

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Statisztika alkalmazás

Kezelési útmutató



MEGJEGYZÉS

Az itt található termékleírás tartalma külön értesítés nélkül módosulhat. Az itt leírt termékek és szolgáltatások nem állnak rendelkezésre minden országban. Naprakész információkért forduljon a helyi Alcatel képviselőhöz, illetve az Ön Alcatel szolgáltatójához.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Minden jog minden országra fenntartva. Ennek az útmutatónak a részeit, illetve annak teljes egészét reprodukálni kizárólag az Alcatel engedélyével lehet.

Az Alcatel ® név és az Alcatel embléma az Alcatel bejegyzett védjegye. Minden más védjegy a megfelelő tulajdonos tulajdona.

Ennek az útmutatónak a frissítése az R3.1-es verzióhoz készült.

A CE jel tanúsítja, hogy ez a termék megfelel az Európai Unió következő direktíváinak:

- 89/336/CEE (az elektromágneses kompatibilitásra vonatkozóan)
- 73/23/CEE (az elektromos érintésvédelemre vonatkozóan)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Kezelési útmutató

1	Általános bemutatás	5
1.1	A Statisztika alkalmazás bemutatása	5
1.1.1	Mi is a Statisztika alkalmazás	5
1.1.2	A kezelőfelület bemutatása	5
1.2	Kapcsolat létrehozása és bontása	6
1.2.1	Statisztika alkalmazás megnyitása helyi kapcsolattal	6
1.2.2	Statisztika alkalmazás megnyitása külső kapcsolattal	6
1.2.3	Statisztika alkalmazás helyi megnyitása kapcsolat nélkül	7
1.2.4	A csoportok és az ügyintézők statisztikájának figyelése	7
1.2.5	Statisztika alkalmazás bezárása	7
2	A Statisztika alkalmazás konfigurálása	9
2.1	Statisztika alkalmazáshoz való hozzáférés konfigurálása	9
2.2	A statisztikák periodikus konfigurálása	10
2.2.1	A Hívások statisztikája – periódusok konfigurálása	10
2.2.2	A Vonalak foglaltsági arány statisztikája – periódusok konfigurálása	10
2.2.3	Az ACD - Ügyintézők statisztikája – periódusok konfigurálása	11
2.3	A grafikon nézetének konfigurálása	12
2.3.1	Grafikus megjelenítés konfigurálása a Hívások statisztikája pontban	12
2.3.2	Grafikus megjelenítés konfigurálása a Vonalak foglaltsági aránya pontban	12
2.3.3	Grafikon nézetének konfigurálása az ACD részére	13
2.4	Hívások statisztikájának beállítása	14
2.4.1	Beállítás az alkalmazáson keresztül	14
2.4.2	Beállítás vonalon keresztül	15
2.5	Az automatikus nyomtatás beállítása	15
2.5.1	Ügyintézők statisztikája – Automatikus nyomtatás beállítása	15
2.5.2	Csoportok statisztikája – Automatikus nyomtatás beállítása	16
2.5.3	Az automatikus nyomtatási profilok beállítása	16
2.6	Ügyintézők meghatározása	17
2.6.1	Elemezendő ügyintézők megadása	17
2.7	Csoportok meghatározása	17

2.7.1	Elemezendő csoportok megadása	17
3	Statisztikák megtekintése	19
3.1	Statisztika grafikonok	19
3.1.1	Statisztikák megjelenítése grafikus formában	19
3.2	Statisztika időtartam szerint	19
3.2.1	Ügyintézők statisztikájának megjelenítése időtartam alapján	19
3.2.2	Csoportok statisztikájának megjelenítése időtartam alapján	20
3.3	Statisztika abszolút érték formájában	20
3.3.1	Ügyintézők statisztikájának megjelenítése abszolút érték formájában	20
3.3.2	Csoportok statisztikájának megjelenítése abszolút érték formájában	21
3.3.3	A Hívások statisztikájához statisztikák megjelenítése abszolút érték formájában	22
3.4	Statisztika százalékban	22
3.4.1	Csoportok statisztikájának megjelenítése százalékosan	22
3.5	Besorolás	23
3.5.1	Hívások statisztikájának vizsgálata besorolás szerint	23
3.5.2	Időtartamok statisztikájának vizsgálata besorolás szerint	24
3.6	Hívástípusok meghatározása a csoportok statisztikájához	24
3.7	Időtartamtípusok meghatározása a csoportok statisztikájához	25
3.8	Vonalak foglaltsági aránya	26
3.8.1	A Vonalak foglaltsági aránya statisztika megtekintése	26
3.8.2	A Vonalak túlterhelési aránya statisztika megtekintése	26
3.8.3	A vonalak túlterhelt időtartamainak megtekintése	26
3.9	Elvesztett hívások listája	27
3.9.1	Elvesztett hívások listájának megtekintése	27

Általános bemutatás

1.1 A Statisztika alkalmazás bemutatása

1.1.1 Mi is a Statisztika alkalmazás

A **Statisztika** alkalmazás egy olyan program, amely lehetővé teszi a csoportokra, az ügyintézőkre, a vonalakra és a hívásokra vonatkozó napi statisztikák megjelenítését. Az adatok táblázatok és/vagy grafikonok formájában jelennek meg.

Az alkalmazás fő célja:

1. A statisztikák megjelenítése különböző formákban:
 - Grafikon,
 - Időtartam,
 - Abszolút érték,
 - Százalék.
2. A statisztikák periodikus konfigurálása.
3. A grafikon megjelenítésének konfigurálása.
4. A statisztikák beállításai.
5. Az automatikus nyomtatás beállítása.

1.1.2 A kezelőfelület bemutatása

Az alkalmazás jellegzetes oldala három fő területből áll:

- A felső fülek területe.
- A képernyőtörzs.
- Az alsó fülek területe.

A felső fülek területe

Innen érhetők el a statisztikák különféle megjelenítéseinek típusai vagy az automatikus nyomtatás beállításai.

A képernyőtörzs.

Itt jelennek meg azok az elemek, amelyek statisztikáit meg kívánja kapni, valamint a kiválasztott fülekhez kapcsolódó információk.

Az alsó fülek területe

Lehetővé teszi a Statisztikák alkalmazás különféle statisztika konfigurálási beállításainak megnyitását.

1.2 Kapcsolat létrehozása és bontása

1.2.1 Statisztika alkalmazás megnyitása helyi kapcsolattal

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi a statisztikák elkészítését helyi kapcsolaton vagy külső kapcsolaton keresztül, valamint kapcsolat nélkül.

Eljárás

A **Statisztika** alkalmazás helyi kapcsolattal való megnyitásához, járjon el a következők szerint:

1. Az Intézőből válassza ki a **Statisztika menedzser** alkalmazást. Megjelenik a **Statisztika menedzser** ablak.

Az ablak által felkínált funkciók a következők:

- **Konfigurálás:** lehetővé teszi a Statisztika menedzser alkalmazás konfigurálását.
 - **Hívások statisztikája:** itt a hívásokkal kapcsolatos statisztikák találhatók.
 - **Vonalak foglaltsági aránya:** itt a hívasközpont belső erőforrásainak kihasználtságával kapcsolatos statisztikák találhatók.
 - **ACD:** lehetővé teszi a hozzáférést a csoportok és ügyintézők statisztikája adataihoz, és lehetővé teszi ezen statisztikai adatok automatikus nyomtatásának konfigurálását.
2. A **Konfigurálás** menüben ellenőrizze, hogy a **Pbx kiszolgáló** a Pbx megfelelő IP-címével került-e kiválasztásra, majd kattintson az **OK** gombra.
 3. Válassza ki a megtekinteni kívánt funkciót. Megjelenik az ehhez a funkcióhoz tartozó ablak.

1.2.2 Statisztika alkalmazás megnyitása külső kapcsolattal

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi a statisztikák elkészítését külső kapcsolaton vagy helyi kapcsolaton keresztül, valamint kapcsolat nélkül.

Eljárás

A **Statisztika** alkalmazás külső kapcsolattal való megnyitásához, járjon el a következők szerint:

1. Nyisson meg egy **PM5** kapcsolatot a külső kiszolgálón.
2. Egyezze meg ennek a kapcsolatnak a DOS alatt futó **Ipconfig** parancs futtatásakor kapott IP-címét, vagy ellenőrizze a CPU-kártya PPP-címét a PABX **PM5/anyagok és limitek/Ip kártya/IP-cím** menüjében.

Megjegyzés: Ennek értéke általában 10.168.92.100.

3. Írja be ezt az IP-címet a Statisztika alkalmazás **Statisztika/Konfigurálás/Pbx kiszolgáló/IP-cím** menüjébe.
4. Indítsa el a statisztikát.

Figyelem: A kért statisztikák függvényében a feldolgozási idő megnövekedhet.

1.2.3 Statisztika alkalmazás helyi megnyitása kapcsolat nélkül

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi a statisztikák megjelenítését helyi üzemmódban, a számítógépen található ACD statisztika fájlok felhasználásával (merevlemezen vagy máshol tárolva).

1. Az Intézőből válassza ki a **Statisztika** alkalmazást: Megjelenik a **Statisztika menedzser** ablak.
2. Kattintson a **Konfigurálás** majd a **Helyi** lehetőségre.
3. Válassza ki a **Nyomkövetés** könyvtárat, amelyben a statisztika fájlok találhatóak.
4. Válassza ki a megjeleníteni kívánt funkciót.

1.2.4 A csoportok és az ügyintézők statisztikájának figyelése

Eljárás

1. Az Intézőből válassza ki a **Statisztika menedzser** alkalmazást. Megjelenik a **Statisztika menedzser** ablak.
2. Kattintson az **ACD** gombra. Megjelenik az **ACD** ablak.

Az ablak által felkínált funkciók a következők:

- **Csoportok statisztikája:** a csoportok statisztikájának megjelenítése grafikus formában, az időtartam vagy az abszolút érték alapján, illetve százalékosan.
- **Ügyintézők statisztikája:** az ügyintézők statisztikájának megjelenítése grafikus formában, az időtartam vagy az abszolút érték alapján.
- **Statisztikák automatikus kinyomtatása – csoportok:** itt lehet beállítani a csoportok statisztikája – automatikus nyomtatás beállítása lehetőségét.
- **Statisztikák automatikus kinyomtatása – ügyintézők:** itt lehet beállítani az ügyintézők statisztikája – automatikus nyomtatás beállítása lehetőségét.

1.2.5 Statisztika alkalmazás bezárása

Eljárás

A **Statisztika** alkalmazás bezárásához, járjon el a következők szerint:

1. Zárja be a folyamatban lévő ablakot. Megjelenik a **Statisztika menedzser** ablak.

Általános bemutatás



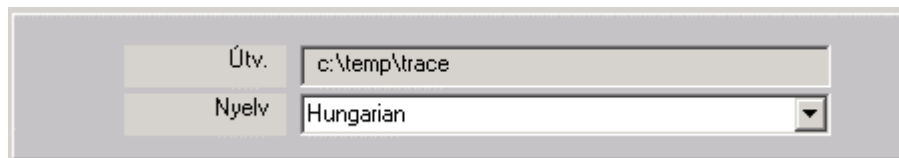
2. Kattintson a  ikonra. Az ablak eltűnik.

A Statisztika alkalmazás konfigurálása

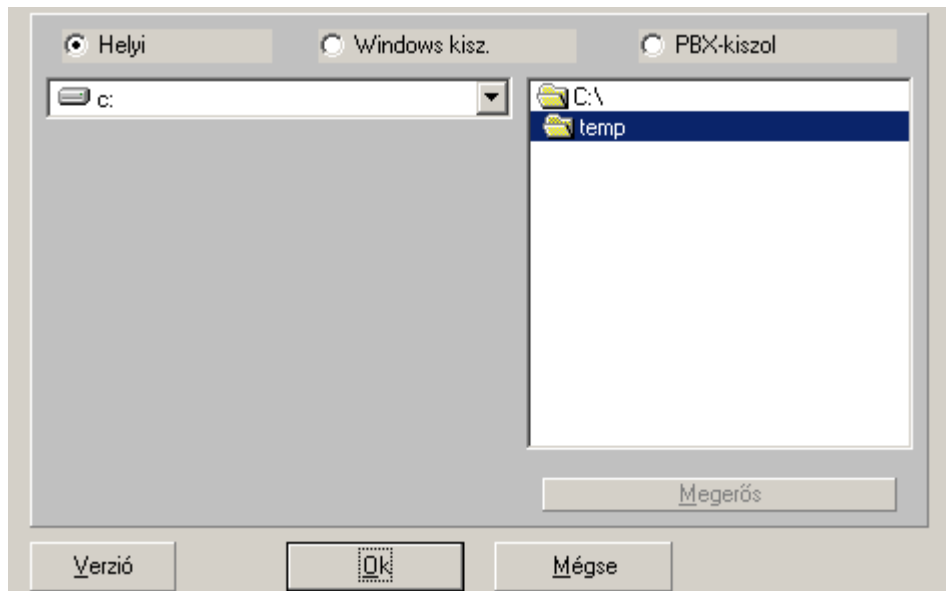
2.1 Statisztika alkalmazáshoz való hozzáférés konfigurálása

Eljárás

1. Lépjen a Statisztika menedzser kezdőlapjára.
2. Kattintson a **Konfigurálás** gombra. Megjelenik az ablak. Ez két részből áll:
 - **A felső terület:** Ez a képernyő lehetővé teszi az alkalmazás megjelenítési nyelvének kiválasztását. A legördülő listából elérhető nyelvek: francia, német, angol, spanyol, olasz és holland.



- **A felső terület gombjai:** lehetővé teszi az alkalmazás által használt szerver és a megadandó IP-cím kiválasztását a három gomb egyikével.



Mejegyzés: Ahhoz, hogy megtudja az alkalmazás melyik verzióját használja, kattintson a Verzió pontra az ablak felső részében.

3. Válassza ki a felső területen a legördülő listából a használni kívánt nyelvet.

4. Válassza ki a megfelelő **PBX kiszolgáló** nevét, majd az **IP-cím** mezőben adja meg a rendszer IP-címét.

Mejegyzés: Ha létezik egy, a rendszeren kívüli szerver, válassza a Windows kiszolgáló beállítását, illetve ha a számítógépen található fájlok alapján kíván statisztikákat létrehozni válassza a Helyi beállítást.

5. Az új beállítások érvényesítéshez kattintson a **Megerősít** gombra.
6. Kattintson az **OK** gombra.

2.2 A statisztikák periodikus konfigurálása

2.2.1 A Hívások statisztikája – periódusok konfigurálása

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson a **Statisztika** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. A periódust három kritérium alapján konfigurálhatja:
 - **Napi:** lehetővé teszi egy teljes nap, egy megadott időtartomány, vagy a félóránkénti, óránkénti bemutatást.
 - **Periódus:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának meghatározását a periódus kezdő és vég dátumának megadásával.
 - **Havi:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának naptári hónap szerinti beállítását.
3. Válassza ki a konfigurációs paramétereket az igényei szerint, majd az adatok érvénybe léptetéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
4. Az ablak bezárásához kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A fenti választások összességére ki lehet választani egy 24 órás időtartamot vagy egy a Között beállításnál a legördülő menüből kiválasztott értéket.

2.2.2 A Vonalak foglaltsági arány statisztikája – periódusok konfigurálása

Eljárás

1. Lépjen a **Vonalak foglaltsági aránya** ablakba.
2. Kattintson a **Statisztika** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. A statisztikák periódusát három kritérium alapján konfigurálhatja:
 - **Napi:** lehetővé teszi egy teljes nap, egy megadott időtartomány, vagy a félóránkénti, óránkénti bemutatást.
 - **Periódus:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának meghatározását a periódus kezdő és vég napjának megadásával.

- **Havi:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának naptári hónap szerinti beállítását.
- 3. Válassza ki a konfigurációs paramétereket az igényei szerint, majd az adatok érvénybe léptetéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
- 4. Az ablak bezárásához kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A fenti választások összességére ki lehet választani egy 24 órás időtartamot vagy egy a Között beállításnál a legördülő menüből kiválasztott értéket.

2.2.3 Az ACD - Ügyintézők statisztikája – periódusok konfigurálása

2.2.3.1 Az ACD - Ügyintézők statisztikája – periódusok konfigurálása

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Statisztika** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. A statisztikák periódusát három kritérium alapján konfigurálhatja:
 - **Napi:** lehetővé teszi egy teljes nap, egy megadott időtartomány, vagy a félóránkénti, óránkénti bemutatást.
 - **Periódus:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának meghatározását a periódus kezdő és vég napjának megadásával.
 - **Havi:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának naptári hónap szerinti beállítását.
4. Válassza ki a konfigurációs paramétereket az igényei szerint, majd az adatok érvénybe léptetéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
5. Az ablak bezárásához kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A fenti választások összességére ki lehet választani egy 24 órás időtartamot vagy egy a Között beállításnál a legördülő menüből kiválasztott értéket.

2.2.3.2 Az A.C.D. - Csoportok statisztikája – periódusok konfigurálása

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Statisztika** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. A statisztikák periódusát három kritérium alapján konfigurálhatja:
 - **Napi:** lehetővé teszi egy teljes nap, egy megadott időtartomány, vagy a félóránkénti, óránkénti bemutatást.

- **Periódus:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának meghatározását a periódus kezdő és vég napjának megadásával.
 - **Havi:** lehetővé teszi a statisztikák gyakoriságának naptári hónap szerinti beállítását.
4. Válassza ki a konfigurációs paramétereket az igényei szerint, majd az adatok érvénybe léptetéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
 5. Az ablak bezárásához kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A fenti választások összességére ki lehet választani egy 24 órás időtartamot vagy egy a Között beállításnál a legördülő menüből kiválasztott értéket.

2.3 A grafikon nézetének konfigurálása

2.3.1 Grafikus megjelenítés konfigurálása a Hívások statisztikája pontban

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson a **Beállítások** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. Ez négy részből áll:
 - **Nézet:** lehetővé teszi a grafikon színének kiválasztását.
 - **Beosztás:** lehetővé teszi a grafikon beosztásának konfigurálását.
 - **Grafikon:** lehetővé teszi a grafikon típusának kiválasztását.
 - **Beállítás:** lehetővé teszi annak a hívástípusnak a kiválasztását, amelynek statisztikáit meg kívánja jeleníteni. Ezek az információk az **Abszolút érték** lapon találhatóak.
3. Igény szerint módosítsa a paramétereket.
4. Az új beállítások érvényesítéshez kattintson az **OK** gombra.

2.3.2 Grafikus megjelenítés konfigurálása a Vonalak foglaltsági aránya pontban

Eljárás

1. Lépjen a **Vonalak foglaltsági aránya** ablakba.
2. Kattintson a **Beállítások** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. Ez négy részből áll:
 - **Nézet:** lehetővé teszi a grafikon színének kiválasztását.
 - **Beosztás:** lehetővé teszi a grafikon beosztásának konfigurálását.

- **Grafikon:** lehetővé teszi a grafikon típusának kiválasztását.
 - **Beállítás:** lehetővé teszi annak a hívástípusnak a kiválasztását, amelynek statisztikáit meg kívánja jeleníteni. Ezek az információk az **Abszolút érték** lapon találhatóak.
3. Igény szerint módosítsa a paramétereket.
 4. Az új beállítások érvényesítéshez kattintson az **OK** gombra.

2.3.3 Grafikon nézetének konfigurálása az ACD részére

2.3.3.1 Grafikus megjelenítés konfigurálása az ACD – Csoportok statisztikája pontban

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Grafikus beállítások** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. Ez négy részből áll:
 - **A felső terület:** lehetővé teszi a grafikon színének kiválasztását.
 - **A központi terület:** lehetővé teszi a grafikon típusának kiválasztását.
 - **A szintézis terület:** itt lehet kiválasztani milyen típusú hívásokra vonatkozzanak a statisztikák. A felhasználó választhat a *Bejövő hívások* (csoportosítja a kezelt, a megszakított, a törölt, az üzenen kívül érkezett hívásokat, az adott napon és a kiválasztott csoportokra vonatkoztatva) és a *Kezelt hívások* (csoportosítja a közvetlen ACD, a várakozó hívásokat, valamint az S1 és S2 értéknél hosszabb ideje várakozó hívásokat az adott napon és a kiválasztott csoportokra vonatkoztatva).
 - **A Szám terület:** lehetővé teszi a grafikon megjelenítési módjának kiválasztását az *Abszolút érték* vagy az *Időtartam* kiválasztásával.
4. Igény szerint módosítsa a paramétereket.
5. Az új beállítások érvényesítéshez kattintson az **OK** gombra.

2.3.3.2 Grafikus megjelenítés konfigurálása az ACD – Ügyintézők statisztikája pontban

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Beállítások** gombra. Megjelenik a Paraméterek ablak. Ez négy részből áll:

- **A felső terület:** lehetővé teszi a grafikon színének kiválasztását.
 - **A központi terület:** lehetővé teszi a grafikon típusának kiválasztását.
 - **A szintézis terület:** a csoportosítást teszi lehetővé:
 - **Hívások száma:** csoportosítja az ACD, a bejövő, a kimenő hívásokat, az üzemén kívül és szolgálatban érkezett hívásokat, a nem megválaszolt, az átmeneti hiányzás és az irodai munka alatt befutott hívásokat.
 - **Telj. időtartam:** csoportosítja a teljes ACD beszélgetéseket, az ACD csengetéseket és az egyéb beszélgetéseket, napra, ügyintéző(k)re és a hozzá(juk) tartozó csoport(ok)ra bontva.
 - **Átlagos időtartam:** csoportosítja az ACD beszélgetéseket, az ACD csengetéseket és az egyéb beszélgetéseket, napra, ügyintéző(k)re és a hozzá(juk) tartozó csoport(ok)ra bontva.
 - **A részletes terület:** lehetővé teszi a rendkívüli állapotokhoz tartozó grafikonok megadását.
4. Igény szerint módosítsa a paramétereket.
 5. Az új beállítások érvényesítéshez kattintson az **OK** gombra.

2.4 Hívások statisztikájának beállítása

2.4.1 Beállítás az alkalmazáson keresztül

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi azoknak az alkalmazásoknak a kiválasztását, amelyekre a statisztikáknak vonatkozniuk kell.

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson a **Paraméterek** gombra.
3. A **Paraméterek** területen válassza ki az **Alkalmazáson keresztül** lehetőséget. Legördül az **Alkalmazások listája** menü.
4. Válassza ki azt az alkalmazást, amelyeknek statisztikáit látni kívánja. A lehetséges alkalmazások megjelennek a **Kiválasztott alkalmazások** területen.
5. A **Küszöb** területen adja meg (másodpercben) a **T1** és **T2** küszöbértékeket.

Mejegyzés: Alapértelmezésben T1 és T2 értéke 0. Ennek a két paraméternek az értéke teszi lehetővé a „Hívások, melyek időtartama < = T1” és „Hívások, melyek időtartama > = T2” mező kiszámítását és naprakésszé tételét.

6. Az érvényesítéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
7. Kattintson az **OK** gombra.

2.4.2 Beállítás vonalon keresztül

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi azoknak a vonalaknak a kiválasztását, amelyekre a statisztikáknak vonatkozniuk kell.

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson a **Paraméterek** gombra.
3. A **Paraméterek** területen válassza ki a **Vonalon keresztül** lehetőséget. Az ablak jobb oldalán megjelenik a **Vonalak kiválasztása** terület.
4. Jelölje be azoknak a vonalaknak a jelölőnégyzetét, amelyek statisztikáját látni szeretné.
5. A **Küszöb** területen adja meg (másodpercben) a **T1** és **T2** küszöbértékeket.

Mejegyzés: Alapértelmezésben T1 és T2 értéke 0. Ennek a két paraméternek az értéke teszi lehetővé a „Hívások, melyek időtartama < = T1” és „Hívások, melyek időtartama > = T2” mező kiszámítását és naprakésszé tételét.

6. Az adatok érvényesítéshez kattintson az **Alkalmaz** gombra.
7. Kattintson az **OK** gombra.

2.5 Az automatikus nyomtatás beállítása

2.5.1 Ügyintézők statisztikája – Automatikus nyomtatás beállítása

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi a napi statisztikáknak a nap meghatározott időszakában való automatikus kinyomtatását. Maximum napi 8 nyomtatás állítható be.

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Statisztikák automatikus kinyomtatása – ügyintézők** lehetőségre. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson a **Nyomtatási beállítások** fülre.
4. Az **Általános beállítások** területen adja meg a nyomtatás módját.
5. Válassza ki az időtartományt és az automatikus nyomtatás gyakoriságát.
6. A terület jobb oldali részén adja meg:
 - az automatikus nyomtatás idejét,
 - az érintett csoport(ok) számát,
 - a megadott 1, 2, 3, 4 profilhoz tartozó nyomtatási profil(oka)t.

- az ügyintéző számát (kizárólag az ügyintézők statisztikájának kinyomtatásához).

Mejegyzés: Az összes ügyintéző kiválasztásához az Ügyintéző oszlopban adja meg a 99 számot.

7. Az adatok érvényesítéshez kattintson az **Alkalmaz** gombra.
8. Kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A statisztikák kézi nyomtatását a Csoportok statisztikája képernyőn, a Nyomtatás lapról lehet elvégezni.

2.5.2 Csoportok statisztikája – Automatikus nyomtatás beállítása

A **Statisztika** alkalmazás lehetővé teszi a napi statisztikáknak a nap meghatározott időszakaiban való automatikus kinyomtatását. Maximum napi 8 nyomtatás állítható be.

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Statisztikák automatikus kinyomtatása – csoportok** lehetőségre. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson a **Nyomtatási beállítások** fülre.
4. Az **Általános beállítások** területen adja meg a nyomtatás módját.
5. Válassza ki az időtartományt és az automatikus nyomtatás gyakoriságát.
6. A terület jobb oldali részén adja meg:
 - az automatikus nyomtatás idejét,
 - a kinyomtatandó csoport(ok) számát,
 - a megadott 1, 2, 3, 4 profilhoz tartozó nyomtatási profil(oka)t.
7. Az adatok érvényesítéshez kattintson az **Alkalmaz** gombra.
8. Kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: A statisztikák kézi nyomtatását az Ügyintézők statisztikája képernyőn, a Nyomtatás lapról lehet elvégezni.

2.5.3 Az automatikus nyomtatási profilok beállítása

A **Statisztikák** alkalmazás, az elemzés típusa szerint négyféle nyomtatási profil beállítást tesz lehetővé.

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.

2. A beállítandó automatikus nyomtatásnak megfelelően, kattintson a **Statisztikák automatikus kinyomtatása – ügyintézők** vagy a **Statisztikák automatikus kinyomtatása – csoportok** lehetőségre.
3. Kattintson a **Profil 1, 2, 3** vagy **4** fülre.
4. Minden profil esetében a megfelelő jelölőnégyzetek bejelölésével válassza ki a kinyomtatni kívánt statisztikák képernyőit.

Kattintson az **Alkalmaz** gombra.

2.6 Ügyintézők meghatározása

2.6.1 Elemezendő ügyintézők megadása

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Statisztika** gombra.
4. Az **Ügyintéző** terület legördülő menüjéből válassza ki a statisztikában figyelembe venni kívánt ügyintéző számát.

Mejegyzés: Az összes ügyintéző bevonásához válassza a Mind lehetőséget.

5. A **Csoport** területen jelölje meg azt (azokat) a csoporto(ka)t, ahová az ügyintéző tartozik.
6. Az adatok érvényesítéshez kattintson az **Alkalmaz** gombra.
7. Kattintson az **OK** gombra.

2.7 Csoportok meghatározása

2.7.1 Elemezendő csoportok megadása

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Statisztika** gombra.
4. A **Csoport** területen jelölje meg azokat a csoportokat, amelyeket be kíván vonni a statisztikába.
5. Az érvényesítéséhez, kattintson az **Alkalmaz** gombra.
6. Kattintson az **OK** gombra.

Statisztikák megtekintése

3.1 Statisztika grafikonok

3.1.1 Statisztikák megjelenítése grafikus formában

Eljárás

1. Lépjen a **Statisztika menedzser** kezdőlapjára.
2. Válassza ki azt a funkciót, amelynek statisztikáját meg kívánja tekinteni. A kiválasztott ablak megjelenik.
3. Kattintson a **Grafikon** fülre. A statisztikák grafikus formában jelennek meg.

3.2 Statisztika időtartam szerint

3.2.1 Ügyintézők statisztikájának megjelenítése időtartam alapján

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson a **Időtartamok táblázata** fülre. Az időtartam formájában rendelkezésre álló statisztikák a következők:
 - **ACD komm. átlag:** az ACD beszélgetések teljes időtartama/ügyintéző által fogadott ACD hívások száma.
 - **ACD csengetés átlaga:** az ügyintéző állomásán megjelenő csengetés teljes időtartama/ügyintéző által fogadott ACD hívások száma.
 - **Egyéb komm. átlag:** időtartam míg az ügyintéző állomásának vonala nem ACD kiszolgáló eredetű hívás által foglalt („Bejövő” és „Kimenő”)/ACD híváson kívül foglalt alkalmak száma.
 - **Telj. foglalt. összidő:** az ACD kiszolgáló hívásainak csengetés teljes időtartama + ACD beszélgetések időtartama + Egyéb beszélgetések időtartama („Bejövő” és „Kimenő”).
 - **Teljes ACD komm.:** az ügyintéző által kezelt ACD beszélgetések teljes időtartama.
 - **Egyéb telj. komm.:** az ügyintéző vonalának foglaltsága („Bejövő” és „Kimenő”) ACD eredetű híváson kívül.
 - **Telj. átmeneti hiányzás:** az ügyintéző által „irodai munka” állapotban töltött teljes időtartam.

- **Telj. szolgálatban:** az ügyintéző által kapcsolatban eltöltött (Szolgálatban) teljes időtartam.

3.2.2 Csoportok statisztikájának megjelenítése időtartam alapján

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson az **Időtartam** fülre. A következő elemekre vonatkozó statisztikák jelennek meg:
 - **Foglaltság átlagos időtartama:** kezelt hívások teljes időtartama (az üdvözlő üzenet és a beszélgetés vége között eltelt idő), osztva a kezelt hívások számával.
 - **Útvonalválasztás átlagos időtartama:** a kezelt hívások útvonalválasztásának teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával. Az üzenetek időtartama beleszámít az útvonalválasztás időtartamába.
 - **Várakozás átlagos időtartama:** a váró sorban lévő hívások teljes időtartama, osztva a kezelt, de várakoztatott hívások számával.
 - **Csengetés átlagos időtartama:** a csengetés teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával.
 - **Beszélgetés átlagos időtartama:** a beszélgetéssel kiszolgált hívások teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával.
 - **Törlés átlagos időtartama:** a törlés előtt a váró sorban várakozó hívások (ahol a hívó még az ügyintézőhöz való kapcsolás előtt bontotta a vonalat), osztva az összes törölt hívás számával.
 - **Törlések száma:** összes hívás száma, amely megszakadt míg a váró sorban volt, illetve átirányítás alatt volt, mert a hívó fél letette. Ezek a hívások áthaladtak a váró soron. A számláló egy alegységét képezik.
 - **Átvitel számának száma:** az átvitel száma felé irányított hívások száma (a *PM5/Hívasközpont/ACDszolgáltatás/Általános beállítások/Általános lapon* adható meg) előzetesen foglalt helyzet következtében (nyitott csoport hozzárendelt ügyintéző nélkül, vagy például az utolsó ügyintéző is kilép a szolgálatból, amikor egy hívás még várakozik). Az első hívás az átvitel száma felé kerül átirányításra, míg a többi hívás a váró sorba kerül.

3.3 Statisztika abszolút érték formájában

3.3.1 Ügyintézők statisztikájának megjelenítése abszolút érték formájában

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.

2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson a **Hívások táblázata** fülre. A következő elemekre vonatkozó statisztikák jelennek meg:
 - **ACD hívások:** az ügyintéző által fogadott ACD hívások száma.
 - **„Bejövő” hívások:** ACD-n kívüli, az ügyintéző állomására érkező hívások (külső SDA hívások vagy belső, az állomásnak szánt hívások).
 - **„Kimenő” hívások:** ACD-n kívüli, az ügyintéző által kezdeményezett hívások (külső vagy belső, az állomásnak szánt hívások).

Figyelem:

Ez csak akkor lehetséges, ha a protokoll engedélyezi a hozzáférést az információkhoz; különben minden „ACD-n kívüli” vagy „Más” hívás a „Bejövő” hívások oszlopban kerül összegzésre.

- **Nincs válasz:** az ügyintéző által meg nem válaszolt ACD hívások száma.

Mejegyzés: Egy bejövő hívó számhoz több nincs válasz adat is tartozhat.

- **Átmeneti hiányzás:** „Átmeneti hiányzás” állapotba való átváltások száma.
- **Irodai munka:** „irodai munka” állapotba való átváltások száma.
- **Szolgálatban:** ügyintéző „Szolgálatba” helyezésének száma.
- **Üzemen kívül:** ügyintéző „Üzem kívül” helyezésének száma.

3.3.2 Csoportok statisztikájának megjelenítése abszolút érték formájában

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson az **Abszolút érték** fülre. A következő elemekre vonatkozó statisztikák jelennek meg:
 - **Bejövő hívások:** a hívások elosztási láncára beérkezett összes hívás száma.
 - **Fogadott hívások:** egy ügyintéző felé átirányított majd kapcsolt ACD hívások száma, függetlenül a csoporttól (hívott vagy túlcsoordulási).
 - **Várakozó hívás: Várakozó hívások:** továbbkapcsolás (ügyfélhez való kapcsolás előtt) váró sorba került hívások száma:
 - **Várakozás > S1:** S1 küszöbértéknél régebb óta várakozó hívások. Ez a számláló a „Várakozó hívások” számlálónak egy alegysége.
 - **Várakozás > S2:** S2 küszöbértéknél régebb óta várakozó hívások. Ez a számláló a „Várakozás > S1” számlálónak egy alegysége.

- **Megszakított hívások:** Azon hívások száma, melyek a várakozási sor túltelítettsége miatt, vagy amiatt, hogy az adott csoporthoz egyetlen ügyintéző sem tartozik, megszakításra kerültek.
- **Törölt hívások:** az ACD-ből kilépő hívások száma, ahol a hívó még a kapcsolat előtt bontotta a vonalat, függetlenül attól, hol tartott a hívás feldolgozása.
- **Hívásslolgáltatás zárva:** egy csoport üzemidején kívül érkezett hívások száma.
- **Hívástúlsordulás:** a kért csoport túlsordulási csoportjához tartozó ügyintéző által fogadott hívások száma. Ez a számláló a „Fogadott hívások” számlálónak egy alegysége.

Mejegyzés: Az S1 és S2 értéket a PM5/ACDszolgáltatás/Általános beállítások/Általános lapon lehet beállítani.

3.3.3 A Hívások statisztikájához statisztikák megjelenítése abszolút érték formájában

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson az **Abszolút érték** fülre. A vonalakra vonatkozó statisztikák abszolút érték formájában jelennek meg. A következő információk állnak rendelkezésre:
 - Kezelt hívások száma.
 - T1 értéknél rövidebb időtartamú hívások száma.
 - T2 értéknél hosszabb időtartamú hívások száma.
 - Hívások teljes időtartama.
 - Hívások átlagos időtartama = hívások teljes időtartama/összes hívások száma.
 - Egy hívás maximális időtartama.
 - Egy hívás maximális időtartama.

3.4 Statisztika százalékban

3.4.1 Csoportok statisztikájának megjelenítése százalékosan

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson a **Csoportok statisztikája** ikonra. Megjelenik az ablak.
3. Kattintson a **Százalék** fülre. A következő elemekre vonatkozó statisztikák jelennek meg:

- **Bejövő hívások:** a hívások elosztási láncára beérkezett összes hívás száma.
- **Fogadott hívások:** egy ügyintéző felé átirányított majd kapcsolt ACD hívások száma, függetlenül a csoporttól (hívott vagy túlcsoordulási).
- **Várakozó hívás:** **Várakozó hívások:** továbbkapcsolás (ügyfélhez való kapcsolás előtt) váró sorba került hívások száma:
 - **Várakozás > S1:** S1 küszöbértéknél régebb óta várakozó hívások. Ez a számláló a „Várakozó hívások” számlálónak egy alegysége.
 - **Várakozás > S2:** S2 küszöbértéknél régebb óta várakozó hívások. Ez a számláló a „Várakozás > S1” számlálónak egy alegysége.
- **Megszakított hívások:** Azon hívások száma, melyek a várakozási sor túltelítettsége miatt, vagy amiatt, hogy az adott csoporthoz egyetlen ügyintéző sem tartozik, megszakításra kerültek.
- **Törölt hívások:** az ACD-ből kilépő hívások száma, ahol a hívó még a kapcsolás előtt bontotta a vonalat, függetlenül attól, hol tartott a hívás feldolgozása.
- **Hívásslolgáltatás zárva:** egy csoport üzemidején kívül érkezett hívások száma.
- **Hívástúlcsoordulás:** a kért csoport túlcsoordulási csoportjához tartozó ügyintéző által fogadott hívások száma. Ez a számláló a „Fogadott hívások” számlálónak egy alegysége.

Mejegyzés: Az S1 és S2 értéket a PM5/ACDszolgáltatás/Általános beállítások/Általános lapon lehet beállítani.

3.5 Besorolás

3.5.1 Hívások statisztikájának vizsgálata besorolás szerint

Az ACD általános paramétereiben maximálisan 10 besorolási kód hozható létre. Az Agent assistant alkalmazásakor, a felhasználó minden kezelt hívást besorolhat a besorolási kódok egyikével.

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Hívások táblázata** fülre. A hívások statisztikája abszolút érték vagy táblázat formájában jelenik meg.
4. Kattintson a **Beállítások** gombra. Megjelenik a **Hívások táblázata** terület.
5. Jelölje be a **Hívások száma/besorolás** jelölőnégyzetet. Megjelenik a besorolások állapotának oldala.

Mejegyzés: Alapértelmezésben az Általános jelölőnégyzet van bejelölve. Az Általános oldal lehetővé teszi az összes hívás megjelenítését.

6. Kattintson az **OK** gombra.

3.5.2 Időtartamok statisztikájának vizsgálata besorolás szerint

Eljárás

1. Nyissa meg az **ACD** ablakot.
2. Kattintson az **Ügyintézők statisztikája** ikonra.
3. Kattintson a **Hívások táblázata** fülre.
4. Kattintson a **Beállítások** gombra. Megjelenik a **Időtartamok táblázata** terület.
5. Válasszon:
 - **Teljes időtartam/besorolás:** a hívások teljes időtartamát jeleníti meg a besorolás függvényében.
 - **Átlagos időtartam/besorolás:** a hívások átlagos időtartamát jeleníti meg a besorolás függvényében.
6. Kattintson az **OK** gombra.

Mejegyzés: Alapértelmezésben az Általános jelölőnégyzet van bejelölve. Az Általános oldal lehetővé teszi az összes hívás megjelenítését.

3.6 Hívástípusok meghatározása a csoportok statisztikájához

A következő elemek statisztikája érhető el:

- **Bejövő hívások:** a hívások elosztási láncára beérkezett összes hívás száma.
- **Fogadott hívások:** egy ügyintéző felé átirányított majd kapcsolt ACD hívások száma, függetlenül a csoporttól (hívott vagy túlcsoordulási).
- **Várákzó hívás:** Várákzó hívások: továbbkapcsolás (ügyfélhez való kapcsolat előtt) váró sorba került hívások száma:
 - **Várákzás > S1:** S1 küszöbértéknél régebb óta várákzó hívások. Ez a számláló a „Várákzó hívások” számlálónak egy alegysége.
 - **Várákzás > S2:** S2 küszöbértéknél régebb óta várákzó hívások. Ez a számláló a „Várákzás > S1” számlálónak egy alegysége.
- **Megszakított hívások:** Azon hívások száma, melyek a várákzási sor túltelítettsége miatt, vagy amiatt, hogy az adott csoporthoz egyetlen ügyintéző sem tartozik, megszakításra kerültek.
- **Törölt hívások:** az ACD-ből kilépő hívások száma, ahol a hívó még a kapcsolat előtt bontotta a vonalat, függetlenül attól, hol tartott a hívás feldolgozása.
- **Hívásslzolgáltatás zárva:** egy csoport üzemidején kívül érkezett hívások száma.

- **Hívástúlsordulás:** a kért csoport túlsordulási csoportjához tartozó ügyintéző által fogadott hívások száma. Ez a számláló a *Fogadott hívások* számlálónak egy alegysége.

Mejegyzés: Az S1 és S2 értéket a PM5/ACDszolgáltatás/Általános beállítások/Általános lapon lehet beállítani.

3.7 Időtartamtípusok meghatározása a csoportok statisztikájához

A következő statisztikák állnak rendelkezésre:

- **Foglaltság átlagos időtartama:** kezelt hívások teljes időtartama (az üdvözlő üzenet és a beszélgetés vége között eltelt idő), osztva a kezelt hívások számával.
- **Útvonalválasztás átlagos időtartama:** a kezelt hívások útvonalválasztásának teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával. Az üzenetek időtartama beleszámít az útvonalválasztás időtartamába.
- **Várakozás átlagos időtartama:** a várakozó hívások teljes időtartama, osztva a kezelt, de várakoztatott hívások számával.
- **Csengetés átlagos időtartama:** a csengetés teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával.
- **Beszélgetés átlagos időtartama:** a beszélgetéssel kiszolgált hívások teljes időtartama, osztva a kezelt hívások számával.
- **Törlés átlagos időtartama:** a törlés előtt a várakozó hívások (ahol a hívó még az ügyintézőhöz való kapcsolás előtt bontotta a vonalat), osztva az összes törölt hívás számával.
- **Törlések száma:** összes hívás száma, mely megszakadt míg a váró sorban volt, illetve átirányítás alatt volt (mert a hívó fél letette). Ezek a hívások áthaladtak a váró soron. A számláló egy alegységét képezik.
- **Önkéntes kilépések:** azon hívások száma, amelyek önkéntesen léptek ki a váró sorból (a * gomb lenyomásával) anélkül, hogy a hívó fél letette volna vagy hangüzenetet hagyott volna.
- **Átvitelek száma:** az átvitel száma felé irányított hívások száma (a PM5/Hívasközpont/ACDszolgáltatás/Általános beállítások/Általános lapon adható meg) előzetesen foglalt helyzet következtében (nyitott csoport hozzárendelt ügyintéző nélkül, vagy például az utolsó ügyintéző is kilép a szolgálatból, amikor egy hívás még várakozik).

Az első hívás az átvitel száma felé kerül átirányításra, míg a többi hívás a váró sorba kerül.

3.8 Vonalak foglaltsági aránya

3.8.1 A Vonalak foglaltsági aránya statisztika megtekintése

A vonalak foglaltsági aránya a vonal(ak) maximális foglaltságához viszonyított időtartamának felel meg. A vonalakhoz kapcsolódó információk segítségével megismerhető a hívásközpont belső erőforrásainak kihasználtsága.

Egy adott vonal foglaltsági arányát a következők alapján lehet kiszámolni:

- **Napi:** a foglaltsági arány fél- vagy egyórás időtartamra kerül kiszámításra és ez kerül 24 órára vagy egy megadott időtartamra kivetítésre.
- **Periódus:** a foglaltsági arány 24 órára vonatkoztatva, több egymás utáni nap adatai alapján kerül kiszámításra.
- **Havi:** a foglaltsági arány 24 órára vonatkoztatva kerül kiszámításra.
- **Vonalak:** a foglaltsági arány egy vagy több vonal adatai alapján kerül kiszámításra.

Eljárás

1. Lépjen a **Vonalak foglaltsági aránya** ablakba.
2. A **Vonalak foglaltsági aránya** ablakban kattintson a **Foglaltság** fülre. Megjelenik a vonalak foglaltsági arányának grafikus ábrázolása.

3.8.2 A Vonalak túlterhelési aránya statisztika megtekintése

A vonalak túlterhelési aránya egy 100%-os foglaltsági arány. Annak a pillanatnak felel meg, amikor a vonal(ak) már nem képes(ek) több hívást fogadni.

Eljárás

1. Lépjen a **Vonalak foglaltsági aránya** ablakba.
2. A **Vonalak foglaltsági aránya** ablakban kattintson a **Túlterhelés** fülre. A vonalak túlterheltségi arányának grafikus ábrázolása százalékban történik.

Mejegyzés: A túlterheltségi arány egy meghatározott napra kerül kiszámításra. Kizárólag a naponkénti statisztika mód választható. A Periódus és a Havi mód nem teszi lehetővé a túlterheltségi arány megjelenítését.

3.8.3 A vonalak túlterhelt időtartamainak megtekintése

A **Vonalak túlterhelt időtartamai** képernyőn megjelenik az összes időszak, amikor a vonalak túlterheltek.

Eljárás

1. Lépjen a **Vonalak foglaltsági aránya** ablakba.

2. A **Vonalak foglaltsági aránya** ablakban kattintson a **Vonalak túlterhelt időtartamai** fülre. A túlterhelt időszakok lista formájában jelennek meg.

3.9 Elvesztett hívások listája

3.9.1 Elvesztett hívások listájának megtekintése

Az elvesztett hívások azok a hívások, melyek a vonalak túlterheltsége miatt nem jutnak el az ACD központig.

Eljárás

1. Lépjen a **Hívások statisztikája** ablakba.
2. Kattintson az **Elvesztett hívások táblázata** lapra. Megjelenik egy ablak, amelyben részletes információkat talál az elvesztett hívásokkal kapcsolatban:
 - Dátum.
 - Idő.
 - Vonal.
 - Alkalmazás.
 - Hívó szám.
 - Hívott szám.
 - IUU (a használt felhasználói adatok).