

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 diese 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 R3.1 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

Allgemeine Informationen

1-1	Überblick zur Statistikanwendung	1. 1
1-1-1	Aufgaben der Statistikanwendung	1. 1
1-1-2	Überblick zur Benutzeroberfläche	1. 1
1-2	Verbindungen herstellen und trennen	1. 2
1-2-1	Statistikanwendung mit lokaler Verbindung öffnen.....	1. 2
1-2-2	Statistikanwendung mit Remote-Verbindung öffnen.....	1. 2
1-2-3	Statistikanwendung lokal ohne Verbindung öffnen	1. 3
1-2-4	Gruppen- und Agentenstatistiken anzeigen	1. 3
1-2-5	Statistikanwendung schließen	1. 4

Kapitel 2

Konfiguration der Statistikanwendung

2-1	Zugriff auf Statistikanwendung konfigurieren	2. 1
2-2	Konfiguration der Statistikzeiträume	2. 2
2-2-1	Statistikzeiträume für Anrufstatistiken konfigurieren.....	2. 2
2-2-2	Statistikzeiträume für Leitungsbelegungsraten konfigurieren	2. 2
2-2-3	Statistikzeiträume für ACD konfigurieren	2. 3
2-3	Konfiguration des Aussehens der Grafiken	2. 4
2-3-1	Aussehen der Grafiken für Anrufstatistiken konfigurieren	2. 4
2-3-2	Aussehen der Grafiken für Leitungsbelegungsraten konfigurieren.....	2. 4

2-3-3	Konfiguration des Aussehens der Grafiken für ACD	2. 5
2-4	Festlegung der Parameter für Anrufstatistiken	2. 6
2-4-1	Einstellungen pro Anwendung festlegen	2. 6
2-4-2	Parameter pro Leitung festlegen	2. 6
2-5	Festlegung der Parameter für den automatischen Ausdruck	2. 7
2-5-1	Parameter für automatischen Ausdruck von Agentenstatistiken festlegen.....	2. 7
2-5-2	Parameter für automatischen Ausdruck von Gruppenstatistiken festlegen.....	2. 8
2-5-3	Parameter für automatische Druckprofile festlegen.....	2. 8
2-6	Auswahl der Agenten	2. 9
2-6-1	Agenten für die Analyse auswählen	2. 9
2-7	Auswahl der Gruppen	2. 9
2-7-1	Gruppen für die Analyse auswählen.....	2. 9

Kapitel 3

Abfrage von Statistiken

3-1	Grafische Statistiken	3. 1
3-1-1	Statistiken in Grafikform anzeigen.....	3. 1
3-2	Statistiken zur Dauer	3. 1
3-2-1	Agentenstatistiken mit Angaben zur Dauer anzeigen.....	3. 1
3-2-2	Gruppenstatistiken mit Angaben zur Dauer anzeigen	3. 2
3-3	Statistiken mit absoluten Werten	3. 3
3-3-1	Agentenstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen	3. 3
3-3-2	Gruppenstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen.....	3. 3
3-3-3	Anrufstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen.....	3. 4

3-4	Statistiken mit Prozentsätzen	3. 5
3-4-1	Gruppenstatistiken in Form von Prozentsätzen anzeigen.....	3. 5
3-5	Zuordnungen	3. 6
3-5-1	Anrufstatistiken in Abhängigkeit von der Zuordnung anzeigen.....	3. 6
3-5-2	Anrufstatistiken zur Dauer in Abhängigkeit von der Zuordnung anzeigen	3. 6
3-6	Anruftypen für Gruppenstatistiken festlegen	3. 7
3-7	Typ der Dauer für Gruppenstatistiken festlegen	3. 7
3-8	Leistungsbelegungsrate	3. 8
3-8-1	Statistiken zur Leistungsbelegungsrate anzeigen	3. 8
3-8-2	Statistiken zur Leistungsauslastungsrate anzeigen	3. 9
3-8-3	Perioden mit Leistungsauslastung anziehen.....	3. 9
3-9	Liste der verlorenen Anrufe	3. 10
3-9-1	Liste der verlorenen Anrufe anzeigen.....	3. 10

1-1 Überblick zur Statistikanwendung

1-1-1 Aufgaben der Statistikanwendung

Bei der Anwendung **Statistik** 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 des Aussehens 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

Er ermöglicht einen 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 er Informationen zu den ausgewählten Registerkarten.

Unterer Bereich mit Registerkarten

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

1-2 Verbindungen herstellen und trennen

1-2-1 Statistikanwendung mit lokaler Verbindung öffnen

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

Verfahren

Um die Anwendung **Statistiken** mit lokaler Verbindung zu öffnen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Wählen 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.
 - **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 Ausdruck dieser Statistiken.
2. Prüfen Sie nach, ob im Menü **Konfiguration** die Option **PBX-Server** mit der IP-Adresse der betreffenden TK-Anlage ausgewählt ist. Klicken Sie dann auf **OK**.
 3. Wählen Sie die Funktion aus, die Sie aufrufen möchten. Das Fenster zu dieser Funktion wird angezeigt.

1-2-2 Statistikanwendung mit Remote-Verbindung öffnen

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

Verfahren

Um die Anwendung **Statistiken** mit einer Remote-Verbindung zu öffnen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Öffnen Sie eine **PM5**-Verbindung zum Remote-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.

Bemerkung: Der Standardwert lautet zumeist 10.168.92.100.

3. Rufen Sie das folgende Menü der Statistikanwendung auf, um die IP-Adresse einzugeben: **Statistiken/Konfiguration/PBX-Server/IP-Adresse**.
4. Starten Sie die Statistikanwendung.

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

1-2-3 Statistikanwendung lokal ohne Verbindung öffnen

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: Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Konfiguration** und dann auf **Lokal**.
3. Wechseln Sie in das Verzeichnis **Trace**. Es enthält die gespeicherten Statistikdateien.
4. Wählen Sie die Funktion aus, die Sie aufrufen möchten.

1-2-4 Gruppen- und Agentenstatistiken anzeigen

Verfahren

1. Wählen Sie im Programm-Manager die Anwendung **Statistic Manager**. Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **ACD**. Das Fenster **ACD** wird angezeigt.

Im Fenster stehen die folgenden Funktionen zur Verfügung:

- **Gruppenstatistiken:** Ermöglicht das Anzeigen von Gruppenstatistiken als Grafik, Dauer, absoluter Wert oder Prozentsatz.
- **Agentenstatistiken:** Ermöglicht das Anzeigen von Agentenstatistiken als Grafik, Dauer oder absoluter 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.

1-2-5 Statistikanwendung schließen

Verfahren

Um die Anwendung **Statistiken** zu schließen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

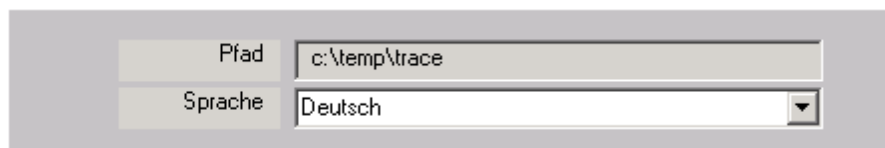
1. Schließen Sie das aktuelle Fenster. Das Fenster **Statistic Manager** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol . Die Benutzeroberfläche wird ausgeblendet.

Konfiguration der Statistikanwendung

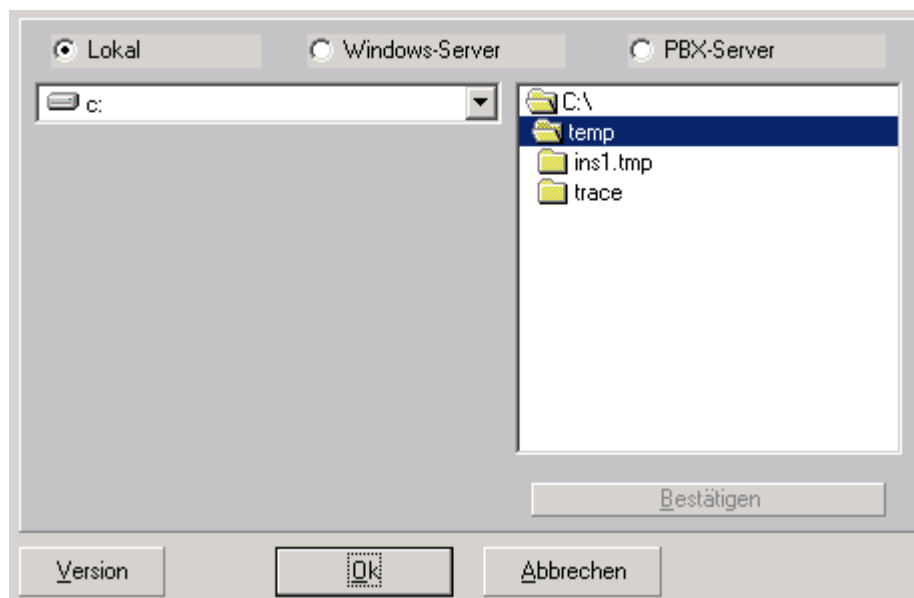
2-1 Zugriff auf Statistikanwendung konfigurieren

Verfahren

1. Öffnen Sie die Begrüßungsseite von Statistic Manager.
2. Klicken Sie auf Hinzufügen. Das Fenster wird angezeigt. Es ist in zwei Bereiche unterteilt:
 - **Oberer Bereich:** Ermöglicht die Auswahl einer Anzeigesprache für die Anwendung. Das Pulldown-Menü enthält die folgenden Sprachen: Französisch, Deutsch, Englisch, Spanisch, Italienisch und Niederländisch.



- **Unterer Bereich mit Schaltflächen:** Drei Schaltflächen ermöglichen die Auswahl des von der Anwendung zu verwendenden Servers und die Eingabe der IP-Adresse.



Bemerkung: Um die Version der Anwendung zu erfahren, klicken Sie im unteren Fensterbereich auf Version.

3. Wählen Sie im Pulldown-Menü im oberen Bereich die Anzeigesprache für die Anwendung aus.
4. Wählen Sie **PBX-Server** und geben Sie im Feld **IP-Adresse** die IP-Adresse des Systems ein.

Bemerkung: Wählen Sie Windows-Server, wenn ein nicht zum System gehöriger, externer Server existiert. Wählen Sie Lokal, wenn Sie die Statistiken anhand von lokal auf Ihrem PC vorhandenen Dateien erstellen möchten.

5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Daten zu bestätigen.

6. Klicken Sie auf **OK**.

2-2 Konfiguration der Statistikzeiträume

2-2-1 Statistikzeiträume für Anrufstatistiken konfigurieren

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
2. Klicken Sie auf **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 Tags oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **Zeitraum**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe des Anfangs- und Enddatums eines Zeitraums.
 - **Monatlich**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe eines exakten Kalendermonats.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus und klicken Sie dann auf auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Bemerkung: Bei allen Wahlmöglichkeiten kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Pulldown-Menüs der Option Zwischen ausgewählt werden.

2-2-2 Statistikzeiträume für Leitungsbelegungsraten konfigurieren

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 Tags oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **Zeitraum**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe des ersten und letzten Tags eines Zeitraums.
 - **Monatlich**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe eines exakten Kalendermonats.
3. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus und klicken Sie dann auf auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

4. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Bemerkung: Bei allen Wahlmöglichkeiten kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Pulldown-Menüs der Option Zwischen ausgewählt werden.

2-2-3 Statistikzeiträume für ACD konfigurieren

2-2-3-1 Statistikzeiträume für ACD konfigurieren - Agentenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. 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 Tags oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **Zeitraum**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe des ersten und letzten Tags eines Zeitraums.
 - **Monatlich**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe eines exakten Kalendermonats.
4. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus und klicken Sie dann auf auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.
5. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Bemerkung: Bei allen Wahlmöglichkeiten kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Pulldown-Menüs der Option Zwischen ausgewählt werden.

2-2-3-2 Statistikzeiträume für ACD konfigurieren - Gruppenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**.
3. 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 Tags oder eines Zeitbereichs. Dabei kann zwischen halbstündlicher und stündlicher Anzeige ausgewählt werden.
 - **Zeitraum**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe des ersten und letzten Tags eines Zeitraums.
 - **Monatlich**: Ermöglicht die Konfiguration der Statistikhäufigkeit durch Eingabe eines exakten Kalendermonats.

4. Wählen Sie die gewünschten Konfigurationsparameter aus und klicken Sie dann auf auf **Übernehmen**, um die Daten zu bestätigen.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das Fenster zu schließen.

Bemerkung: Bei allen Wahlmöglichkeiten kann entweder ein 24-stündiger Zeitbereich oder ein voreingestellter Wert aus den Pulldown-Menüs der Option Zwischen ausgewählt werden.

2-3 Konfiguration des Aussehens der Grafiken

2-3-1 Aussehen der Grafiken für Anrufstatistiken konfigurieren

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **Anrufstatistiken**.
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.

2-3-2 Aussehen der Grafiken für Leitungsbelegungsraten konfigurieren

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.

2-3-3 Konfiguration des Aussehens der Grafiken für ACD

2-3-3-1 Aussehen der Grafiken für ACD konfigurieren - Gruppenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Grafische Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Oberer Bereich:** Ermöglicht die Auswahl der Grafikfarbe.
 - **Zentraler Bereich:** Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Bereich Gesamtüberblick:** Hier lässt sich festlegen, für welchen Anruftyp die Statistiken realisiert werden. 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, wartende Anrufe sowie länger als S1 bzw. S2 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 **OK**, um die Daten zu bestätigen.

2-3-3-2 Aussehen der Grafiken für ACD konfigurieren - Agentenstatistiken

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**. Das Fenster mit den Parametern wird angezeigt. Es ist in vier Bereiche unterteilt:
 - **Oberer Bereich:** Ermöglicht die Auswahl der Grafikfarbe.
 - **Zentraler Bereich:** Ermöglicht die Auswahl des Grafiktyps.
 - **Bereich Gesamtüberblick:** Inhalt:
 - **Anzahl der Anrufe:** Liefert eine nach den den Merkmalen ACD-Anrufe, Ankommend, Abgehend, Angemeldet, Abgemeldet, Keine Antwort, Momentan abwesend und Nachbearbeitung gegliederte Übersicht.

- **Dauer kumuliert:** Liefert eine Übersicht mit Angaben zur kumulierten Dauer von ACD-Gesprächen, ACD-Tonrufen und sonstigen Gesprächen für den Tag und für die ausgewählten Agenten und Gruppen.
 - **Mittlere Dauer:** Liefert eine Übersicht mit Angaben zur Dauer von 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 **OK**, um die Daten zu bestätigen.

2-4 Festlegung der Parameter für Anrufstatistiken

2-4-1 Einstellungen pro Anwendung festlegen

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 **Parameter**.
3. Wählen Sie im Bereich **Parameter** die Option **Pro Anwendung** aus. Das Pulldown-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).

Bemerkung: T1 und T2 haben standardmäßig den Wert 0. Anhand der Werte dieser beiden Parameter werden die Felder "Anzahl der Anrufe, deren Dauer $\leq T1$ " und "Anzahl der Anrufe, deren Dauer $\geq T2$ " aktualisiert.

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

2-4-2 Parameter pro Leitung festlegen

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 **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).
- Bemerkung: 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.
 7. Klicken Sie auf **OK**.

2-5 Festlegung der Parameter für den automatischen Ausdruck

2-5-1 Parameter für automatischen Ausdruck von Agentenstatistiken festlegen

Die Anwendung **Statistiken** ermöglicht die Programmierung einer automatischen Ausgabe 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 - Agenten**. Das 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).

Bemerkung: 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**.

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

2-5-2 Parameter für automatischen Ausdruck von Gruppenstatistiken festlegen

Die Anwendung **Statistiken** ermöglicht die Programmierung eines 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 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 ausgedruckt(en) 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**.

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

2-5-3 Parameter für automatische Druckprofile festlegen

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**.

2-6 Auswahl der Agenten

2-6-1 Agenten für die Analyse auswählen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.

2. Klicken Sie auf **Agentenstatistiken**.

3. Klicken Sie auf **Statistiken**.

4. Wählen Sie im Bereich **Agent** im Pulldown-Menü die Nummer eines Agenten aus, der in die Statistik eingehen soll.

Bemerkung: Wählen Sie Alle, 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.

7. Klicken Sie auf **OK**.

2-7 Auswahl der Gruppen

2-7-1 Gruppen für die Analyse auswählen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.

2. Klicken Sie auf **Gruppenstatistiken**.

3. Klicken Sie auf **Statistiken**.

4. Aktivieren Sie im Bereich **Gruppe** die Kontrollkästchen der Gruppen, die in die Statistik eingehen sollen.

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

6. Klicken Sie auf **OK**.

3-1 Grafische Statistiken

3-1-1 Statistiken in Grafikform anzeigen

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 Agentenstatistiken mit Angaben zur Dauer anzeigen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**. Das 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. ACD**: 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. ACD**: 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 "Nachbearbeitung" verbracht hat.
- **Anrufbereit kum.:** Gesamtlänge des Zeitraums, in dem der Agent eine Verbindung hatte (also angemeldet war).

3-2-2 Gruppenstatistiken mit Angaben zur Dauer anzeigen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dauer**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Durchschnitt. Besetzttdauer:** 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 *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.

3-3 Statistiken mit absoluten Werten

3-3-1 Agentenstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Agentenstatistiken**. Das 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).

Vorsicht: 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.

3-3-2 Gruppenstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Absoluter Wert**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Ankommende Anrufe**: Die Gesamtanzahl der in der ACD-Kette 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 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".
- **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 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".

Bemerkung: Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter PM5/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registrierkarte Allgemein konfiguriert werden.

3-3-3 Anrufstatistiken in Form von absoluten Werten anzeigen

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 Gruppenstatistiken in Form von Prozentsätzen anzeigen

Verfahren

1. Öffnen Sie das Fenster **ACD**.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Gruppenstatistiken**. Das Fenster wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Prozentsatz**. Es werden Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt:
 - **Ankommende Anrufe**: Die Gesamtanzahl der in der ACD-Kette 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 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".
 - **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 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".

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

3-5 Zuordnungen

3-5-1 Anrufstatistiken in Abhängigkeit von der Zuordnung anzeigen

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

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.

Bemerkung: Das Kontrollkästchen Allgemein ist standardmäßig aktiviert. Die Seite Allgemein ermöglicht die Anzeige aller Anrufe.

6. Klicken Sie auf **OK**.

3-5-2 Anrufstatistiken zur Dauer in Abhängigkeit von der Zuordnung anzeigen

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**.

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

3-6 Anruftypen für Gruppenstatistiken festlegen

Es können Statistiken zu den folgenden Elementen angezeigt werden:

- **Ankommende Anrufe:** Die Gesamtanzahl der in der ACD-Kette 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 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".
- **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 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*.

Bemerkung: Die beiden Schwellenwerte S1 und S2 können unter PM5/ACD-Dienst/Allgemeine Parameter/Registrierkarte Allgemein konfiguriert werden.

3-7 Typ der Dauer für Gruppenstatistiken festlegen

Die folgenden Statistiken stehen zur Verfügung:

- **Durchschnit. Besetzdauer:** Die Gesamtdauer der angenommenen Anrufe (die zwischen Begrüßungsansage und Gesprächsende verstrichene Zeit) geteilt durch die Anzahl der angenommenen Anrufe.
- **Durchschnit. 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 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.

3-8 Leitungsbelegungsrate

3-8-1 Statistiken zur Leitungsbelegungsrate anzeigen

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 Länge.
- **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 Statistiken zur Leitungsauslastungsrate anzeigen

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

Verfahren

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

Bemerkung: 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 Perioden mit Leitungsauslastung anziehen

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 Grafikform angezeigt.

3-9 Liste der verlorenen Anrufe

3-9-1 Liste der verlorenen Anrufe anzeigen

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
 - Anrufende Nummer
 - Angerufene Nummer
 - IUU (Teilnehmer-zu-Teilnehmer-Signalisierung)