

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikacja Statystyka

Podręcznik użytkownika



UWAGA:

Specyfikacje produktów zawarte w tym dokumencie mogą ulec zmianie bez uprzedzenia. Produkty i usługi opisane w tym dokumencie mogą być niedostępne w niektórych krajach. Aby uzyskać aktualne informacje, należy skontaktować się z przedstawicielstwem firmy Alcatel lub sprzedawcą produktów firmy Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Wszelkie prawa zastrzeżone we wszystkich krajach. Powielanie części lub całości niniejszego dokumentu bez pisemnej zgody firmy Alcatel jest zabronione.

Alcatel® i logo Alcatel są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Alcatel. Wszelkie inne znaki towarowe stanowią własność odpowiednich podmiotów.

Niniejszy podręcznik został zaktualizowany do wersji R3.1.

Obecność znaku CE informuje o tym, że produkt jest zgodny z następującymi dyrektywami Unii Europejskiej:

- 89/336/CEE (dyrektywa dotycząca zgodności elektromagnetycznej)
- 73/23/CEE (dyrektywa dotycząca bezpiecznego użytkowania urządzeń elektrycznych)
- 1999/5/CE (dyrektywa dotycząca sprzętu radiowego i terminali telekomunikacyjnych oraz wzajemnego rozpoznawania i zgodności - R&TTE)



Podręcznik użytkownika

1	Prezentacja ogólna	5
1.1	Prezentacja aplikacji Statystyka	5
1.1.1	Do czego służy aplikacja Statystyka	5
1.1.2	Prezentacja interfejsu	5
1.2	Logowanie i wylogowanie	6
1.2.1	Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie połączenie lokalne	6
1.2.2	Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie terminal zdalny	6
1.2.3	Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie lokalnym bez połączenia	7
1.2.4	Sprawdzanie statystyk dla grup i agentów	7
1.2.5	Zamknięcie aplikacji Statystyka	7
2	Konfiguracja aplikacji Statystyka	9
2.1	Konfigurowanie dostępu do aplikacji Statystyka	9
2.2	Konfiguracja okresów dla statystyk	10
2.2.1	Konfigurowanie okresów dla statystyk połączeń	10
2.2.2	Konfigurowanie okresów dla statystyki stopy zajętości linii	10
2.2.3	Konfiguracja okresów dla statystyk ACD	11
2.3	Konfiguracja wyglądu wykresów	12
2.3.1	Konfiguracja wyglądu wykresów statystyki połączeń	12
2.3.2	Konfiguracja wyglądu wykresów stopy zajętości linii	12
2.3.3	Konfiguracja wyglądu wykresów ACD	13
2.4	Ustawianie parametrów statystyk połączeń	14
2.4.1	Konfigurowanie według aplikacji	14
2.4.2	Konfigurowanie według linii	14
2.5	Ustawianie parametrów automatycznego drukowania	15
2.5.1	Konfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla agentów	15
2.5.2	Konfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla grup	16
2.5.3	Konfigurowanie profili drukowania automatycznego	16
2.6	Definicja agentów	17
2.6.1	Określanie agentów do analizy	17
2.7	Definicja grup	17
2.7.1	Określanie grup do analizy	17

3	Sprawdzanie statystyk	19
3.1	Statystyki w postaci graficznej	19
3.1.1	Wyświetlanie statystyk w postaci wykresu	19
3.2	Statystyki czasu	19
3.2.1	Wyświetlanie statystyk agentów w postaci czasu	19
3.2.2	Wyświetlanie statystyk grup w postaci czasu	20
3.3	Statystyki wartości bezwzględnych	21
3.3.1	Wyświetlanie statystyk agentów w postaci wartości bezwzględnych	21
3.3.2	Wyświetlanie statystyk grup w postaci wartości bezwzględnych	21
3.3.3	Wyświetlanie statystyk w postaci wartości bezwzględnych - Statystyka połączeń	22
3.4	Statystyki procentowe	23
3.4.1	Wyświetlanie statystyk grup w postaci procentowej	23
3.5	Typy	23
3.5.1	Sprawdzanie statystyk połączeń w zależności od typu	23
3.5.2	Sprawdzanie statystyk czasu w zależności od typu	24
3.6	Definicja typów połączeń dla statystyk grup	24
3.7	Definicja typów czasu trwania dla statystyk grup	25
3.8	Stopa zajętości linii	26
3.8.1	Sprawdzanie statystyk stopy zajętości linii	26
3.8.2	Sprawdzanie statystyk współczynnika zapełnienia linii	26
3.8.3	Sprawdzanie okresów zapełnienia linii	27
3.9	Lista połączeń utraconych	27
3.9.1	Sprawdzanie listy połączeń utraconych	27

Prezentacja ogólna

1.1 Przedstawienie aplikacji Statystyka

1.1.1 Do czego służy aplikacja Statystyka

Aplikacja **Statystyka** jest programem umożliwiającym uzyskanie dostępu do dziennych statystyk dotyczących grup, agentów, linii i połączeń. Te informacje są przedstawiane w postaci tabeli i/lub wykresów.

Główne zadania aplikacji to:

1. Wyświetlanie statystyk w następujących postaciach:
 - Wykres,
 - Czas,
 - Wartość bezwzględna
 - Procent.
2. Konfiguracja okresów dla statystyk.
3. Konfiguracja wyglądu wykresów.
4. Ustawianie parametrów statystyk.
5. Ustawianie parametrów automatycznego drukowania.

1.1.2 Przedstawienie interfejsu

Typowa strona aplikacji składa się z trzech głównych stref:

- Górna strefa z zakładkami.
- Główna część ekranu.
- Dolna strefa z zakładkami.

Górna strefa z zakładkami.

Umożliwia dostęp do różnych typów wyświetlania statystyki lub do ustawień drukowania automatycznego.

Główna część ekranu

Umożliwia wyświetlenie informacji, dla których chcesz uzyskać statystyki oraz wyświetlenie informacji dotyczących wybranych zakładek.

Dolna strefa z zakładkami

Umożliwia dostęp do opcji konfiguracji statystyk w aplikacji Statystyka.

1.2 Logowanie i wylogowanie

1.2.1 Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie połączenie lokalne

Aplikacja **Statystyka** umożliwia wykonanie statystyk w trybie połączenia lokalnego, w trybie terminal zdalny oraz lokalnie bez połączenia.

Procedura

Aby otworzyć aplikację **Statystyka** w trybie połączenie lokalne, postępuj w następujący sposób:

1. Wybierz aplikację **Menedżer statystyk** w menedżerze programów. Wyświetla się okno **Menedżer statystyk**.

W oknie są dostępne następujące funkcje:

- **Konfiguracja**: umożliwia konfigurację aplikacji Menedżer statystyk.
 - **Statystyka połączeń**: umożliwia dostęp do statystyk dotyczących połączeń
 - **Statystyka linii**: umożliwia dostęp do informacji dotyczących zasobów wewnętrznych call center
 - **ACD**: umożliwia dostęp do statystyk grup i agentów oraz umożliwia konfigurację automatycznego drukowania tych statystyk.
2. W menu **Konfiguracja**, sprawdź, czy jest wybrany **Serwer PBX** oraz adres IP odpowiedniej centrali Pbx, a następnie kliknij **OK**.
 3. Wybierz funkcję, której chcesz użyć. Wyświetla się okno odpowiadające tej funkcji.

1.2.2 Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie terminal zdalny

Aplikacja **Statystyka** umożliwia wykonanie statystyk w trybie terminal zdalny, w trybie połączenie lokalne oraz lokalnie bez połączenia.

Procedura

Aby otworzyć aplikację **Statystyka** w trybie połączenie zdalne, postępuj w następujący sposób :

1. Otwórz połączenie **PM5** na serwerze zdalnym.
2. Zapisz adres IP używany przez to połączenie, w tym celu uruchom program **Ipconfig** w linii poleceń systemu DOS albo sprawdź adres PPP karty procesorowej systemu w menu **PM5/Sprzęt i ograniczenia/karty IP/Adres IP** w centralce PBX.

Notka: Zwykle jest to 10.168.92.100.

3. Wpisz ten adres IP w menu aplikacji Statystyka **Statystyka/Konfiguracja/Serwer PBX/Adres IP**.
4. Uruchom statystyki.

Uwaga: W zależności od sprawdzanych statystyk czas pobierania danych może być długi.

1.2.3 Otwarcie aplikacji Statystyka w trybie lokalnym bez połączenia

Aplikacja **Statystyka** umożliwia wyświetlanie statystyk lokalnie z użyciem plików statystyki ACD dostępnych w komputerze (na dysku twardym lub innym nośniku).

1. Wybierz aplikację **Statystyka** w menedżerze programów: Wyświetla się okno **Menedżer statystyk**.
2. Kliknij **Konfiguracja**, a następnie **Lokalnie**.
3. Wybierz katalog **Trace**, w którym znajdują się przechowywane pliki statystyk.
4. Wybierz funkcję, którą chcesz wyświetlić.

1.2.4 Sprawdzanie statystyk dla grup i agentów

Procedura

1. Wybierz aplikację **Menedżer statystyk** w menedżerze programów. Wyświetla się okno **Menedżer statystyk**.
2. Kliknij przycisk **ACD**. Wyświetla się okno **ACD**.

W oknie są dostępne następujące funkcje:

- **Statystyki grup:** umożliwia wyświetlanie statystyk dla grup w postaci wykresu lub czasu w wartościach bezwzględnych lub procentowo.
- **Statystyki agentów:** umożliwia wyświetlenie statystyk agentów w postaci wykresu, czasu albo wartości bezwzględnych.
- **Automatyczny wydruk statystyki - grupy:** umożliwia skonfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla grup.
- **Automatyczny wydruk statystyk - agenci:** umożliwia skonfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla agentów.

1.2.5 Zamknięcie aplikacji Statystyka

Procedura

Aby zamknąć aplikację **Statystyka**, postępuj w następujący sposób:

1. Zamknij aktualne okno. Wyświetla się okno **Menedżer statystyk**.

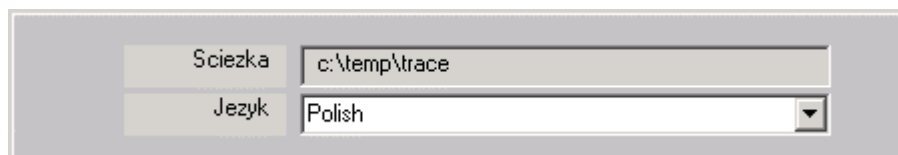
2. Kliknij ikonę . Interfejs użytkownika przestaje być wyświetlany.

Konfiguracja aplikacji Statystyka

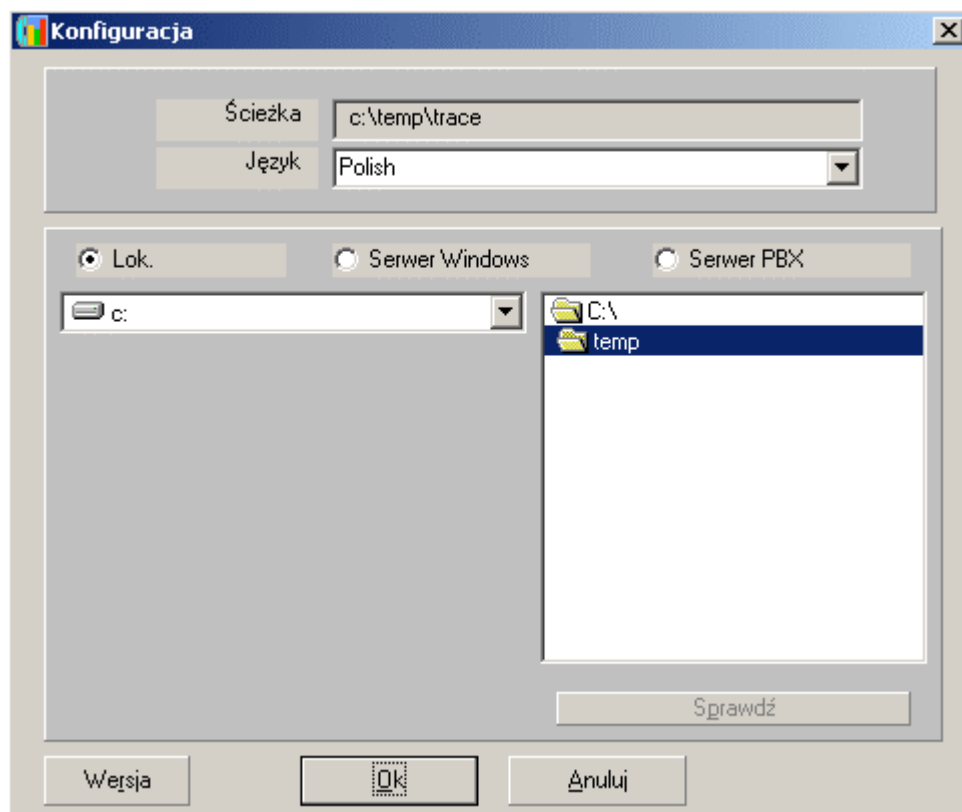
2.1 Konfigurowanie dostępu do aplikacji Statystyka

Procedura

1. Otwórz stronę główną Menedżera statystyk
2. Kliknij Konfiguracja. Wyświetla się okno. Okno składa się z dwóch stref:
 - **Strefa górna:** umożliwia wybór języka interfejsu aplikacji. W liście rozwijanej są dostępne następujące języki: francuski, niemiecki, angielski, hiszpański, włoski i holenderski.



- **Strefa dolna - przyciski:** umożliwia wybór serwera, z którym będzie użytkowana aplikacja oraz podanie adresu IP za pomocą jednego z trzech przycisków.



Notka: Aby sprawdzić, jaka jest wersja aplikacji, kliknij Wersja w dolnej części okna.

3. Wybierz język terminala z listy rozwijanej w strefie górnej
4. Wybierz **Serwer PBX**, a następnie wpisz adres IP systemu w polu **Adres IP**.

Notka: Wybierz Serwer Windows, jeżeli istnieje serwer zewnętrzny w stosunku do systemu i wybierz Lokalnie, jeżeli chcesz wykonywać statystyki na podstawie plików dostępnych lokalnie na Twoim komputerze.

5. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
6. Kliknij **OK**.

2.2 Konfiguracja okresów dla statystyk

2.2.1 Konfigurowanie okresów dla statystyk połączeń

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij przycisk **Statystyka**. Wyświetla się okno parametrów. Okresy można skonfigurować zgodnie z trzema kryteriami:
 - **Codziennie**: umożliwia wybranie całego dnia lub wybranie zakresu czasu oraz wybranie przedstawienia informacji w przedziałach półgodzinnych lub godzinnych.
 - **Okres**: umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyk z podaniem dnia początkowego i końcowego okresu.
 - **Co miesiąc**: umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyki w zależności od miesiąca kalendarzowego.
3. Wybierz parametry konfiguracji w zależności od Twoich potrzeb, a następnie kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
4. Kliknij **OK**, aby zamknąć okno.

Notka: Dla wszystkich tych opcji można wybrać 24-godzinny zakres czasu albo wartość określoną za pomocą menu rozwijanych w opcji Między.

2.2.2 Konfigurowanie okresów dla statystyki stopy zajętości linii

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka linii**.
2. Kliknij przycisk **Statystyka**. Wyświetla się okno parametrów. Okresy dla statystyk można skonfigurować zgodnie z trzema kryteriami:
 - **Codziennie**: umożliwia wybranie całego dnia lub wybranie zakresu czasu oraz wybranie przedstawienia informacji w przedziałach półgodzinnych lub godzinnych.

- **Okres:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyk z dniem początkowym i końcowym okresu.
 - **Co miesiąc:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyki w zależności od miesiąca kalendarzowego.
3. Wybierz parametry konfiguracji w zależności od Twoich potrzeb, a następnie kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
 4. Kliknij **OK**, aby zamknąć okno.

Notka: Dla wszystkich tych opcji można wybrać 24-godzinny zakres czasu albo wartość określoną za pomocą menu rozwijanych w opcji Między.

2.2.3 Konfiguracja okresów dla statystyk ACD

2.2.3.1 Konfiguracja okresów dla statystyk ACD - Statystyka agenta

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**.
3. Kliknij przycisk **Statystyka**. Wyświetla się okno parametrów. Okresy dla statystyk można skonfigurować zgodnie z trzema kryteriami:
 - **Codziennie:** umożliwia wybranie całego dnia lub wybranie zakresu czasu oraz wybranie przedstawienia informacji w przedziałach półgodzinnych lub godzinnych.
 - **Okres:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyk z podaniem dnia początkowego i końcowego okresu.
 - **Co miesiąc:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyki w zależności od miesiąca kalendarzowego.
4. Wybierz parametry konfiguracji w zależności od Twoich potrzeb, a następnie kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
5. Kliknij **OK**, aby zamknąć okno.

Notka: Dla wszystkich tych opcji można wybrać 24-godzinny zakres czasu albo wartość określoną za pomocą menu rozwijanych w opcji Między.

2.2.3.2 Konfiguracja okresów dla statystyk ACD - Statystyka grupy

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka grupy**.
3. Kliknij przycisk **Statystyka**. Wyświetla się okno parametrów. Okresy dla statystyk można skonfigurować zgodnie z trzema kryteriami:

- **Codziennie:** umożliwia wybranie całego dnia lub wybranie zakresu czasu oraz wybranie przedstawienia informacji w przedziałach półgodzinnych lub godzinnych.
 - **Okres:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyk z podaniem dnia początkowego i końcowego okresu.
 - **Co miesiąc:** umożliwia skonfigurowanie częstości wykonywania statystyki w zależności od miesiąca kalendarzowego.
4. Wybierz parametry konfiguracji w zależności od Twoich potrzeb, a następnie kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
 5. Kliknij **OK**, aby zamknąć okno.

Notka: Dla wszystkich tych opcji można wybrać 24-godzinny zakres czasu albo wartość określoną za pomocą menu rozwijanych w opcji Między.

2.3 Konfiguracja wyglądu wykresów

2.3.1 Konfiguracja wyglądu wykresów statystyki połączeń

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij przycisk **Opcje**. Wyświetla się okno parametrów. Okno składa się z czterech stref:
 - **Wygląd:** umożliwia ustawienie koloru krzywych na wykresach.
 - **Z liniami:** umożliwia określenie typu siatki na wykresie.
 - **Wykres:** umożliwia wybranie typu wykresu.
 - **Opcja:** umożliwia wybranie typu połączenia, dla którego chcesz wyświetlić statystyki. Te informacje będą wyświetlane na zakładce **Wartość bezwzględna**.
3. Zmień ustawienia w zależności od potrzeb.
4. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane.

2.3.2 Konfiguracja wyglądu wykresów stopy zajętości linii

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka linii**.
2. Kliknij przycisk **Opcje**. Wyświetla się okno parametrów. Okno składa się z czterech stref:
 - **Wygląd:** umożliwia ustawienie koloru krzywych na wykresach.

- **Z liniami:** umożliwia określenie typu siatki na wykresie.
 - **Wykres:** umożliwia wybranie typu wykresu.
 - **Opcja:** umożliwia wybranie typu połączenia, dla którego chcesz wyświetlić statystyki. Te informacje będą wyświetlane na zakładce **Wartość bezwzględna**.
3. Zmień ustawienia w zależności od potrzeb.
 4. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane.

2.3.3 Konfiguracja wyglądu wykresów ACD

2.3.3.1 Konfiguracja wyglądu wykresów ACD - Statystyka grupy

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka grupy**.
3. Kliknij przycisk **Opcje graficzne**. Wyświetla się okno parametrów. Okno składa się z czterech stref:
 - **Strefa górna:** umożliwia wybranie koloru wykresów.
 - **Strefa centralna:** umożliwia wybranie typu wykresu.
 - **Strefa Synteza:** umożliwia określenie, dla jakiego typu połączenia są wykonywane statystyki. Użytkownik może wybrać połączenia *Przychodzące* (w tym odebrane, odrzucone, nieodebrane, przy zamykaniu grupy) i *Odebrane* (w tym bezpośrednie połączenia ACD, połączenia w kolejce, połączenia w kolejce oczekujące dłużej, niż okres S1 oraz połączenia w kolejce oczekujące dłużej, niż okres S2), w obu przypadkach statystyki są wykonywane dla wybranego dnia i grupy.
 - **Strefa Liczba:** umożliwia wybranie typu wyświetlania wykresu, można wybrać *Wartość bezwzględną* albo *Czas trwania*.
4. Zmień ustawienia w zależności od potrzeb.
5. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane.

2.3.3.2 Konfiguracja wyglądu wykresów ACD - Statystyka agenta

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**.
3. Kliknij przycisk **Opcje**. Wyświetla się okno parametrów. Okno składa się z czterech stref:

- **Strefa górna:** umożliwia wybranie koloru wykresów.
 - **Strefa centralna:** umożliwia wybranie typu wykresu.
 - **Strefa Synteza:** umożliwia przedstawienie następujących danych:
 - **Liczba połączeń:** obejmuje połączenia ACD, połączenia przychodzące, połączenia wychodzące, połączenia na służbie, połączenia przy zwolnieniu, połączenia nieodebrane, tymczasowe nieobecności i prace biurowe.
 - **Czas łącznie:** obejmuje sumę rozmów ACD, dzwonek ACD i innych rozmów dla wybranych dni, agentów i ich grup.
 - **Czas średni:** obejmuje rozmowy ACD, dzwonki ACD i inne rozmowy dla wybranych dni, agentów i ich grup.
 - **Strefa Szczegóły:** umożliwia definicję wykresów dotyczących poszczególnych raportów.
4. Zmień ustawienia w zależności od potrzeb.
 5. Kliknij **OK**, aby zatwierdzić dane.

2.4 Ustawianie parametrów statystyk połączeń

2.4.1 Konfigurowanie według aplikacji

Program **Statystyka** umożliwia wybranie aplikacji, której mają dotyczyć statystyki.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij przycisk **Parametry**.
3. W strefie **Parametry** wybierz **Wg aplikacji**. Wyświetla się menu rozwijane **Lista aplikacji**.
4. Wybierz aplikację, dla której chcesz wyświetlić statystyki. Wybór jest wyświetlany w strefie **Wybrane aplikacje**.
5. W strefie **Próg**, określ progi **T1** i **T2** (wartość jest podawana w sekundach).

Notka: Domyślnie T1 i T2 mają wartość 0. Wartość tych dwóch parametrów umożliwia obliczanie i aktualizację pól "Liczba połączeń, których czas <= T1" i "Liczba połączeń, których czas >= T2".

6. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić.
7. Kliknij **OK**.

2.4.2 Konfigurowanie według linii

Program **Statystyka** umożliwia wybranie linii, których mają dotyczyć statystyki.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij przycisk **Parametry**.
3. W strefie **Parametry** wybierz **Wg linii**. Strefa **Wybrane linie** wyświetla się z prawej strony okna.
4. Zaznacz pola odpowiadające liniom, dla których chcesz otrzymać statystyki.
5. W strefie **Próg**, określ progi **T1** i **T2** (wartość jest podawana w sekundach).

Notka: Domyślnie T1 i T2 mają wartość 0. Wartość tych dwóch parametrów umożliwia obliczanie i aktualizację pól "Liczba połączeń, których czas < = T1" i "Liczba połączeń, których czas > = T2".

6. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
7. Kliknij **OK**.

2.5 Ustawianie parametrów automatycznego drukowania

2.5.1 Konfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla agentów

Aplikacja **Statystyka** umożliwia zaprogramowanie automatycznej edycji w celu wydrukowania statystyk dziennych w określonych godzinach. Można zaprogramować do 8 wydruków dziennie.

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij **Automatyczny wydruk statystyk - agenci**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Ustawienia wydruku**.
4. W strefie **Parametry ogólne** określ typ wydruku.
5. Wybierz zakres czasu i częstotliwość drukowania automatycznego.
6. W strefie z prawej strony określ:
 - godzinę wydruku automatycznego,
 - numery odpowiednich grup,
 - profil lub profile wydruku odnoszące się do zdefiniowanych profili 1, 2, 3, 4.
 - numer agenta (wyłącznie przy drukowaniu statystyk agentów).

Notka: Aby wybrać wszystkich agentów, wpisz 99 w kolumnie Agent.

7. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.

8. Kliknij **OK**.

Notka: Statystyki można wydrukować ręcznie z ekranu Statystyka grupy; w tym celu należy kliknąć zakładkę Drukowanie.

2.5.2 Konfigurowanie automatycznego wydruku statystyk dla grup

Aplikacja **Statystyka** umożliwia zaprogramowanie automatycznego drukowania statystyk dziennych w określonych godzinach. Można zaprogramować do 8 wydruków dziennie.

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij **Automatyczny wydruk statystyk - grupy**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Ustawienia wydruku**.
4. W strefie **Parametry ogólne** określ typ wydruku.
5. Wybierz zakres czasu i częstość drukowania automatycznego.
6. W strefie z prawej strony określ:
 - godzinę wydruku automatycznego,
 - numery grup, dla których będzie wykonywany wydruk,
 - profil lub profile wydruku odnoszące się do zdefiniowanych profili 1, 2, 3, 4.
7. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
8. Kliknij **OK**.

Notka: Statystyki można wydrukować ręcznie z ekranu Statystyka agenta; w tym celu należy kliknąć zakładkę Drukowanie.

2.5.3 Konfigurowanie profili drukowania automatycznego

Aplikacja **Statystyka** umożliwia edycję czterech profili roboczych wydruku w zależności od potrzeb analizy.

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. W zależności od definiowanego drukowania automatycznego, kliknij **Automatyczny wydruk statystyk - agenci** albo **Automatyczny wydruk statystyki - grupy**.
3. Kliknij zakładkę **Profil 1, 2, 3** albo **4**.
4. Dla każdego profilu wybierz wszystkie ekrany statystyk, które chcesz wydrukować; w tym celu zaznacz odpowiednie pola.

Kliknij **Zastosuj**.

2.6 Definicja agentów

2.6.1 Określanie agentów do analizy

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij **Statystyka agenta**.
3. Kliknij przycisk **Statystyka**.
4. W menu rozwijanym strefy **Agent** wybierz numer agenta, który ma być uwzględniony w statystykach.

*Notka: Wybierz **Wsz.**, aby uwzględnić wszystkich agentów.*

5. W strefie **Grupa** zaznacz pole grupy lub grup, do których należy agent.
6. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić dane.
7. Kliknij **OK**.

2.7 Definicja grup

2.7.1 Określanie grup do analizy

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij **Statystyka grupy**.
3. Kliknij przycisk **Statystyka**.
4. W strefie **Grupa** zaznacz pola odpowiadające grupom, których mają dotyczyć statystyki.
5. Kliknij **Zastosuj**, aby zatwierdzić.
6. Kliknij **OK**.

3.1 Statystyki w postaci graficznej

3.1.1 Wyświetlanie statystyk w postaci wykresu

Procedura

1. Otwórz stronę główną **Menedżera statystyk**.
2. Wybierz funkcję, której statystyki chcesz sprawdzić. Wyświetla się wybrane okno.
3. Kliknij zakładkę **Wykres**. Statystyki są wyświetlane w postaci wykresu.

3.2 Statystyki czasu

3.2.1 Wyświetlanie statystyk agentów w postaci czasu

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Tabela czasów**. Dane statystyczne dostępne w postaci czasu są następujące:
 - **Średnia rozmowa ACD**: łączny czas rozmów ACD/liczba połączeń ACD odebranych przez agenta.
 - **Średni dzwonek ACD**: łączny czas trwania dzwonka dla połączeń ACD przychodzących na aparat agenta (faza dzwonka)/liczba połączeń ACD odebranych przez agenta.
 - **Średnia rozmowa Inne**: czas, przez jaki linia aparatu agenta jest zajęta (połączenia przychodzące i wychodzące) podczas połączeń nie pochodzących z serwera ACD/liczba połączeń spoza ACD dla tego aparatu.
 - **Łącznie zajęte**: łączny czas połączeń poprzez serwer ACD - dzwonek + czas trwania rozmów w systemie ACD + czas trwania innych rozmów (przychodzących i wychodzących).
 - **Razem kom. ACD**: łączny czas rozmów w systemie ACD obsługowanych przez agenta.
 - **Razem kom. Innych**: Czas zajętości linii aparatu agenta (rozmowy przychodzące i wychodzące) dla połączeń nie pochodzących z ACD.
 - **Razem tymczasowa nieobecność**: łączny czas, przez który agent ma status "Prace biurowe".

- **Razem na służbie:** łączny czas, przez który agent jest połączony (na służbie).

3.2.2 Wyświetlanie statystyk grup w postaci czasu

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka grupy**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Czas**. Wyświetlane są statystyki dotyczące następujących danych:
 - **Czas średni zajętości:** łączny czas połączeń odebranych (czas, który upłynął między powitaniem firmowym i końcem rozmowy) podzielony przez liczbę obsłużonych połączeń.
 - **Średni czas przekierowania:** łączny czas przekierowania odebranych połączeń podzielony przez liczbę obsłużonych połączeń. Czas trwania komunikatów jest wliczany w czas trwania przekierowania.
 - **Czas średni oczekiwania:** łączny czas połączeń w kolejce podzielony przez liczbę obsłużonych połączeń, które oczekiwały.
 - **Czas średni dzwonka:** łączny czas połączeń odebranych po dzwonku podzielony przez liczbę obsłużonych połączeń
 - **Czas średni rozmowy:** łączny czas rozmowy dla połączeń odebranych podzielony przez liczbę obsłużonych połączeń.
 - **Czas średni nieodebranych:** łączny czas połączeń w kolejce przed zakończeniem połączenia przez wywołującego (wywołujący odkłada słuchawkę przed uzyskaniem połączenia z agentem) podzielony przez liczbę nieodebranych.
 - **Liczba nieodebranych:** łączny czas połączeń nieodebranych zakończonych przez wywołującego oczekującego w kolejce albo przesyłanych dalej po opuszczeniu kolejki. Te połączenia przeszły przez kolejkę. Są one podzbiorem licznika.
 - **Razem przek. nrów:** liczba połączeń kierowanych na numer przekierowania (zaprogramowany w *PM5/Call center/Usługi ACD/Parametry ogólne/Zakładka Ogólne*) w wyniku sytuacji alarmującej (na przykład grupa otwarta bez przydzielonego agenta albo połączenie oczekujące w sytuacji, gdy ostatni agent wycofał się ze służby). Pierwsze wywołanie jest kierowane na numer przekierowania, a następne do kolejki.

3.3 Statystyki wartości bezwzględnych

3.3.1 Wyświetlanie statystyk agentów w postaci wartości bezwzględnych

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Tabela połączeń**. Wyświetlane są statystyki dotyczące następujących danych:
 - **Połączenia ACD**: liczba połączeń ACD odebranych przez agenta.
 - **Połączenia "Przychodzące"**: liczba połączeń spoza ACD przychodzących na aparat agenta (połączenia zewnętrzne DDI albo połączenia wewnętrzne przychodzące do aparatu).
 - **Połą. "Wychodzące"**: liczba połączeń spoza ACD inicjowanych przez agenta (połączenia wewnętrzne lub zewnętrzne dla aparatu).

Uwaga:

Jest to możliwe tylko wtedy, gdy protokół umożliwia uzyskanie takich informacji; w przeciwnym wypadku wszystkie połączenia "Poza ACD" albo "Inne" będą ujmowane w kolumnie Połączenia "Przychodzące".

- **Brak odpowiedzi**: liczba braków odpowiedzi agenta na połączenia pochodzące z ACD.

Notka: Można wielokrotnie nie odpowiedzieć na rozmowę przychodzącą o tym samym numerze.

- **Tymczasowa nieobecność**: liczba przejść w stan "Tymczasowa nieobecność".
- **Prace biurowe**: liczba przejść w stan "Prace biurowe".
- **Na służbie**: liczba włączeń agenta "Na służbę".
- **Zwolnienie**: liczba przejść w stan "Zwolnienie".

3.3.2 Wyświetlanie statystyk grup w postaci wartości bezwzględnych

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka grupy**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Wartość bezwzględna**. Są wyświetlane statystyki dotyczące następujących danych:
 - **Połączenia przychodzące**: łączna liczba połączeń przychodzących do łańcucha dystrybucji połączeń.

- **Odebrane:** liczba połączeń ACD skierowanych do agenta i odebranych, niezależnie od grupy (wywoływana lub przepełniona).
- **Połączenia w kolejce:** W kolejce: liczba połączeń w kolejce oczekujących na obsłużenie (połączonych z klientem):
 - **W kolejce > S1:** liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S1. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce".
 - **W kolejce > S2:** liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S2. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce > S1".
- **Odrzucone:** liczba połączeń, dla których jest nadawany komunikat zniechęcający do oczekiwania w wyniku zapelnienia kolejki albo w sytuacji, gdy żaden agent nie jest określony dla danej grupy.
- **Nieodebrane:** liczba połączeń, które opuściły ACD, ponieważ wywołujący odłożył słuchawkę przed rozpoczęciem rozmowy z agentem, niezależnie od etapu przekierowywania wywołania.
- **Usługa poł. zamk.:** liczba połączeń w trakcie zamykania grupy.
- **Przepełnienie:** liczba połączeń obsłużonych przez agentów należących do grupy odciażającej grupę wywoływaną w przypadku przepełnienia. Ten licznik jest podzbiorem licznika "Odebrane".

Notka: S1 i S2 (wartości progów) mogą być określone w PM5/Usługi ACD/Parametry ogólne/zakładka Ogólne.

3.3.3 Wyświetlanie statystyk w postaci wartości bezwzględnych - Statystyka połączeń

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij zakładkę **Wartość bezwzględna**. Informacje o liniach są wyświetlane w postaci wartości bezwzględnych. Są podawane następujące informacje:
 - Łączna liczba połączeń.
 - Liczba połączeń, których czas trwania jest krótszy, niż T1.
 - Liczba połączeń, których czas trwania jest dłuższy, niż T2.
 - Łączny czas połączeń.
 - Średni czas połączeń = Łączny czas połączeń/Łączna liczba połączeń
 - Maksymalny czas trwania wywołania.
 - Minimalny czas trwania wywołania.

3.4 Statystyki procentowe

3.4.1 Wyświetlanie statystyk grup w postaci procentowej

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka grupy**. Wyświetla się okno.
3. Kliknij zakładkę **Procent**. Są wyświetlane statystyki dotyczące następujących danych:
 - **Przychodzące**: łączna liczba połączeń przychodzących do łańcucha dystrybucji połączeń
 - **Odebrane**: liczba połączeń ACD skierowanych do agenta i odebranych, niezależnie od grupy (wywoływana lub przepełniona).
 - **Połączenia w kolejce**: W kolejce: liczba połączeń w kolejce oczekujących na obsłużenie (połączonych z klientem):
 - **W kolejce > S1**: liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S1. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce".
 - **W kolejce > S2**: liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S2. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce > S1".
 - **Odrzucone**: liczba połączeń dla których jest nadawany komunikat zniechęcający do oczekiwania w wyniku zapelnienia kolejki albo w sytuacji, gdy żaden agent nie jest określony dla danej grupy.
 - **Nieodebrane**: liczba połączeń, które opuściły ACD, ponieważ wywołujący odłożył słuchawkę przed rozpoczęciem rozmowy z agentem, niezależnie od etapu przekierowywania wywołania.
 - **Usługa poł. zamk.**: liczba połączeń w trakcie zamykania grupy.
 - **Przepełnienie**: liczba połączeń obsłużonych przez agentów należących do grupy odciążającej grupę wywoływaną w przypadku przepełnienia. Ten licznik jest podzbiorem licznika "Odebrane".

Notka: S1 i S2 (wartości progów) mogą być określone w PM5/Usługi ACD/Parametry ogólne/zakładka Ogólne.

3.5 Typy

3.5.1 Sprawdzanie statystyk połączeń w zależności od typu

W parametrach ogólnych ACD można utworzyć do 10 kodów typu. Używając Asystenta Agent (Agent Assistant), użytkownik może przydzielić (albo zakwalifikować) każde obsługiwane wywołanie przez wybranie jednego z kodów typu.

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**.
3. Kliknij zakładkę **Tabela połączeń**. Statystyki połączeń są wyświetlane w wartościach bezwzględnych w postaci tabeli.
4. Kliknij przycisk **Opcje**. Wyświetla się strefa **Tabela połączeń**.
5. Zaznacz pole **Lb. poł./Typ**. Wyświetla się strona raportów według typu.

Notka: Domyślnie jest zaznaczone pole Ogólne. Strona Ogólne umożliwia wyświetlenie wszystkich połączeń.

6. Kliknij **OK**.

3.5.2 Sprawdzanie statystyk czasu w zależności od typu

Procedura

1. Otwórz okno **ACD**.
2. Kliknij ikonę **Statystyka agenta**.
3. Kliknij zakładkę **Tabela połączeń**.
4. Kliknij przycisk **Opcje**. Wyświetla się strefa **Tabela czasów**.
5. Wybierz:
 - **Czas łączny/typ**: aby wyświetlić łączny czas połączeń według typu.
 - **Czas średni/typ**: aby wyświetlić średni czas połączeń według typu.
6. Kliknij **OK**.

Notka: Domyślnie zaznaczone jest pole Ogólne. Strona Ogólne umożliwia wyświetlenie czasu wszystkich połączeń.

3.6 Definicja typów połączeń dla statystyk grup

Można uzyskać statystyki dla następujących informacji:

- **Połączenia przychodzące**: łączna liczba połączeń przychodzących do łańcucha dystrybucji połączeń
- **Odebrane**: liczba połączeń ACD skierowanych do agenta i odebranych, niezależnie od grupy (wywoływana lub przepełniona).
- **Połączenia w kolejce**: W kolejce: liczba połączeń w kolejce oczekujących na obsłużenie (połączonych z klientem), w tym:

- **W kolejce > S1:** liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S1. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce".
- **W kolejce > S2:** liczba połączeń, których czas oczekiwania w kolejce jest dłuższy, niż wartość progu S2. Ten licznik jest podzbiorem licznika "W kolejce > S1".
- **Odrzucone:** liczba połączeń dla których jest nadawany komunikat zniechęcający do oczekiwania w wyniku zapelnienia kolejki albo w sytuacji, gdy żaden agent nie jest określony dla danej grupy.
- **Nieodebrane:** liczba połączeń, które opuściły ACD, ponieważ wywołujący odłożył słuchawkę przed rozpoczęciem rozmowy z agentem, niezależnie od etapu przekierowywania wywołania.
- **Usługa poł. zamk.:** liczba połączeń w trakcie zamykania grupy.
- **Przepełnienie:** liczba połączeń obsługiwanych przez agentów należących do grupy odciążającej grupę wywoławaną w przypadku przepełnienia. Ten licznik jest podzbiorem licznika *Odebrane*.

Notka: Wartości progów S1 i S2 mogą być określone w PM5/Usługi ACD/Parametry ogólne/zakładka Ogólne.

3.7 Definicja typów czasu trwania dla statystyk grup

Dane statystyczne dostępne dla czasu są następujące:

- **Czas średni zajętości:** łączny czas połączeń odebranych (czas, który upłynął między powitaniem firmowym i końcem rozmowy) podzielony przez liczbę obsługiwanych połączeń.
- **Średni czas przekierowania:** łączny czas przekierowania odebranych połączeń podzielony przez liczbę obsługiwanych połączeń. Czas trwania komunikatów jest wliczany w czas trwania przekierowania.
- **Czas średni oczekiwania:** łączny czas połączeń oczekujących podzielony przez liczbę obsługiwanych połączeń, które oczekiwały.
- **Czas średni dzwonka:** łączny czas połączeń odebranych po dzwonku podzielony przez liczbę obsługiwanych połączeń
- **Czas średni rozmowy:** łączny czas rozmowy dla połączeń odebranych podzielony przez liczbę obsługiwanych połączeń.
- **Czas średni nieodebranych:** łączny czas połączeń oczekujących przed zakończeniem połączenia przez wywołującego (wywołujący odłożył słuchawkę przed uzyskaniem połączenia z agentem) podzielony przez liczbę połączeń nieodebranych.
- **Liczba nieodebranych:** łączny czas połączeń nieodebranych (w wyniku odłożenia słuchawki), zakończonych przez wywołującego oczekującego w kolejce albo przesyłanych dalej po opuszczeniu kolejki. Te połączenia przeszły przez kolejkę. Są one podzbiorem licznika.

- **Zakończenia samodzielne:** liczba połączeń zakończonych samodzielnie (przez naciśnięcie klawisza *) w celu opuszczenia kolejki bez odkładania słuchawki i pozostawienia wiadomości w skrzynce poczty głosowej grupy.
- **Liczba przekierowań:** liczba połączeń kierowanych na numer przekierowania (zaprogramowany w PM5/Call center/Usługi ACD/Parametry ogólne/Zakładka Ogólne) w wyniku sytuacji alarmującej (na przykład grupa otwarta bez przydzielonego agenta, albo połączenie oczekujące w sytuacji, gdy ostatni agent wycofał się ze służby).

Pierwsze wywołanie jest kierowane na numer przekierowania, a następne do kolejki.

3.8 Stopa zajętości linii

3.8.1 Sprawdzanie statystyk stopy zajętości linii

Stopa zajętości linii jest równa czasowi linii odnoszonemu do maksymalnej zajętości. Informacje dotyczące linii umożliwiają poznanie wykorzystania wewnętrznych zasobów call center.

Stopa zajętości danej linii może być wyliczona na podstawie następujących kryteriów:

- **Codziennie:** stopa zajętości jest obliczana w przedziałach półgodzinnych lub godzinnych z przedstawieniem dla 24 godzin lub podanego zakresu czasu.
- **Okres:** stopa zajętości jest obliczana w przedziałach 24-godzinnych dla wielu kolejnych dni.
- **Co miesiąc:** stopa zajętości jest obliczana w przedziałach 24-godzinnych.
- **Linie:** stopa zajętości jest obliczana indywidualnie dla każdej linii lub dla wielu linii.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka linii**.
2. W oknie **Statystyka linii** kliknij zakładkę **Zapełnienie**. Wyświetla się przedstawienie graficzne stopy zajętości linii.

3.8.2 Sprawdzanie statystyk współczynnika zapełnienia linii

Współczynnik zapełnienia linii odpowiada stopie zajętości wynoszącej 100%. Odpowiada on chwili, gdy linia lub linie nie mogą już obsługiwać innych połączeń.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka linii**.
2. W oknie **Statystyka linii** kliknij zakładkę **Zapełnienie**. Współczynnik zapełnienia linii jest wyświetlany procentowo na przedstawieniu graficznym.

Notka: Współczynnik zapełnienia jest obliczany dla określonego dnia. Można wybrać wyłącznie tryb statystyk codziennych. W trybach statystyk Okresowych i Miesięcznych nie można uzyskać przedstawienia współczynnika zapełnienia.

3.8.3 Sprawdzanie okresów zapełnienia linii

Ekran **Okresy zapełnienia linii** pokazuje wszystkie okresy, w których linie są zapełnione.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka linii**.
2. W oknie **Statystyka linii** kliknij zakładkę **Okresy zapełnienia linii**. Okresy zapełnienia są wyświetlane w postaci listy.

3.9 Lista połączeń utraconych

3.9.1 Sprawdzanie listy połączeń utraconych

Połączenia utracone to połączenia, które nie docierają do ACD, gdy wszystkie linie są zapełnione.

Procedura

1. Otwórz okno **Statystyka połączeń**.
2. Kliknij zakładkę **Lista utraconych połączeń**. Wyświetla się okno podające szczegółowe informacje o połączeniach utraconych:
 - Data.
 - Godzina.
 - Linia.
 - Aplikacja.
 - Numer wywołujący.
 - Numer powiadamiany.
 - IUU (informacja użytkownik-użytkownik).