

Alcatel **OmniPCX** Office

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Applicazione Statistiche

Guida Utente



NOTA

Le specifiche del prodotto contenute in questo documento possono subire evoluzioni e modifiche senza preavviso. I prodotti ed i servizi descritti in questo documento possono non essere disponibili in tutti i paesi. Per ottenere informazioni aggiornate, rivolgersi al proprio rappresentante Alcatel o al proprio rivenditore.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Tutti i diritti riservati per tutti i paesi. La riproduzione anche parziale del presente documento è vietata senza la previa autorizzazione espressa di Alcatel.

Il logo Alcatel® e Alcatel sono marchi depositati di proprietà di Alcatel. Tutti gli altri marchi citati sono proprietà delle società che li hanno depositati.

Questo manuale è stato aggiornato per la versione 3.1

La marcatura CE indica che questo prodotto è conforme alle seguenti direttive comunitarie:

- 89/336/CEE (Compatibilità elettromagnetica)
- 73/23/CEE (Sicurezza e Bassa Tensione)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Capitolo 1
Presentazione generale

1-1	Presentazione dell'applicazione Statistiche	1. 1
1-1-1	Definizione dell'applicazione Statistiche	1. 1
1-1-2	Presentazione dell'interfaccia	1. 1
1-2	Connessione e disconnessione	1. 2
1-2-1	Apertura dell'applicazione Statistiche in connessione locale	1. 2
1-2-2	Apertura dell'applicazione Statistiche in connessione remota	1. 2
1-2-3	Apertura dell'applicazione Statistiche in locale senza connessione.....	1. 3
1-2-4	Consultazione delle statistiche gruppo e agente	1. 3
1-2-5	Chiusura dell'applicazione Statistiche.....	1. 4

Capitolo 2
Configurazione dell'applicazione Statistiche

2-1	Configurazione dell'applicazione Statistiche	2. 1
2-2	Configurazione dei periodi di statistica	2. 2
2-2-1	Configurazione dei periodi di statistica per Statistiche chiamate	2. 2
2-2-2	Configurazione dei periodi di statistica per il tasso di occupazione delle linee	2. 2
2-2-3	Configurazione dei periodi di statistica per l'ACD	2. 3
2-3	Configurazione dell'aspetto dei grafici	2. 4
2-3-1	Configurazione dell'aspetto dei grafici nelle Statistiche chiamate.....	2. 4

2-3-2	Configurazione dell'aspetto dei grafici nelle Statistiche linee	2. 4
2-3-3	Configurazione dell'aspetto dei grafici nell'ACD	2. 5
2-4	Impostazione delle statistiche chiamate	2. 6
2-4-1	Impostazione delle statistiche in base all'applicazione	2. 6
2-4-2	Impostazione delle statistiche in base alla linea	2. 6
2-5	Impostazione della stampa automatica	2. 7
2-5-1	Impostazione della stampa automatica delle statistiche agente	2. 7
2-5-2	Impostazione della stampa automatica delle statistiche gruppo	2. 8
2-5-3	Impostazione dei profili di stampa automatica	2. 8
2-6	Definizioni degli agenti	2. 9
2-6-1	Definizione degli agenti da analizzare	2. 9
2-7	Definizioni dei gruppi	2. 9
2-7-1	Definizione dei gruppi da analizzare	2. 9

Capitolo 3

Consultazione delle statistiche

3-1	Statistiche grafiche	3. 1
3-1-1	Visualizzazione delle statistiche sotto forma di grafico.....	3. 1
3-2	Statistiche durata	3. 1
3-2-1	Visualizzazione delle statistiche agente sotto forma di durata	3. 1
3-2-2	Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di durata	3. 2
3-3	Statistiche valore assoluto	3. 2
3-3-1	Visualizzazione delle statistiche agente sotto forma di valore assoluto..	3. 2
3-3-2	Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di valore assoluto..	3. 3

3-3-3	Visualizzazione delle statistiche sotto forma di valore assoluto per Statistiche chiamate.....	3. 4
3-4	Statistiche percentuale	3. 4
3-4-1	Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di percentuale	3. 4
3-5	Tipi	3. 5
3-5-1	Consultazione delle statistiche chiamate in funzione dei tipi	3. 5
3-5-2	Consultazione delle statistiche durata in funzione dei tipi.....	3. 6
3-6	Definizione dei tipi di chiamate per le statistiche gruppo	3. 6
3-7	Definizione dei tipi di durate per le statistiche gruppo	3. 7
3-8	Statistiche linee	3. 8
3-8-1	Consultazione delle statistiche sul tasso di occupazione delle linee	3. 8
3-8-2	Consultazione delle statistiche sul tasso di congestione delle linee.....	3. 8
3-8-3	Consultazione delle statistiche sul tasso di congestione delle linee.....	3. 9
3-9	Elenco chiamate perse	3. 9
3-9-1	Consultazione dell'elenco chiamate perse	3. 9

1-1 Presentazione dell'applicazione Statistiche

1-1-1 Definizione dell'applicazione Statistiche

L'applicazione **Statistiche** è un software che consente di accedere a statistiche giornaliere relative ai gruppi, agli agenti, alle linee e alle chiamate. Queste informazioni sono presentate sotto forma di tabelle e/o di grafici.

Di seguito sono elencati i principali obiettivi di questa applicazione:

1. Visualizzazione di statistiche sotto forma di:

- Grafico
- Durata
- Valore assoluto
- Percentuale

2. La configurazione dei periodi di statistiche.

3. La configurazione dell'aspetto dei grafici.

4. L'impostazione delle statistiche.

5. L'impostazione della stampa automatica.

1-1-2 Presentazione dell'interfaccia

Una pagina tipo dell'applicazione è composta da tre aree principali:

- Area superiore delle schede
- Corpo della schermata
- Area inferiore delle schede

Area superiore delle schede

Consente di accedere ai diversi tipi di visualizzazione delle statistiche o all'impostazione della stampa automatica.

Corpo della schermata

Consente di visualizzare gli elementi su cui ottenere statistiche e di visualizzare informazioni relative alle schede selezionate.

Area inferiore delle schede

Consente di accedere alle opzioni di configurazione delle statistiche dell'applicazione medesima.

1-2 Connessione e disconnessione

1-2-1 Apertura dell'applicazione Statistiche in connessione locale

L'applicazione **Statistiche** consente di realizzare statistiche in connessione locale, in connessione remota e in locale senza connessione.

Procedura

Per aprire l'applicazione **Statistiche**, procedere nel modo seguente:

1. Selezionare l'applicazione **Statistic Manager**. Viene visualizzata la finestra **Statistic Manager**.

Le funzioni proposte in questa finestra sono le seguenti:

- **Configurazione**: consente di configurare l'applicazione Statistic Manager.
 - **Statistiche chiamate**: consente di accedere alle statistiche relative alle chiamate.
 - **Statistiche linee**: consente di accedere alle informazioni relative alle risorse interne del Call Center.
 - **ACD**: consente di accedere alle statistiche gruppo o agente e alla relativa stampa automatica.
2. Nel menu **Configurazione**, verificare che **Server Pbx** sia selezionato con l'indirizzo IP corretto, quindi fare clic su **OK**.
 3. Selezionare la scheda che si desidera consultare. Viene visualizzata la finestra relativa a questa funzione.

1-2-2 Apertura dell'applicazione Statistiche in connessione remota

L'applicazione **Statistiche** consente di realizzare statistiche in connessione remota, in connessione locale e in locale senza connessione.

Procedura

Per aprire l'applicazione **Statistiche** in connessione remota, procedere nel modo seguente:

1. Aprire una connessione **PM5** sul server remoto.
2. Prendere nota dell'indirizzo IP utilizzato da questa connessione lanciando **Ipconfig** in DOS oppure verificare l'indirizzo PPP della CPU del sistema nel menu **PM5/Hardware e limiti/piastre IP/indirizzo IP** del PABX.

Nota: In generale, il valore è 10.168.92.100.

3. Immettere questo indirizzo IP nel menu dell'applicazione Statistiche **Statistiche/Configurazione/Server Pbx/Indirizzo IP**.
4. Attivare le statistiche.

Attenzione: A seconda delle statistiche richieste, il tempo di recupero può essere molto lungo.

1-2-3 Apertura dell'applicazione Statistiche in locale senza connessione

L'applicazione Statistiche consente di visualizzare statistiche in locale utilizzando file di statistica ACD disponibili sul PC (hard disk o altro supporto).

1. Selezionare l'applicazione **Statistic Manager**. Viene visualizzata la finestra **Statistic Manager**.
2. Fare clic su **Configurazione**, quindi su **Locale**.
3. Selezionare la cartella **Traccia** contenente i file di statistica memorizzati.
4. Selezionare la funzione che si desidera visualizzare.

1-2-4 Consultazione delle statistiche gruppo e agente

Procedura

1. Selezionare l'applicazione **Statistic Manager**. Viene visualizzata la finestra **Statistic Manager**.
2. Fare clic sul pulsante **ACD**. Viene visualizzata la finestra **ACD**.

Le funzioni proposte in questa finestra sono le seguenti:

- **Statistiche gruppo:** consente di visualizzare le statistiche gruppo sotto forma di grafico, durata, valore assoluto o percentuale.
- **Statistiche agente:** consente di visualizzare le statistiche agente sotto forma di grafico, durata o valore assoluto.
- **Stampa automatica di statistiche - gruppo:** consente di impostare la stampa automatica delle statistiche gruppo.

- **Stampa automatica di statistiche - agente:** consente di impostare la stampa automatica delle statistiche agente.

1-2-5 Chiusura dell'applicazione Statistiche

Procedura

Per chiudere l'applicazione **Statistiche**, procedere nel modo seguente:

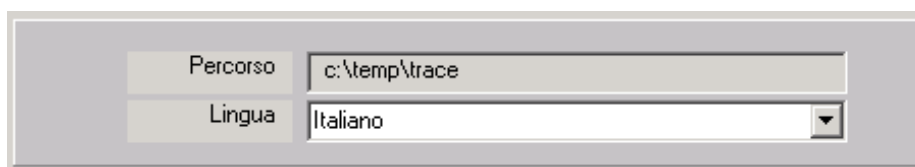
1. Chiudere la finestra attiva. Viene visualizzata la finestra **Statistic Manager**.
2. Fare clic sull'icona . L'interfaccia scompare.

Configurazione dell'applicazione Statistiche

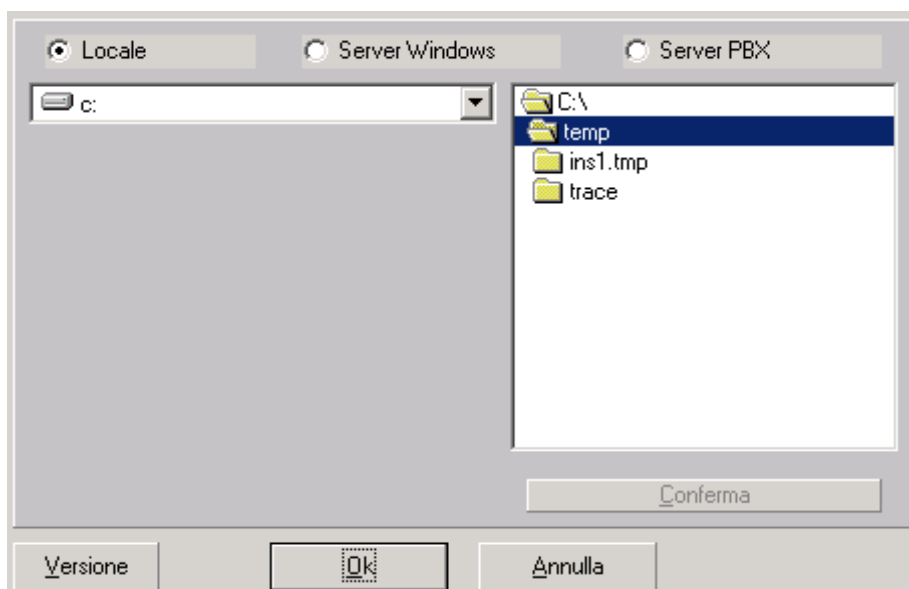
2-1 Configurazione dell'applicazione Statistiche

Procedura

1. Accedere alla home page di Statistic manager.
2. Fare clic su Config. Viene visualizzata la finestra. È composta da due aree:
 - **Area superiore:** consente di selezionare la lingua di visualizzazione dell'applicazione. Le lingue disponibili nell'elenco a discesa sono le seguenti: francese, tedesco, inglese, spagnolo, italiano e olandese.



- **Area inferiore dei pulsanti:** consente di selezionare il server di utilizzo dell'applicazione e l'indirizzo IP mediante uno dei tre pulsanti disponibili.



Nota: Per conoscere la versione dell'applicazione, fare clic su Versione nell'area inferiore della finestra.

3. Selezionare la lingua di visualizzazione nell'elenco a discesa dell'area superiore.
4. Selezionare **Server PBX**, quindi immettere l'indirizzo IP del sistema nel campo **Indirizzo IP**.

Nota: Selezionare Server Windows se è disponibile un server esterno al sistema e selezionare Locale se si desidera realizzare statistiche a partire da file disponibili sul PC locale.

5. Fare clic su **Conferma** per confermare i dati.

6. Fare clic su **OK**.

2-2 Configurazione dei periodi di statistica

2-2-1 Configurazione dei periodi di statistica per Statistiche chiamate

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
2. Fare clic sul pulsante **Statistiche**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È possibile configurare il periodo secondo tre criteri:
 - **Giornaliero**: consente di selezionare un giorno completo o un intervallo di tempo e scegliere la presentazione su mezz'ora o un'ora.
 - **Periodo**: consente di configurare la frequenza delle statistiche con una data di inizio e una di fine periodo.
 - **Mensile**: consente di configurare la frequenza delle statistiche secondo un mese preciso del calendario.
3. Selezionare le impostazioni di configurazione secondo le esigenze e fare clic su **Applica** per convalidare i dati.
4. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.

Nota: Per tutte queste scelte, è possibile selezionare l'intervallo di tempo su 24 ore o su un valore impostato nel menu a discesa dell'opzione tra.

2-2-2 Configurazione dei periodi di statistica per il tasso di occupazione delle linee

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche linee**.
2. Fare clic sul pulsante **Statistiche**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È possibile configurare i periodi di statistica secondo tre criteri:
 - **Giornaliero**: consente di selezionare un giorno completo o un intervallo di tempo e scegliere la presentazione su mezz'ora o un'ora.
 - **Periodo**: consente di configurare la frequenza delle statistiche con un giorno di inizio e uno di fine periodo.
 - **Mensile**: consente di configurare la frequenza delle statistiche secondo un mese preciso del calendario.
3. Selezionare le impostazioni di configurazione secondo le esigenze e fare clic su **Applica** per convalidare i dati.

4. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.

Nota: Per tutte queste scelte, è possibile selezionare l'intervallo di tempo su 24 ore o su un valore impostato nei menu a discesa dell'opzione tra.

2-2-3 Configurazione dei periodi di statistica per l'ACD

2-2-3-1 Configurazione dei periodi di statistica per l'ACD - Statistiche agente

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**.
3. Fare clic sul pulsante **Statistiche**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È possibile configurare i periodi di statistica secondo tre criteri:
 - **Giornaliero**: consente di selezionare un giorno completo o un intervallo di tempo e scegliere la presentazione su mezz'ora o un'ora.
 - **Periodo**: consente di configurare la frequenza delle statistiche con un giorno di inizio e uno di fine periodo.
 - **Mensile**: consente di configurare la frequenza delle statistiche secondo un mese preciso del calendario.
4. Selezionare le impostazioni di configurazione secondo le esigenze e fare clic su **Applica** per convalidare i dati.
5. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.

Nota: Per tutte queste scelte, è possibile selezionare l'intervallo di tempo su 24 ore o su un valore impostato nei menu a discesa dell'opzione tra.

2-2-3-2 Configurazione dei periodi di statistica per l'ACD - Statistiche gruppo

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**.
3. Fare clic sul pulsante **Statistiche**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È possibile configurare i periodi di statistica secondo tre criteri:
 - **Giornaliero**: consente di selezionare un giorno completo o un intervallo di tempo e scegliere la presentazione su mezz'ora o un'ora.
 - **Periodo**: consente di configurare la frequenza delle statistiche con un giorno di inizio e uno di fine periodo.
 - **Mensile**: consente di configurare la frequenza delle statistiche secondo un mese preciso del calendario.

4. Selezionare le impostazioni di configurazione secondo le esigenze e fare clic su **Applica** per convalidare i dati.

5. Fare clic su **OK** per chiudere la finestra.

Nota: Per tutte queste scelte, è possibile selezionare l'intervallo di tempo su 24 ore o su un valore impostato nel menu a discesa dell'opzione tra.

2-3 Configurazione dell'aspetto dei grafici

2-3-1 Configurazione dell'aspetto dei grafici nelle Statistiche chiamate

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
2. Fare clic sul pulsante **Opzioni**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È composta da quattro aree:
 - **Aspetto**: consente di configurare il colore delle curve dei grafici.
 - **Con linee**: consente di configurare il tipo di linee per i grafici.
 - **Grafico**: consente di selezionare il tipo di grafico.
 - **Opzione**: consente di selezionare il tipo di chiamata di cui visualizzare le statistiche. Queste informazioni verranno visualizzate nella scheda **Valore assoluto**.
3. Modificare le impostazioni a seconda delle esigenze.
4. Fare clic su **OK** per convalidare i dati.

2-3-2 Configurazione dell'aspetto dei grafici nelle Statistiche linee

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche linee**.
2. Fare clic sul pulsante **Opzioni**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È composta da quattro aree:
 - **Aspetto**: consente di configurare il colore delle curve dei grafici.
 - **Con linee**: consente di configurare il tipo di linee per i grafici.
 - **Grafico**: consente di selezionare il tipo di grafico.
 - **Opzione**: consente di selezionare il tipo di chiamata di cui visualizzare le statistiche. Queste informazioni verranno visualizzate nella scheda **Valore assoluto**.
3. Modificare le impostazioni a seconda delle esigenze.
4. Fare clic su **OK** per convalidare i dati.

2-3-3 Configurazione dell'aspetto dei grafici nell'ACD

2-3-3-1 Configurazione dell'aspetto dei grafici nell'ACD - Statistiche gruppo

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**.
3. Fare clic sul pulsante **Opzioni grafiche**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È composta da quattro aree:
 - **Area superiore**: consente di selezionare il colore dei grafici.
 - **Area centrale**: consente di selezionare il tipo di sistema.
 - **Area Sintesi**: consente di definire su quale tipo di chiamata vengono realizzate le statistiche. L'utente può scegliere tra *Chiamate in arrivo* (raggruppa le chiamate risposte, dissuase, abbandonate, il servizio chiamate chiuso per il giorno e i gruppi selezionati) e *Chiamate risposte* (raggruppa le chiamate ACD dirette, in attesa, in attesa più di S1 e in attesa più di S2 per il giorno e i gruppi selezionati).
 - **Area numero**: consente di selezionare il tipo di visualizzazione del grafico selezionando *Valore assoluto* o *Durata*.
4. Modificare le impostazioni a seconda delle esigenze.
5. Fare clic su **OK** per convalidare i dati.

2-3-3-2 Configurazione dell'aspetto dei grafici nell'ACD - Statistiche agente

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**.
3. Fare clic sul pulsante **Opzioni**. Viene visualizzata la finestra di impostazione. È composta da quattro aree:
 - **Area superiore**: consente di selezionare il colore dei grafici.
 - **Area centrale**: consente di selezionare il tipo di sistema.
 - **Area Sintesi**: consente di raggruppare:
 - **Numero di chiamate**: raggruppa le chiamate ACD, le chiamate in arrivo, le chiamate in uscita, le chiamate in servizio, le chiamate fuori servizio, le chiamate non risposte, l'assenza temporanea e il lavoro impiegatizio.
 - **Totale durate**: raggruppa le conversazioni ACD, le suonerie ACD e le altre conversazioni per il giorno, l'agente o gli agenti e i loro gruppi selezionati.

- **Durata media:** raggruppa le conversazioni ACD, le suonerie ACD e le altre conversazioni per il giorno, l'agente o gli agenti e i loro gruppi selezionati.
 - **Area dettagli:** consente di definire grafici relativi a stati particolari.
4. Modificare le impostazioni a seconda delle esigenze.
 5. Fare clic su **OK** per convalidare i dati.

2-4 Impostazione delle statistiche chiamate

2-4-1 Impostazione delle statistiche in base all'applicazione

Il software **Statistiche** consente di selezionare l'applicazione in base alla quale impostare le statistiche.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
 2. Fare clic sul pulsante **Parametri**.
 3. Nell'area **Parametri** selezionare **Per applicazione**. Viene visualizzato il menu a discesa **Elenco applicazioni**.
 4. Selezionare l'applicazione di cui si desidera visualizzare le statistiche. La selezione viene visualizzata nell'area **Applicazioni selezionate**.
 5. Nell'area **Limite** definire in secondi i limiti **T1** e **T2**.
- Nota: Per impostazione predefinita T1 e T2 sono pari a 0. Il valore di queste due impostazioni consente di calcolare e di aggiornare i campi "Numero di chiamate la cui durata < = T1" e "Numero di chiamate la cui durata > = T2".*
6. Fare clic su **Applica** per confermare.
 7. Fare clic su **OK**.

2-4-2 Impostazione delle statistiche in base alla linea

Il software **Statistiche** consente di selezionare le linee in base a cui impostare le statistiche.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
2. Fare clic sul pulsante **Parametri**.
3. Nell'area **Parametri** selezionare **Per linea**. L'area **Linee selezionate** viene visualizzata a destra della finestra.

4. Selezionare le caselle corrispondenti alle linee di cui si desidera visualizzare le statistiche.

5. Nell'area **Limite** definire in secondi i limiti **T1** e **T2**.

Nota: Per impostazione predefinita T1 e T2 sono pari a 0. Il valore di queste due impostazioni consente di calcolare e di aggiornare i campi "Numero di chiamate la cui durata < = T1" e "Numero di chiamate la cui durata > = T2".

6. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati.

7. Fare clic su **OK**.

2-5 Impostazione della stampa automatica

2-5-1 Impostazione della stampa automatica delle statistiche agente

L'applicazione **Statistiche** consente di programmare una stampa automatica delle statistiche giornaliere in certi orari della giornata. È possibile programmare fino a 8 stampe al giorno.

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.

2. Fare clic su **Stampa automatica di statistiche - agente**. Viene visualizzata la finestra.

3. Selezionare la scheda **Parametri di stampa**.

4. Nell'area **Parametri generali**, definire il tipo di stampa.

5. Selezionare l'intervallo di tempo e la frequenza di stampa automatica.

6. Nell'area di destra, definire:

- Ora di stampa automatica
- Numero del gruppo o dei gruppi interessati dalla stampa
- Profilo o profili di stampa relativi ai profili 1, 2, 3, 4 definiti
- Il numero dell'agente per stampare solo le statistiche agente

Nota: Per selezionare tutti gli agenti, immettere 99 nella colonna Agente.

7. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati.

8. Fare clic su **OK**.

Nota: La stampa manuale delle statistiche può essere eseguita a partire dalla schermata Statistiche gruppo facendo clic sulla scheda Stampa.

2-5-2 Impostazione della stampa automatica delle statistiche gruppo

L'applicazione **Statistiche** consente di programmare una stampa automatica delle statistiche giornaliere in certi orari della giornata. È possibile programmare fino a 8 stampe al giorno.

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic su **Stampa automatica di statistiche - gruppo**. Viene visualizzata la finestra.
3. Selezionare la scheda **Parametri di stampa**.
4. Nell'area **Parametri generali**, definire il tipo di stampa.
5. Selezionare l'intervallo di tempo e la frequenza di stampa automatica.
6. Nell'area di destra, definire:
 - Ora di stampa automatica
 - Numero del gruppo o dei gruppi interessati dalla stampa
 - Profilo o profili di stampa relativi ai profili 1, 2, 3, 4 definiti.
7. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati.
8. Fare clic su **OK**.

Nota: La stampa manuale delle statistiche può essere eseguita a partire dalla schermata Statistiche agente facendo clic sulla scheda Stampa.

2-5-3 Impostazione dei profili di stampa automatica

L'applicazione **Statistiche** consente di impostare quattro tipi di profili di stampa, secondo le esigenze di analisi.

Procedura

1. Accedere alla finestra ACD.
2. Secondo la stampa automatica da impostare, fare clic su **Stampa automatica di statistiche - agente** o su **Stampa automatica di statistiche - gruppo**.
3. Fare clic sulla scheda **Profilo 1, 2, 3 o 4**.
4. Per ogni profilo selezionare le caselle corrispondenti alle diverse schermate di statistiche che si desidera stampare.
5. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati.
6. Fare clic su **OK**.

2-6 Definizioni degli agenti

2-6-1 Definizione degli agenti da analizzare

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**.
3. Fare clic sul pulsante **Statistiche**.
4. Dal menu a discesa dell'area **Agente** selezionare il numero dell'agente da prendere in considerazione nelle statistiche.

Nota: Selezionare Tutto per prendere in considerazione tutti gli agenti.

5. Nell'area **Gruppo** selezionare la casella del gruppo o dei gruppi a cui appartiene l'agente.
6. Fare clic su **Applica** per convalidare i dati.
7. Fare clic su **OK**.

2-7 Definizioni dei gruppi

2-7-1 Definizione dei gruppi da analizzare

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**.
3. Fare clic sul pulsante **Statistiche**.
4. Nell'area **Gruppo** selezionare le caselle dei gruppi su cui devono vertere le statistiche.
5. Fare clic su **Applica** per confermare.
6. Fare clic su **OK**.

3-1 Statistiche grafiche

3-1-1 Visualizzazione delle statistiche sotto forma di grafico

Procedura

1. Accedere alla home page **Statistic manager**.
2. Selezionare la funzione di cui si desidera consultare le statistiche. Viene visualizzata la finestra selezionata.
3. Selezionare la scheda **Grafico**. Le statistiche vengono visualizzate sotto forma di grafico.

3-2 Statistiche durata

3-2-1 Visualizzazione delle statistiche agente sotto forma di durata

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**. Viene visualizzata la finestra.
3. Fare clic sulla scheda **Tabella tempi**. Le statistiche disponibili sotto forma di durata sono le seguenti:
 - **Media di com. ACD**: durata totale di conversazione ACD / numero di chiamate ACD risposte dall'agente.
 - **Tempo medio suoneria ACD**: durata totale della suoneria delle chiamate ACD presentate all'apparecchio dell'agente (fase di suoneria)/numero di chiamate ACD risposte dall'agente.
 - **Tempo medio altre com.**: durata nel corso della quale la linea dell'apparecchio dell'agente è occupata ("In arrivo" e "In uscita") ad esclusione delle chiamate gestite dal server ACD/numero degli stati di occupato di questo apparecchio, ad esclusione delle chiamate ACD.
 - **Totale completamente occupato**: durata totale delle chiamate del server ACD per suoneria + durata delle conversazioni ACD + durata delle altre comunicazioni ("In arrivo" e "In uscita").
 - **Com. ACD totali**: durata totale di conversazione delle chiamate ACD elaborate dall'agente.
 - **Altre com. totali**: tempo di occupato della linea dell'apparecchio agente ("In arrivo" e "In uscita"), escluse le chiamate di origine ACD.
 - **Assenza temporanea totale**: durata totale passata nello stato "lavoro impiegatizio" dell'agente.

- **Totale in servizio:** durata totale di connessione dell'agente (in servizio).

3-2-2 Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di durata

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**. Viene visualizzata la finestra.
3. Selezionare la scheda **Durata**. Vengono visualizzate le statistiche relative ai seguenti elementi:
 - **Tempo occupato medio:** durata totale delle chiamate risposte (tempo trascorso tra il messaggio di benvenuto e la fine della comunicazione) diviso il numero delle chiamate risposte.
 - **Tempo medio di instradamento:** durata totale dell'instradamento delle chiamate risposte diviso per il numero delle chiamate risposte. La durata dei messaggi è conteggiata nel tempo di instradamento.
 - **Tempo medio di attesa:** durata totale delle chiamate in coda di attesa diviso per il numero di chiamate risposte messe in attesa.
 - **Tempo medio suoneria:** durata totale delle chiamate risposte con suoneria diviso per il numero di chiamate risposte.
 - **Durata media di conversazione:** durata totale delle chiamate risposte in conversazione diviso per il numero delle chiamate risposte.
 - **Tempo medio di abbandono:** durata totale delle chiamate in coda prima dell'abbandono del chiamante (il chiamante riaggancia prima della messa in comunicazione con un agente) diviso per il numero di chiamate abbandonate.
 - **Numero di chiamate abbandonate:** durata totale delle chiamate abbandonate in seguito a un riaggancio dell'apparecchio mentre erano in coda o in corso di trasferimento dopo essere uscite dalla coda di attesa. Queste chiamate sono state in coda di attesa. Esse costituiscono un sottoinsieme del contatore.
 - **Totale numeri trasferiti:** numero di chiamate dirette al numero di trasferimento (programmato in *PM5/Call Center/Servizio ACD/Parametri generali/scheda Generale*) in seguito a una situazione preoccupante (gruppo aperto senza nessun agente assegnato o chiamata in attesa mentre l'ultimo agente si sta ritirando dal servizio). La prima chiamata è diretta al numero di trasferimento e le successive in coda di attesa.

3-3 Statistiche valore assoluto

3-3-1 Visualizzazione delle statistiche agente sotto forma di valore assoluto

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**. Viene visualizzata la finestra.

3. Fare clic sulla scheda **Tabella chiamate**. Vengono visualizzate le statistiche relative ai seguenti elementi:

- **Chiamate ACD**: numero di chiamate ACD risposte dall'agente.
- **Chiamate in arrivo**: numero di chiamate al di fuori dell'ACD in arrivo sull'apparecchio dell'agente (chiamate esterne SDA o interne destinate all'apparecchio).
- **Chiamate in uscita**: numero di chiamate al di fuori dell'ACD effettuate dall'agente (chiamate interne o esterne destinate all'apparecchio).

Attenzione: Questo è possibile solo se il protocollo consente di avere l'informazione; altrimenti tutte le chiamate "fuori ACD" o "Altro" sono riunite nella colonna Chiamate "in arrivo".

- **Nessuna risposta**: numero di chiamate non risposte dall'agente sulle chiamate con origine ACD.

Nota: Possono esservi più casi di mancata risposta per uno stesso numero di chiamata in arrivo.

- **Assenza temporanea**: numero di passaggi allo stato "Assenza temporanea".
- **Lavoro impiegatizio**: numero di passaggi allo stato "Lavoro impiegatizio".
- **In servizio**: numero di messe "in servizio" dell'agente.
- **Fuori servizio**: numero di messe "fuori servizio" dell'agente.

3-3-2 Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di valore assoluto

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**. Viene visualizzata la finestra.
3. Selezionare la scheda **Valore assoluto**. Vengono visualizzate le statistiche relative ai seguenti elementi:
 - **Chiamate in arrivo**: numero totale di chiamate in arrivo nella catena di distribuzione delle chiamate.
 - **Chiamate risposte**: numero di chiamate ACD trasferite verso un agente e messe in comunicazione, indipendentemente dal gruppo (chiamato o in sovraccarico).
 - **Chiamate in attesa**: Chiamate in coda: numero di chiamate messe in attesa prima di essere risposte (messe in comunicazione con il cliente):
 - **In coda > S1**: numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S1. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "Chiamate in coda".
 - **In coda > S2**: numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S2. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "In coda > S1".

- **Chiamate dissuase:** numero di chiamate dissuase in seguito a congestione della coda di attesa o nel caso in cui nessun agente sia stato definito per un determinato gruppo.
- **Chiamate abbandonate:** numero di chiamate uscite dall'ACD: il chiamante ha riagganciato prima di essere messo in comunicazione con un agente, indipendentemente dalla fase di instradamento della chiamata.
- **Servizio chiamate chiuso:** numero di chiamate durante la chiusura di un gruppo.
- **Chiamate in sovraccarico:** numero di chiamate risposte da un agente appartenente al gruppo in sovraccarico del gruppo richiesto. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "Chiamate in coda".

Nota: S1 e S2 sono due valori limite impostabili in PM5/Servizio ACD/Parametri generali/scheda Generale.

3-3-3 Visualizzazione delle statistiche sotto forma di valore assoluto per Statistiche chiamate

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
2. Selezionare la scheda **Valore assoluto**. Le informazioni relative alle linee vengono visualizzate come valore assoluto. Le informazioni fornite sono le seguenti:
 - Numero totale chiamate
 - Numero di chiamate la cui durata è inferiore a T1
 - Numero di chiamate la cui durata è superiore a T2
 - Durata totale chiamate
 - Durata media chiamate = durata totale delle chiamate/numero totale di chiamate
 - Durata massima di una chiamata
 - Durata minima di una chiamata

3-4 Statistiche percentuale

3-4-1 Visualizzazione delle statistiche gruppo sotto forma di percentuale

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche gruppo**. Viene visualizzata la finestra.
3. Selezionare la scheda **Percentuale**. Vengono visualizzate le statistiche relative ai seguenti elementi:

- **Chiamate in arrivo:** numero totale di chiamate in arrivo nella catena di distribuzione delle chiamate.
- **Chiamate risposte:** numero di chiamate ACD trasferite verso un agente e messe in comunicazione, indipendentemente dal gruppo (chiamato o in sovraccarico).
- **Chiamate in attesa:** Chiamate in coda: numero di chiamate messe in attesa prima di essere risposte (messe in comunicazione con il cliente):
 - **In coda > S1:** numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S1. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "Chiamate in coda".
 - **In coda > S2:** numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S2. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "In coda > S1".
- **Chiamate dissuase:** numero di chiamate dissuase in seguito a congestione della coda di attesa o nel caso in cui nessun agente sia stato definito per un determinato gruppo.
- **Chiamate abbandonate:** numero di chiamate uscite dall'ACD: il chiamante ha riagganciato prima di essere messo in comunicazione con un agente, indipendentemente dalla fase di instradamento della chiamata.
- **Servizio chiamate chiuso:** numero di chiamate durante la chiusura di un gruppo.
- **Chiamate in sovraccarico:** numero di chiamate risposte da un agente appartenente al gruppo in sovraccarico del gruppo richiesto. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "Chiamate in coda".

Nota: S1 e S2 sono due valori limite impostabili in PM5/Servizio ACD/Parametri generali/scheda Generale.

3-5 Tipi

3-5-1 Consultazione delle statistiche chiamate in funzione dei tipi

È possibile creare un massimo di 10 codici tipo nelle impostazioni generali dell'ACD. Quando si utilizza l'Agent Assistant, l'utente può assegnare o qualificare qualsiasi chiamata gestita selezionando uno dei codici tipo.

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**.
3. Fare clic sulla scheda **Tabella chiamate**. Le statistiche chiamate vengono visualizzate come valore assoluto sotto forma di tabella.
4. Fare clic sul pulsante **Opzioni**. Viene visualizzata l'area **Tabella chiamate**.
5. Selezionare la casella **Chiamate/tipo**. Viene visualizzata la pagina degli stati dei tipi.

Nota: Per impostazione predefinita la casella Generale è selezionata. La pagina Generale consente di visualizzare tutte le chiamate.

6. Fare clic su **OK**.

3-5-2 Consultazione delle statistiche durata in funzione dei tipi

Procedura

1. Accedere alla finestra **ACD**.
2. Fare clic sull'icona **Statistiche agente**.
3. Fare clic sulla scheda **Tabella chiamate**.
4. Fare clic sul pulsante **Opzioni**. Viene visualizzata l'area **Tabella tempi**.
5. Selezionare:
 - **Tempo/tipo**: consente di visualizzare la durata delle chiamate in funzione dei tipi.
 - **Tempo medio/tipo**: consente di visualizzare la durata media delle chiamate in funzione dei tipi.
6. Fare clic su **OK**.

Nota: Per impostazione predefinita la casella Generale è selezionata. La pagina Generale consente di visualizzare la durata di tutte le chiamate.

3-6 Definizione dei tipi di chiamate per le statistiche gruppo

È possibile ottenere statistiche sui seguenti elementi:

- **Chiamate in arrivo**: numero totale di chiamate in arrivo nella catena di distribuzione delle chiamate.
- **Chiamate risposte**: numero di chiamate ACD trasferite verso un agente e messe in comunicazione, indipendentemente dal gruppo (chiamato o in sovraccarico).
- **Chiamate in attesa**: Chiamate in coda: numero di chiamate messe in attesa prima di essere risposte (messe in comunicazione con il cliente), con:
 - **In coda > S1**: numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S1. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "Chiamate in coda".
 - **In coda > S2**: numero di chiamate il cui periodo di attesa è superiore al limite S2. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore "In coda > S1".
- **Chiamate dissuase**: numero di chiamate dissuase in seguito a congestione della coda di attesa o nel caso in cui nessun agente sia stato definito per un determinato gruppo.
- **Chiamate abbandonate**: numero di chiamate uscite dall'ACD: il chiamante ha riagganciato

prima di essere messo in comunicazione con un agente, indipendentemente dalla fase di instradamento della chiamata.

- **Servizio chiamate chiuso:** numero di chiamate durante la chiusura di un gruppo.
- **Chiamate in sovraccarico:** numero di chiamate risposte da un agente appartenente al gruppo in sovraccarico del gruppo richiesto. Questo contatore è un sottoinsieme del contatore *Chiamate risposte*.

Nota: S1 e S2 sono due valori limite impostabili nel menu PM5/Servizio ACD/Parametri generali/scheda Generale.

3-7 Definizione dei tipi di durate per le statistiche gruppo

Le statistiche disponibili per la durata sono le seguenti:

- **Tempo occupato medio:** durata totale delle chiamate risposte (tempo trascorso tra il messaggio di benvenuto e la fine della comunicazione) diviso il numero delle chiamate risposte.
- **Tempo medio di instradamento:** durata totale dell'instradamento delle chiamate risposte diviso per il numero delle chiamate risposte. La durata dei messaggi è conteggiata nel tempo di instradamento.
- **Tempo medio di attesa:** durata totale delle chiamate in attesa diviso per il numero di chiamate risposte in coda.
- **Tempo medio suoneria:** durata totale delle chiamate risposte con suoneria diviso per il numero di chiamate risposte.
- **Durata media di conversazione:** durata totale delle chiamate risposte in conversazione diviso per il numero delle chiamate risposte.
- **Tempo medio di abbandono:** durata totale delle chiamate in attesa prima dell'abbandono del chiamante (il chiamante riaggancia prima della messa in comunicazione con un agente) diviso per il numero di chiamate abbandonate.
- **Numero di chiamate abbandonate:** durata totale delle chiamate abbandonate in seguito a un riaggancio dell'apparecchio quando erano in coda di attesa o in corso di trasferimento dopo essere uscite dalla coda di attesa. Queste chiamate sono state in coda di attesa. Esse costituiscono un sottoinsieme del contatore.
- **Uscita volontaria:** numero di chiamate che hanno volontariamente (premendo il tasto *) abbandonato la coda di attesa senza riagganciare per lasciare un messaggio nella casella vocale del gruppo.

- **Numero trasferimento:** numero di chiamate dirette al numero di trasferimento (programmato in PM5/Call Center/Servizio ACD/Parametri Generali/scheda Generale) in seguito a una situazione preoccupante (gruppo aperto senza agente assegnato o chiamata in attesa mentre l'ultimo agente termina il servizio).

La prima chiamata è diretta al numero di trasferimento e le successive in coda di attesa.

3-8 Statistiche linee

3-8-1 Consultazione delle statistiche sul tasso di occupazione delle linee

Il tasso di occupazione delle linee è pari alla durata della o delle linee rispetto all'occupazione massima. Le informazioni relative alle linee forniscono un'indicazione dell'utilizzo delle risorse interne del Call Center.

È possibile calcolare il tasso di occupazione di una linea data secondo i seguenti criteri:

- **Giornaliero:** il tasso di occupazione viene calcolato per un intervallo di tempo di mezz'ora o di un'ora con una rappresentazione su 24 ore o su un determinato intervallo.
- **Periodo:** il tasso di occupazione viene calcolato per intervallo di 24 ore nell'arco di più giorni consecutivi.
- **Mensile:** il tasso di occupazione viene calcolato per intervallo di 24 ore.
- **Linee:** il tasso di occupazione viene calcolato linea per linea o per più linee.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche linee**.
2. Nella finestra **Statistiche linee**, fare clic sulla scheda **Occupato**. Viene visualizzata la rappresentazione grafica del tasso di occupazione delle linee.

3-8-2 Consultazione delle statistiche sul tasso di congestione delle linee

Il tasso di congestione delle linee è un tasso di occupazione del 100%. Corrisponde a un momento in cui la linea o le linee non possono gestire altre chiamate.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche linee**.
2. Nella finestra **Statistiche linee**, fare clic sulla scheda **Congestione**. La rappresentazione grafica del tasso di congestione delle linee viene visualizzata in percentuale.

Nota: Il tasso di congestione viene calcolato per una intera giornata. È possibile selezionare solo una modalità di statistica giornaliera. Le modalità di statistica Periodo e Mensile non consentono di utilizzare la visualizzazione del tasso di congestione.

3-8-3 Consultazione delle statistiche sul tasso di congestione delle linee

La schermata **Periodo di congestione** indica tutti i periodi durante i quali le linee sono congestionate.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche linee**.
2. Nella finestra **Statistiche linee**, fare clic sulla scheda **Periodo di congestione**. I periodi di congestione vengono visualizzati sotto forma di elenco.

3-9 Elenco chiamate perse

3-9-1 Consultazione dell'elenco chiamate perse

Le chiamate perse sono chiamate che non giungono all'ACD perché tutte le linee sono sature.

Procedura

1. Accedere alla finestra **Statistiche chiamate**.
2. Fare clic sulla scheda **Elenco chiamate perse**. Viene visualizzata una finestra contenente informazioni sulle chiamate perse:
 - Data
 - Ora
 - Linea
 - Applicazione
 - Numero chiamante
 - Numero chiamato
 - IUU (information d'usager à usager, segnalazione da utente a utente)

