volání, jejichž statistiky budou zpracovány. Uživatel může zvolit mezi funkcí *Příchozí volání* (seskupí obsloužená volání, neumožněná volání, neuskutečněná volání a zavřená volání v daném dni a zvolených skupinách) a funkcí *Obsloužená volání* (seskupí přímá volání ACD a volání ve frontě v daném dni a zvolených skupinách, jejichž délka přesahuje S1 a S2).
 - **Pole Počet:** Umožňuje zvolit typ grafického znázornění zvolením funkce *Absolutní hodnota* nebo funkce *Trvání*.
4. Upravte parametry podle potřeby.
5. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **OK**.

2.3.3.2 Konfigurace vzhledu diagramů v ACD - Statistika agentů

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**.
3. Klepněte na tlačítko **Možnosti**. Zobrazí se okno nastavení parametrů. Toto okno je rozděleno do čtyř polí:
 - **Horní pole:** Umožňuje zvolit barvu diagramů.
 - **Centrální pole:** Umožňuje zvolit typ diagramu.
 - **Pole syntézy:** Umožňuje seskupit následující položky:
 - **Počet volání:** Seskupuje volání ACD, příchozí volání, odchozí volání, volání ve službě, volání mimo službu, volání bez odpovědi, dočasnou nepřítomnost, administrativu.
 - **Doba celkem:** Seskupuje celkový objem konverzací ACD, zvonění ACD a jiných konverzací v daném dni pro daného agenta (agenty) a přiřazenou skupinu (skupiny).

- **Průměrná doba:** Seskupuje konverzace ACD, zvonění ACD a jiné konverzace v daném dni pro daného agenta (agenty) a zvolenou skupinu (skupiny).
 - **Pole podrobností:** Umožňuje definovat diagramy s údaji o specifických stavech.
4. Upravte parametry podle potřeby.
 5. Potvrďte údaje klepnutím na tlačítko **OK**.

2.4 Nastavení parametrů statistiky volání

2.4.1 Nastavení parametrů pro jednotlivé aplikace

Program **Statistiky** umožňuje zvolit aplikaci, na niž se statistika vztahuje.

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na tlačítko **Parametry**.
3. V poli **Parametry** zvolte položku **Jednotlivé aplikace**. Zobrazí se rozevírací nabídka **Seznam aplikací**.
4. Zvolte aplikaci, jejíž statistiku chcete zobrazit. Volba se zobrazí v poli **Vybrané aplikace**.
5. V poli **Prahová hodnota** definujte (v sekundách) prahové hodnoty **T1** a **T2**.

Poznámka: Ve výchozím nastavení mají T1 a T2 hodnotu 0. Hodnota těchto dvou parametrů umožňuje počítat a aktualizovat pole "Počet volání s dobou < = T1" a "Počet volání s dobou > = T2".

6. Klepněte na **Použít** pro potvrzení údajů.
7. Klepněte na tlačítko **OK**.

2.4.2 Nastavení parametrů pro jednotlivé linky

Program **Statistiky** umožňuje zvolit linky, na něž se statistika vztahuje.

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na tlačítko **Parametry**.
3. V poli **Parametry** zvolte položku **Jednotlivé linky**. Vpravo v okně se zobrazí pole **Volba linek**.
4. Zaškrtněte políčka, která odpovídají linkám, jejichž statistiku chcete zobrazit.
5. V poli **Prahová hodnota** definujte (v sekundách) prahové hodnoty **T1** a **T2**.

Poznámka: Ve výchozím nastavení mají T1 a T2 hodnotu 0. Hodnota těchto dvou parametrů umožňuje počítat a aktualizovat pole "Počet volání s dobou < = T1" a "Počet volání s dobou > = T2".

6. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Potvrdit**.

7. Klepněte na tlačítko **OK**.

2.5 Nastavení parametrů automatického tisku

2.5.1 Nastavení parametrů automatického tisku pro statistiku agentů

Aplikace **Statistiky** umožňuje naprogramovat automatický tisk denních statistik ve zvolených hodinách během dne. Je možno naprogramovat až 8 tisků denně.

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na položku **Automatický tisk statistiky - agenti**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Parametry tisku**.
4. V poli **Obecné parametry** definujte typ tisku.
5. Zvolte časový úsek a frekvenci automatického tisku.
6. V poli vpravo zadejte:
 - hodinu automatického vytištění,
 - číslo nebo čísla příslušných skupin,
 - profil nebo profily tisku z definovaných profilů 1, 2, 3, 4,
 - číslo agenta (pouze při tisku statistiky agentů).

Poznámka: Pro výběr všech agentů zadejte 99 ve sloupci Agent.

7. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Potvrdit**.

8. Klepněte na tlačítko **OK**.

Poznámka: Manuální tisk statistiky můžete provést na displeji Statistika skupin klepnutím na záložku Tisk.

2.5.2 Nastavení parametrů automatického tisku pro statistiku skupin

Aplikace **Statistiky** umožňuje naprogramovat automatický tisk denních statistik ve zvolených hodinách během dne. Je možno naprogramovat až 8 tisků denně.

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na **Automatický tisk statistik – skupiny**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Parametry tisku**.
4. V poli **Obecné parametry** definujte typ tisku.
5. Zvolte časový úsek a frekvenci automatického tisku.
6. V poli vpravo zadejte:
 - hodinu automatického vytištění,
 - číslo nebo čísla příslušných skupin,
 - profil nebo profily tisku z definovaných profilů 1, 2, 3, 4.
7. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Potvrdit**.
8. Klepněte na tlačítko **OK**.

Poznámka: Manuální tisk statistiky můžete provést na displeji Statistika agentů klepnutím na záložku Tisk.

2.5.3 Nastavení profilů automatického tisku

Aplikace **Statistiky** umožňuje upravovat čtyři typy profilů tisku podle potřeb analýzy.

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. V okně automatického tisku, jehož parametry je třeba nastavit, klepněte na položku **Automatický tisk statistiky - agenti** nebo **Automatický tisk statistiky - skupiny**.
3. Klepněte na záložku **Profil 1, 2, 3** nebo **4**.
4. Pro každý profil zvolte jednotlivé displeje statistik, které chcete tisknout, zaškrtnutím příslušných políček.

Klepněte na tlačítko **Potvrdit**.

2.6 Určení agentů

2.6.1 Určení agentů k analýze

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.

2. Klepněte na položku **Statistika agentů**.
3. Klepněte na tlačítko **Statistika**.
4. V rozevírací nabídce v poli **Agent** zvolte číslo agenta pro jeho započtení do statistiky.

Poznámka: Chcete-li započíst všechny agenty, zvolte položku Všichni.

5. V poli **Skupina** zaškrtněte políčko skupiny nebo skupin, k nimž je agent přiřazen.
6. údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Potvrdit**.
7. Klepněte na tlačítko **OK**.

2.7 Určení skupin

2.7.1 Určení skupin k analýze

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na položku **Statistika skupin**.
3. Klepněte na tlačítko **Statistika**.
4. V poli **Skupina** zaškrtněte políčka skupin, na něž se statistika vztahuje.
5. Údaje potvrďte klepnutím na tlačítko **Použít**.
6. Klepněte na tlačítko **OK**.

3.1 Grafické statistiky

3.1.1 Zobrazení statistik v diagramech

Postup

1. Otevřete hlavní stránku aplikace **Statistic manager**.
2. Zvolte funkci, jejíž statistiku chcete sledovat. Zobrazí se zvolené okno.
3. klepněte na záložku **Diagram**. Statistika se zobrazí v diagramu.

3.2 Statistiky v trvání

3.2.1 Zobrazení statistiky agentů ve formě údajů o trvání

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Tabulka trvání**. Ve formě údajů o trvání je dostupná následující statistika:
 - **Průměrná konverzace ACD**: Celková doba konverzace ACD/počet obslužených volání ACD.
 - **Průměrné zvonění ACD**: Celková doba zvonění volání ACD znázorněných na pracovní stanici agenta (fáze zvonění)/počet obslužených volání ACD.
 - **Průměrná konverzace Jiné**: Doba obsazení linky pracovní stanice agenta ("Příchozí" a "Odchozí") kromě volání ze serveru ACD/počet obsazení této stanice kromě volání ACD.
 - **Obsazení celkem**: Celková doba volání ze serveru ACD při zvonění + doba trvání konverzací ACD + doba trvání konverzací Jiné ("Příchozí" a "Odchozí").
 - **Celkem konverzace ACD**: Celková doba konverzace u volání ACD zpracovaných agentem.
 - **Konverzace celkem Jiné**: Doba obsazení linky pracovní stanice agenta ("Příchozí" a "Odchozí") s výjimkou volání, která byla původně ACD.
 - **Dočasná nepřítomnost celkem**: Celková doba, po níž byl agent ve stavu "Administrativa".
 - **Ve službě celkem**: Celková doba připojení agenta (ve službě).

3.2.2 Zobrazení statistiky skupin ve formě údajů o trvání

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Trvání**. Zobrazí se statistika následujících činností:
 - **Průměrná doba obsazení:** Celková doba obslužených volání (doba, která uplynula mezi oznámením přijetí a koncem komunikace) dělená počtem obslužených volání.
 - **Průměrná doba směrování:** Celková doba směrování obslužených volání dělená počtem obslužených volání. Trvání výzev je započteno v čase směrování.
 - **Průměrná doba čekání ve frontě:** Celková doba volání ve frontě dělená počtem obslužených volání, která čekala ve frontě.
 - **Průměrná doba zvonění:** Celková doba zvonění obslužených volání dělená počtem obslužených volání.
 - **Průměrná doba konverzace:** Celková doba konverzace obslužených volání dělená počtem obslužených volání.
 - **Průměrná doba neuskutečněných volání:** Celková doba volání čekajících ve frontě před neuskutečněním ze strany volajícího (volající zavěsí před spojením s agentem) dělená počtem neuskutečněných volání.
 - **Počet neuskutečněných volání:** Celková doba zavěšených neuskutečněných volání, která již čekala ve frontě nebo již byla předávána po opuštění fronty. Tato volání prošla frontou. Tvoří dílčí systém počítadla.
 - **Číslo předání :** Počet volání směrovaných k číslu předání (naprogramovaných v *PM5/středisko Call Centre/Servis ACD/Obecné parametry/záložka Obecné*) poté, co nastala problematická situace (například otevření skupiny bez přiřazeného agenta nebo volání v okamžiku stažení agenta ze služby). První volání je směrováno k číslu předání, následující čísla do fronty.

3.3 Statistiky v absolutních hodnotách

3.3.1 Zobrazení statistiky agentů v absolutních hodnotách

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Tabulka volání**. Zobrazí se statistika následujících činností:
 - **Volání ACD:** Počet agentem obslužených volání ACD.

- **Volání "Příchozí"**: Počet volání s výjimkou ACD, která přicházejí na pracovní stanici agenta (externích volání SDA nebo interních volání určených dané stanici).
- **Volání "Odchozí"**: Počet volání, u nichž agent rozhodl, že se nejedná o ACD (interních nebo externích volání určených dané stanici).

Pozor:

Je to možné pouze tehdy, když protokol smí obsahovat informace, pokud tomu tak není, všechna volání "kromě ACD" nebo "Jiné" jsou obsažena ve sloupci Volání "Příchozí".

- **Žádná odpověď**: Počet volání, která byla původně ACD a na která agent neodpověděl.

Poznámka: Lze zvolit, aby totéž číslo příchozího volání nemělo opakovaně žádnou odpověď.

- **Dočasná nepřítomnost**: Počet uvedení do stavu "Dočasná nepřítomnost".
- **Administrativa**: Počet uvedení do stavu "Administrativa".
- **Ve službě**: Počet uvedení do stavu "Ve službě".
- **Mimo službu**: Počet uvedení do stavu "Mimo službu".

3.3.2 Zobrazení statistiky skupin v absolutních hodnotách

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Absolutní hodnota**. Zobrazí se statistika následujících činností:
 - **Příchozí volání**: Celkový počet příchozích volání v řetězci distribuce volání.
 - **Obsloužená volání**: Počet volání ACD předaných agentovi a spojených v kterékoliv skupině (volané skupině nebo skupině přetečení).
 - **Čekající volání**: Volání ve frontě: Počet čekajících volání před obslužením (spojením s klientem):
 - **Fronta > S1**: Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je větší než S1. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla □ "Volání ve frontě".
 - **Fronta > S2**: Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je větší než S2. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla □ "Fronta > S1".
 - **Neumožněná volání**: Počet volání neumožněných následkem přetížení fronty nebo proto, že pro danou skupinu nebyl určen žádný agent.
 - **Neuskutečněná volání**: Počet volání, která opustila ACD (volající zavěsil, ještě než byl spojen s agentem) ve kterékoli fázi směrování volání.
 - **Zavřená volání**: Počet volání při zavření skupiny.

- **Přetečení volání:** Počet volání obslužených agentem přiřazeným ke skupině přetečení nebo k volané skupině. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla "Obslužená volání".

Poznámka: S1 a S2 jsou dvě prahové hodnoty, jejichž parametry je možno nastavit v PM5/Servis ACD/Obecné parametry/záložka Obecné.

3.3.3 Zobrazení statistiky volání v absolutních hodnotách

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na záložku **Absolutní hodnota**. Informace o linkách se zobrazují v absolutních hodnotách. Poskytovány jsou následující informace:
 - Celkový počet volání.
 - Počet volání, jejichž trvání je kratší než T1.
 - Počet volání, jejichž trvání je delší než T2.
 - Celková doba volání.
 - Průměrná doba volání = celková doba volání/celkový počet volání.
 - Maximální doba jednoho volání.
 - Minimální doba jednoho volání.

3.4 Statistiky v procentech

3.4.1 Zobrazení statistiky skupin v procentech

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika skupin**. Zobrazí se příslušné okno.
3. Klepněte na záložku **Procenta**. Zobrazí se statistika následujících činností:
 - **Příchozí volání:** Celkový počet příchozích volání v řetězci distribuce volání.
 - **Obslužená volání:** Počet volání ACD předaných agentovi a spojených ve kterékoli skupině (volané skupině nebo skupině přetečení).
 - **Čekající volání:** Volání ve frontě: Počet čekajících volání před obslužením (spojením s klientem):
 - **Fronta > S1:** Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je větší než S1. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla "Volání ve frontě".

- **Fronta > S2:** Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je větší než S2. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla "Fronta > S1".
- **Neumožněná volání:** Počet volání neumožněných následkem přetížení fronty nebo proto, že pro danou skupinu nebyl určen žádný agent.
- **Neuskutečněná volání:** Počet volání, která opustila ACD (volající zavěsil, ještě než byl spojen s agentem) ve kterékoli fázi směrování volání.
- **Zavřená volání:** Počet volání při zavření skupiny.
- **Přetečení volání:** Počet volání obslužených agentem přiřazeným ke skupině přetečení nebo k volané skupině. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla "Obslužená volání".

Poznámka: S1 a S2 jsou dvě prahové hodnoty, jejichž parametry je možno nastavit v PM5/Servis ACD/Obecné parametry/záložka Obecné.

3.5 Typy

3.5.1 Sledování statistiky volání v závislosti na typech

Je možno vytvořit maximálně 10 kódů typů v obecných parametrech ACD. Během používání aplikace Agent assistant může uživatel přiřadit (nebo klasifikovat) každé zpracované volání zvolením jednoho z kódů typu.

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**.
3. Klepněte na záložku **Tabulka volání**. Statistika volání se zobrazuje v absolutních hodnotách v tabulce.
4. Klepněte na tlačítko **Možnosti**. Zobrazí se pole **Tabulka volání**.
5. Zaškrtněte políčko **Počet volání/typ**. Zobrazí se stránka se stavy typů.

Poznámka: Ve výchozím nastavení je políčko Obecné zaškrtnuto. Stránka Obecné umožňuje zobrazit všechna volání.

6. Klepněte na tlačítko **OK**.

3.5.2 Sledování statistiky trvání v závislosti na typech

Postup

1. Otevřete okno **ACD**.
2. Klepněte na ikonu **Statistika agentů**.
3. Klepněte na záložku **Tabulka volání**.

4. Klepněte na tlačítko **Možnosti**. Zobrazí se pole **Tabulka trvání**.
5. Zvolte:
 - **Celková doba/typ**: pro zobrazení celkové doby volání v závislosti na stavech typů.
 - **Průměrná doba/typ**: pro zobrazení průměrné doby volání v závislosti na stavech typů.
6. Klepněte na tlačítko **OK**.

Poznámka: Ve výchozím nastavení je políčko Obecné zaškrtnuto. Stránka Obecné umožňuje zobrazit trvání všech volání.

3.6 Určení typů volání pro statistiku skupin

Lze získat statistiku následujících činností:

- **Příchozí volání**: Celkový počet příchozích volání v řetězci distribuce volání.
- **Obsloužená volání**: Počet volání ACD předaných agentovi a spojených v kterékoliv skupině (volané skupině nebo skupině přetečení).
- **Čekající volání: Volání ve frontě**: Počet čekajících volání před obslužením (spojením s klientem):
 - **Fronta > S1**: Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je delší než S1. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla ☐ "Volání ve frontě".
 - **Fronta > S2**: Počet volání, jejichž interval čekání ve frontě je delší než S2. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla ☐ "Fronta > S1".
- **Neumožněná volání**: Počet volání neumožněných následkem přetížení fronty nebo proto, že pro danou skupinu nebyl určen žádný agent.
- **Neuskutečněná volání**: Počet volání, která opustila ACD (volající zavěsil, ještě než byl spojen s agentem) v kterékoliv fázi směrování volání.
- **Zavřená volání**: Počet volání při zavření skupiny.
- **Přetečení volání**: Počet volání obslužených agentem přiřazeným ke skupině přetečení nebo k volané skupině. Toto počítadlo představuje dílčí systém počítadla *Obsloužená volání*.

Poznámka: S1 a S2 jsou dvě prahové hodnoty, jejichž parametry je možno nastavit v PM5/Servis ACD/Obecné parametry/záložka Obecné.

3.7 Určení typů trvání pro statistiku skupin

Ve formě údajů o trvání jsou dostupné následující statistiky:

- **Průměrná doba obsazení**: Celková doba obslužených volání (uplynulý čas mezi oznámením přijetí a koncem komunikace) dělená počtem obslužených volání.

- **Průměrná doba směřování:** celková doba směřování obslužených volání dělená počtem obslužených volání. Trvání výzev je započteno v čase směřování.
- **Průměrná doba čekání ve frontě:** Celková doba volání ve frontě dělená počtem obslužených volání, která čekala ve frontě.
- **Průměrná doba zvonění:** Celková doba zvonění obslužených volání dělená počtem obslužených volání.
- **Průměrná doba konverzace:** Celková doba konverzace obslužených volání dělená počtem obslužených volání.
- **Průměrná doba neuskutečněných volání:** Celková doba volání ve frontě před neuskutečněním ze strany volajícího (volající zavěsí před spojením s agentem) dělená počtem neuskutečněných volání.
- **Počet neuskutečněných volání:** Celková doba zavěšených neuskutečněných volání, která již čekala ve frontě nebo již byla předávána po opuštění fronty. Tato volání prošla frontou. Tvoří dílčí systém počítadla.
- **Dobrovolná ukončení:** Počet volání, která (po klepnutí na tlačítko *) dobrovolně opustila frontu bez zavěšení kvůli zanechání vzkazu v hlasovém záznamníku skupiny.
- **Číslo předání celkem:** Počet volání směřovaných k číslu předání (naprogramovaných v PM5/středisko Call Centre/Servis ACD/Obecné parametry/záložka Obecné) poté, co nastala problematická situace (například otevření skupiny bez přiřazeného agenta nebo volání v okamžiku stažení agenta ze služby).

První volání je směřováno k číslu předání, následující čísla do fronty.

3.8 Statistiky linek

3.8.1 Sledování statistiky linek

Statistiky linek odpovídají trvání linky nebo linek vzhledem k maximální době obsazení. Informace o linkách umožňují zjistit, jak používá interní zdroje středisko Call Centre.

Je možno vypočítat stupeň obsazení dané linky podle následujících kritérií:

- **Denní:** Stupeň obsazení se vypočte v časových úsecích půl hodiny nebo hodiny se znázorněním za 24 hodin nebo za daný časový úsek.
- **Interval:** Stupeň obsazení se vypočte v časových úsecích 24 hodin po několik po sobě jdoucích dní.
- **Měsíční:** Stupeň obsazení se vypočte v časových úsecích 24 hodin.
- **Linky:** Stupeň obsazení se vypočte pro jednotlivé linky nebo pro více linek.

Postup

1. Otevřete okno **Statistiky linek**.

2. V okně **Statistiky linek** klepněte na záložku **Obsazeno**. Zobrazí se grafické znázornění statistiky linek.

3.8.2 Sledování statistiky stupně přetížení linek

Stupeň přetížení linek znamená obsazení linek na 100 %. Odpovídá okamžiku, kdy linka nebo linky nemohou zpracovávat další volání.

Postup

1. Otevřete okno **Statistiky linek**.
2. V okně **Statistiky linek** klepněte na záložku **Přetížení**. Graficky se statistiky linek zobrazují v procentech.

Poznámka: Stupeň přetížení se vypočte pro daný den. Je možno zvolit pouze režim denní statistiky. Režimy statistiky Interval a Měsíční neumožňují pracovat se zobrazením stupně přetížení.

3.8.3 Sledování intervalů přetížení linek

Displej **Interval přetížení linek** udává všechny intervaly, kdy byly linky přetíženy.

Postup

1. Otevřete okno **Statistika linek**.
2. V okně **Statistika linek** klepněte na záložku **Interval přetížení linek**. Intervaly přetížení se zobrazují v seznamu.

3.9 Seznam ztracených volání

3.9.1 Sledování seznamu ztracených volání

Ztracená volání jsou taková volání, která nevedou k ACD, když jsou všechny linky přetíženy.

Postup

1. Otevřete okno **Statistika volání**.
2. Klepněte na záložku **Seznam ztracených volání**. Zobrazí se okno s detailními informacemi o ztracených voláních.
 - Datum.
 - Hodina.
 - Linka.
 - Aplikace.
 - Volající číslo.

- Volané číslo.
- IUU (informace od uživatele k uživateli).