

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicația Statistici

Manualul Utilizatorului



NOTA

Specificațiile produsului cuprinse în acest document pot fi schimbate fără o notificare prealabilă. Produsele și serviciile descrise în acest document pot să nu fie disponibile în toate țările. Pentru majoritatea informațiilor, vă rugăm să contactați un reprezentant Alcatel sau furnizorul dumneavoastră de echipamente Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Toate drepturile rezervate pentru toate țările. Acest document nu poate fi reprodus ca întreg sau ca parte fără permisiunea expresă a Alcatel.

Alcatel® și sigla Alcatel sunt mărci înregistrate ale Alcatel. Toate mărcile comerciale sunt în proprietatea companiilor respective.

Acest manual a fost actualizat pentru versiunea R3.1

Marca CE indică faptul că acest produs este în conformitate cu următoarele Directive ale Consiliului:

- 89/336/CEE (privind compatibilitatea electro-magnetică)
- 73/23/CEE (privind securitatea electrică)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manualul Utilizatorului

1	Prezentare generală	5
1.1	Prezentarea aplicației Statistici	5
1.1.1	Ce este aplicația Statistici	5
1.1.2	Prezentarea interfeței	5
1.2	Conectare și deconectare	6
1.2.1	Deschiderea aplicației Statistici în conexiune locală	6
1.2.2	Deschiderea aplicației Statistici în conexiune la distanță	6
1.2.3	Deschiderea aplicației Statistici local fără conexiune	7
1.2.4	Consultarea statisticilor pentru grupuri și agenți	7
1.2.5	Închiderea aplicației Statistici	7
2	Configurarea aplicației Statistici	9
2.1	Configurarea accesului la aplicația Statistici	9
2.2	Configurarea perioadelor de statistici	10
2.2.1	Configurarea perioadelor de statistici pentru Statisticile apelurilor	10
2.2.2	Configurarea perioadelor de statistici pentru Rata de ocupare a liniilor	10
2.2.3	Configurarea perioadelor de statistici pentru ACD	11
2.3	Configurarea aspectului graficelor	12
2.3.1	Configurarea aspectului graficelor pentru Statisticile apelurilor	12
2.3.2	Configurarea aspectului graficelor pentru Rata de ocupare a liniilor	12
2.3.3	Configurarea aspectului graficelor pentru ACD	13
2.4	Parametrare a statisticilor apelurilor	14
2.4.1	Parametrarea pe aplicație	14
2.4.2	Parametrarea pe linie	14
2.5	Parametrarea imprimării automate	15
2.5.1	Parametrarea imprimării automate a statisticilor privind agenții	15
2.5.2	Parametrarea imprimării automate a statisticilor privind grupurile	16
2.5.3	Parametrarea profilurilor de imprimare automată	16
2.6	Definirea agenților	17
2.6.1	Definirea agenților de analizat	17
2.7	Definirea grupurilor	17
2.7.1	Definirea grupurilor de analizat	17

3	Consultarea statisticilor	19
3.1	Statistici grafice	19
3.1.1	Afișarea statisticilor sub formă de grafic	19
3.2	Statistici de durată	19
3.2.1	Afișarea statisticilor agenților sub formă de durată	19
3.2.2	Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de durată	20
3.3	Statistici în valoare absolută	20
3.3.1	Afișarea statisticilor agenților sub formă de valoare absolută	20
3.3.2	Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de valoare absolută	21
3.3.3	Afișarea statisticilor sub formă de valoare absolută pentru Statisticile apelurilor	22
3.4	Statistici în procente	22
3.4.1	Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de procentaj	22
3.5	Calificări	23
3.5.1	Consultarea statisticilor privind apelurile în funcție de calificări	23
3.5.2	Consultarea statisticilor privind duratele în funcție de calificări	24
3.6	Definirea tipurilor de apeluri pentru statisticile de grupuri	24
3.7	Definirea tipurilor de durate pentru statisticile de grupuri	25
3.8	Rată de ocupare a liniilor	26
3.8.1	Consultarea statisticilor privind rata de ocupare a liniilor	26
3.8.2	Consultarea statisticilor privind rata de saturare a liniilor	26
3.8.3	Consultarea perioadelor de saturare a liniilor	26
3.9	Lista de apeluri pierdute	27
3.9.1	Consultarea listei de apeluri pierdute	27

Prezentare generală

1.1 Prezentarea aplicației Statistici

1.1.1 Ce este aplicația Statistici

Aplicația **Statistici** este un program care permite accesul la statistici zilnice legate de grupuri, agenți, linii și apeluri. Aceste informații sunt prezentate sub formă de tabeluri și/sau de grafice.

Principalele obiective ale acestei aplicații sunt:

1. Afișarea statisticilor sub formă de:
 - Grafic,
 - Durată,
 - Valoare absolută,
 - Procent.
2. Configurarea perioadelor statistice.
3. Configurarea aspectului graficelor.
4. Parametrarea statisticilor.
5. Parametrarea imprimării automate.

1.1.2 Prezentarea interfeței

O pagină tip a aplicației este alcătuită din trei zone principale:

- Zona superioară de tab-uri.
- Corpul ecranului.
- Zona inferioară de tab-uri.

Zona superioară de tab-uri

Permite accesarea diferitelor tipuri de vizualizare a statisticilor sau a parametrării imprimării automate.

Corpul ecranului

El permite vizualizarea elementelor despre care vreți să obțineți statistici și să afișați informațiile legate de tab-urile selectate.

Zona inferioară de tab-uri

Permite accesarea diferitelor opțiuni de configurare a statisticilor aplicației Statistici.

1.2 Conectare și deconectare

1.2.1 Deschiderea aplicației Statistici în conexiune locală

Aplicația **Statistici** permite realizarea de statistici în conexiune locală, în conexiune la distanță și în local fără conexiune.

Procedură

Pentru a deschide aplicația **Statistici** în conexiune locală, procedați în modul următor:

1. Selectați aplicația **Statistic Manager** în administratorul dumneavoastră de programe. Este afișată fereastra **Statistic Manager**.

Funcțiile propuse în această fereastră sunt următoarele:

- **Configurare:** permite configurarea aplicației Statistic Manager.
 - **Statistici ale apelurilor:** permite accesarea statisticilor legate de apeluri.
 - **Rata de ocupare a liniilor:** permite accesarea informațiilor legate de resursele interne ale centrului de apeluri.
 - **ACD:** permite accesarea **statisticilor privind grupurile și agenții** și permite configurarea imprimării automate a acestor statistici.
2. În meniul **Configurare**, verificați dacă **Pbx server** este selectat cu adresa de IP a Pbx corepunzătoare, apoi faceți clic pe **OK**.
 3. Selectați funcția pe care doriți să o consultați. Este afișată fereastra legată de această funcție.

1.2.2 Deschiderea aplicației Statistici în conexiune la distanță

Aplicația **Statistici** permite realizarea de statistici în conexiune la distanță, în conexiune locală și în local fără conexiune.

Procedură

Pentru a deschide aplicația **Statistici** în conexiune la distanță, procedați în modul următor:

1. Deschideți o conexiune **PM5** pe serverul la distanță.
2. Notați adresa IP utilizată de această conexiune lansând **Ipconfig** sub DOS sau verificați adresa PPP a plăcii CPU a sistemului din meniul **PM5/echipamente și limite/plăci Ip/adresă IP** a PABX

Observație: În general valoarea este 10.168.92.100.

3. Introduceți această adresă IP în meniul aplicației Statistici **Statistici/Configurare/Pbx server/Adresă IP**.

4. Lansați statisticile.

Atenție: În funcție de statisticile solicitate, timpul de revenire poate fi ridicat.

1.2.3 Deschiderea aplicației Statistici local fără conexiune

Aplicația **Statistici** permite afișarea de statistici în local folosind fișierele de statistici ACD disponibile pe PC (hard disk sau alt suport).

1. Selectați aplicația **Statistici** în administratorul dumneavoastră de programe: este afișată fereastra **Statistics Manager**.
2. Faceți clic pe **Configurare** apoi pe **Local**.
3. Selectați în agenda **Rută** în care se găsesc fișierele statistice stocate.
4. Selectați funcția pe care doriți să o afișați.

1.2.4 Consultarea statisticilor pentru grupuri și agenți

Procedură

1. Selectați aplicația **Statistic Manager** în administratorul dumneavoastră de programe. Este afișată fereastra **Statistic Manager**.
2. Faceți clic pe butonul **ACD**. Este afișată fereastra **ACD**.

Funcțiile propuse în această fereastră sunt următoarele:

- **Statistici ale grupurilor:** permite afișarea statisticilor grupurilor sub formă de grafic, durată, valoare absolută sau procentaj.
- **Statistici agenți:** permite afișarea statisticilor agenților sub formă de grafic, durată sau valoare absolută.
- **Imprimare automată a statisticilor - grupuri:** permite parametrarea imprimării automate a statisticilor privind grupurile.
- **Imprimare automată a statisticilor - agenți:** permite parametrarea imprimării automate a statisticilor privind agenții.

1.2.5 Închiderea aplicației Statistici

Procedură

Pentru a închide aplicația **Statistici**, procedați în modul următor:

1. Închideți fereastra în desfășurare. Este afișată fereastra **Statistic Manager**.

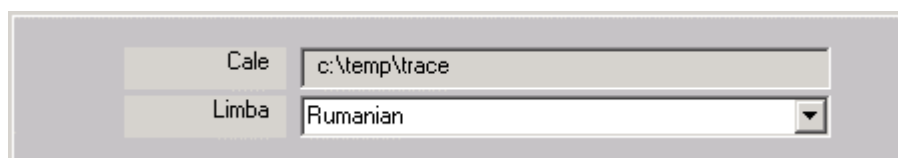
2. Faceți clic pe iconul . Interfața dispăre.

Configurarea aplicației Statistici

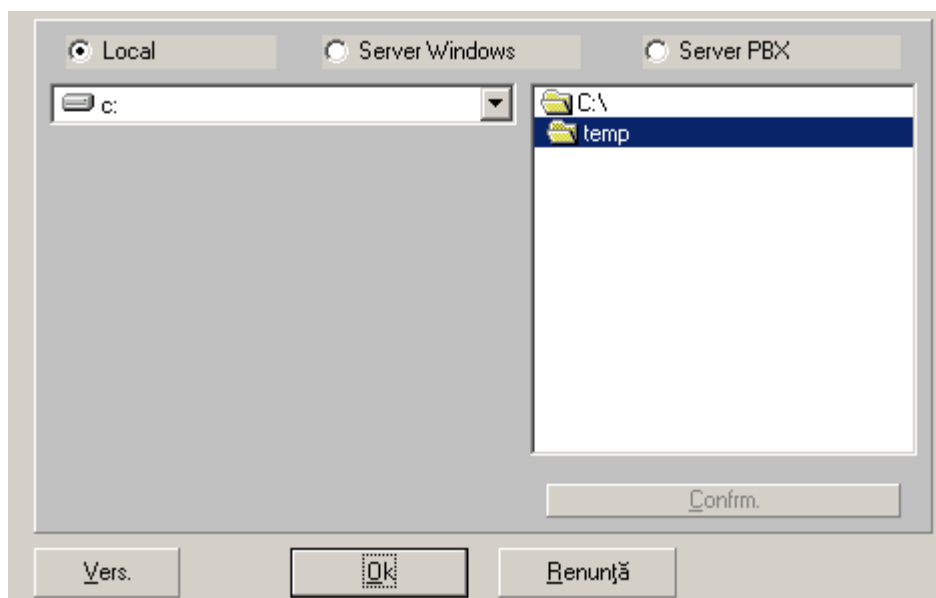
2.1 Configurarea accesului la aplicația Statistici

Procedură

1. Accesați pagina de întâmpinare a Statistic manager
2. Faceți clic pe **Configurare**. Fereastra este afișată. Aceasta este alcătuită din două zone:
 - **Zona superioară** permite selectarea limbii de afișare a aplicației. Limbile disponibile din lista derulantă sunt: franceza, germana, engleza, spaniola, italiana și olandeza.



- **Zonă inferioară a butoanelor** permite selectarea serverului de utilizare a aplicației și adresa IP care trebuie introdusă cu unul dintre cele trei butoane.



Observație: Pentru a cunoaște versiunea aplicației, faceți clic pe Versiune în zona inferioară a ferestrei.

3. Selectare a limbii de afișare din lista derulantă din zona superioară.
4. Selectați **PBX Server** apoi introduceți adresa IP a sistemului în câmpul **Adresă IP**.

Configurarea aplicației Statistici

Observație: Selectați Windows server dacă există un server în afara sistemului și selectați Local dacă doriți să realizați statistici din fișierele disponibile local pe PC.

5. Faceți clic pe **Validare** pentru validarea datelor.
6. Faceți clic pe **OK**.

2.2 Configurarea perioadelor de statistici

2.2.1 Configurarea perioadelor de statistici pentru Statisticile apelurilor

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Statistici**. Fereastra de parametrare este afișată. Puteți configura perioada în funcție de trei criterii:
 - **Zilnic**: permite selectarea unei zile întregi sau selectarea unei plaje orare și alegerea prezentării la o jumătate de oră sau la o oră.
 - **Perioadă**: permite configurarea frecvenței statisticilor cu data de începere și o dată de încheiere a perioadei.
 - **Lunar**: permite configurarea frecvenței statisticilor în funcție de o lună precisă din calendar.
3. Selectați parametri de configurare în funcție de nevoile dumneavoastră, apoi faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
4. Faceți clic pe **OK** pentru a închide fereastra.

Observație: Pentru toate aceste alegeri se poate selecta plaja orară din intervalul de 24 de ore sau dintr-o valoare parametrată în meniurile derulante ale opțiunii Între.

2.2.2 Configurarea perioadelor de statistici pentru Rata de ocupare a liniilor

Procedură

1. Accesați fereastra **Rată de ocupare a liniilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Statistici**. Fereastra de parametrare este afișată. Puteți configura perioadele de statistici în funcție de trei criterii:
 - **Zilnic**: permite selectarea unei zile întregi sau selectarea unei plaje orare și alegerea prezentării la o jumătate de oră sau la o oră.
 - **Perioadă**: permite configurarea frecvenței statisticilor cu o zi de începere și o zi de încheiere a perioadei.
 - **Lunar**: permite configurarea frecvenței statisticilor în funcție de o lună precisă din calendar.

3. Selectați parametri de configurare în funcție de nevoile dumneavoastră, apoi faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
4. Faceți clic pe **OK** pentru a închide fereastra.

Observație: Pentru toate aceste alegeri se poate selecta plaja orară dintr-un interval de 24 de ore sau dintr-o valoare parametrată în meniurile derulante ale opțiunii Între.

2.2.3 Configurarea perioadelor de statistici pentru ACD

2.2.3.1 Configurarea perioadelor de statistici pentru ACD - Statistici agenți

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**.
3. Faceți clic pe butonul **Statistici**. Fereastra de parametrare este afișată. Puteți configura perioadele de statistici în funcție de trei criterii:
 - **Zilnic**: permite selectarea unei zile întregi sau selectarea unei plaje orare și alegerea prezentării la o jumătate de oră sau la o oră.
 - **Perioadă**: permite configurarea frecvenței statisticilor cu o zi de începere și o zi de încheiere a perioadei.
 - **Lunar**: permite configurarea frecvenței statisticilor în funcție de o lună precisă din calendar.
4. Selectați parametri de configurare în funcție de nevoile dumneavoastră, apoi faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
5. Faceți clic pe **OK** pentru a închide fereastra.

Observație: Pentru toate aceste alegeri se poate selecta plaja orară dintr-un interval de 24 de ore sau dintr-o valoare parametrată în meniurile derulante ale opțiunii Între.

2.2.3.2 Configurarea perioadelor de statistici pentru A.C.D. - Statistici ale grupurilor

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici ale grupurilor**.
3. Faceți clic pe butonul **Statistici**. Fereastra de parametrare este afișată. Puteți configura perioadele de statistici în funcție de trei criterii:
 - **Zilnic**: permite selectarea unei zile întregi sau selectarea unei plaje orare și alegerea prezentării la o jumătate de oră sau la o oră.
 - **Perioadă**: permite configurarea frecvenței statisticilor cu o zi de începere și o zi de încheiere a perioadei.

- **Lunar:** permite configurarea frecvenței statisticilor în funcție de o lună precisă din calendar.
4. Selectați parametrii de configurare în funcție de nevoile dumneavoastră, apoi faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
 5. Faceți clic pe **OK** pentru a închide fereastra.

Observație: Pentru toate aceste alegeri se poate selecta plaja orară din 24 de ore sau dintr-o valoare parametrată în meniurile derulante ale opțiunii Între.

2.3 Configurarea aspectului graficelor

2.3.1 Configurarea aspectului graficelor pentru Statisticile apelurilor

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Opțiuni**. Fereastra de parametrare este afișată. Aceasta este alcătuită din patru zone:
 - **Aspect:** permite configurarea culorii curbelor grafice.
 - **Grilă:** permite configurarea tipului de grilă a graficelor.
 - **Graf:** permite selectarea tipului de grafic.
 - **Opțiune:** permite selectarea tipului de anunț de apel ale cărui statistici doriți să le afișați. Aceste informații vor fi afișate în tab-ul **Valoare absolută**.
4. Modificați parametrii în funcție de nevoi.
5. Faceți clic pe **OK** pentru validarea datelor.

2.3.2 Configurarea aspectului graficelor pentru Rata de ocupare a liniilor

Procedură

1. Accesați fereastra **Rată de ocupare a liniilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Opțiuni**. Fereastra de parametrare este afișată. Aceasta este alcătuită din patru zone:
 - **Aspect:** permite configurarea culorii curbelor grafice.
 - **Grilă:** permite configurarea tipului de grilă a graficelor.
 - **Graf:** permite selectarea tipului de grafic.
 - **Opțiune:** permite selectarea tipului de anunț de apel ale cărui statistici doriți să le afișați. Aceste informații vor fi afișate în tab-ul **Valoare absolută**.

3. Modificați parametrii în funcție de nevoi.
4. Faceți clic pe **OK** pentru validarea datelor.

2.3.3 Configurarea aspectului graficelor pentru ACD

2.3.3.1 Configurarea aspectului graficelor pentru ACD - Statistici ale grupurilor

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici ale grupurilor**.
3. Faceți clic pe butonul **Opțiuni grafice**. Fereastra de parametrare este afișată. Aceasta este alcătuită din patru zone:
 - **Zona superioară**: permite selectarea culorii graficelor.
 - **Zona centrală**: permite selectarea tipului de grafic.
 - **Zona sinteză**: permite definirea parametrilor tipului de apel pentru care sunt realizate statisticile. Utilizatorul poate alege între *Apeluri recepționate* (regrupează apelurile servite, blocate, abandonate, închise, pentru ziua respectivă și apelurile selectate) și *Apeluri servite* (regrupează apelurile ACD directe, în așteptare, în așteptare mai mult decât S1 și mai mult decât S2 pentru ziua și grupurile selectate).
 - **Zona Număr**: permite selectarea tipului de vizualizare a graficului selectând *Valoare absolută* sau *Durată*.
4. Modificați parametrii în funcție de nevoi.
5. Faceți clic pe **OK** pentru validarea datelor.

2.3.3.2 Configurarea aspectului graficelor pentru ACD - Statistici ale agenților

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**.
3. Faceți clic pe butonul **Opțiuni**. Fereastra de parametrare este afișată. Aceasta este alcătuită din patru zone:
 - **Zona superioară**: permite selectarea culorii graficelor.
 - **Zona centrală**: permite selectarea tipului de grafic.
 - **Zona sinteză**: permite regruparea:
 - **Numărului de apeluri**: regrupează apelurile ACD, apelurile recepționate, apelurile efectuate, apelurile active, apelurile retrase, absența răspunsului, absența momentană și munca de birou.

- **Cumul al duratelor:** regroupează cumulusul de convorbiri ACD, soneriile ACD și celelalte convorbiri, pentru ziua, agentul sau agenții și grupul sau grupurile selectate.
 - **Durată medie:** regroupează convorbirile ACD, soneriile ACD și celelalte convorbiri, pentru ziua, agentul sau agenții și grupul sau grupurile selectate.
- **Zona detaliu:** permite definirea graficelor privind stări particulare.
4. Modificați parametrii în funcție de nevoi.
 5. Faceți clic pe **OK** pentru validarea datelor.

2.4 Parametrare a statisticilor apelurilor

2.4.1 Parametrarea pe aplicație

Programul **Statistici** permite selectarea aplicației la care trebuie să se refere statisticile.

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Parametri**.
3. În zona **Parametri**, selectați **Pe aplicație**. Meniul derulant **Listă a aplicațiilor** este afișat.
4. Selectați aplicația ale cărei statistici doriți să le afișați. Selecția se afișează în zona **Aplicații selectate**.
5. În zona **Prag**, definiți (în secunde) pragurile **T1** și **T2**.

Observație: În mod standard T1 și T2 sunt la zero. Valoarea acestor doi parametri permite calcularea și actualizarea câmpurilor "Număr de apeluri a căror durată ≤ T1" și "Număr de apeluri a căror durată > T2".

6. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida.
7. Faceți clic pe **OK**.

2.4.2 Parametrarea pe linie

Programul **Statistici** permite selectarea liniilor la care trebuie să se refere statisticile.

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe butonul **Parametri**.
3. În zona **Parametri**, selectați **Pe linie**. Zona **Selectare a liniilor** este afișată în partea dreaptă a ferestrei.

4. Selectați căsuțele corespunzătoare liniilor pentru care doriți statisticile.
5. În zona **Prag**, definiți (în secunde) pragurile **T1** și **T2**.

Observație: În mod standard T1 și T2 sunt la zero. Valoarea acestor doi parametri permite calcularea și actualizarea câmpurilor "Număr de apeluri a căror durată ≤ T1" și "Număr de apeluri a căror durată > T2".

6. Faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
7. Faceți clic pe **OK**.

2.5 Parametrarea imprimării automate

2.5.1 Parametrarea imprimării automate a statisticilor privind agenții

Aplicația **Statistici** permite programarea unei editări automate pentru imprimarea statisticilor zilnice la anumite ore din zi. Este posibil să se programeze până la 8 imprimări pe zi.

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe **Imprimare automată a statisticilor - agenți**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Parametri de imprimare**.
4. În zona **Parametri generali**, definiți tipul de imprimare.
5. Selectați plaja orară și frecvența de imprimare automată.
6. În zona din dreapta, definiți:
 - ora de editare automată,
 - numărul sau numerele grupului sau grupurilor vizate,
 - profilul sau profilurile de imprimare se raportează la profilurile 1, 2, 3, 4 definite.
 - numărul agentului (numai pentru imprimarea statisticilor despre agenți).

Observație: Pentru a selecta toți agenții, introduceți 99 în coloana Agent.

7. Faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
8. Faceți clic pe **OK**.

Observație: Imprimarea manuală a statisticilor se poate realiza din ecranul Statistici ale grupurilor făcând clic pe tab-ul Imprimare.

2.5.2 Parametrarea imprimării automate a statisticilor privind grupurile

Aplicația **Statistici** permite programarea unei imprimări automate a statisticilor zilnice la anumite ore din zi. Este posibil să se programeze până la 8 imprimări pe zi.

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe **Imprimare automată a statisticilor - grupuri**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Parametri de imprimare**.
4. În zona **Parametri generali**, definiți tipul de imprimare.
5. Selectați plaja orară și frecvența de imprimare automată.
6. În zona din dreapta, definiți:
 - ora de editare automată,
 - numărul sau numerele grupului sau grupurilor vizate de imprimare,
 - profilul sau profilurile de imprimare se raportează la profilurile 1, 2, 3, 4 definite.
7. Faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
8. Faceți clic pe **OK**.

Observație: Imprimarea manuală a statisticilor se poate realiza din ecranul Statistici agenți făcând clic pe tab-ul Imprimare.

2.5.3 Parametrarea profilurilor de imprimare automată

Aplicația **Statistici** permite editarea a patru tipuri de profiluri de imprimare, în funcție de nevoile de analiză.

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. În funcție de imprimarea automată care trebuie să fie parametrată, faceți clic pe **Imprimare automată a statisticilor - agenți** sau pe **Imprimare automată a statisticilor - grupuri**.
3. Faceți clic pe tab-ul **Profil 1, 2, 3 sau 4**.
4. Pentru fiecare profil, selectați diferitele ecrane statistice pe care doriți să le imprimați selectând căsuțele corespunzătoare.

Faceți clic pe **Aplicare**.

2.6 Definirea agenților

2.6.1 Definirea agenților de analizat

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe **Statistici agenți**.
3. Faceți clic pe butonul **Statistici**.
4. Din meniul derulant din zona **Agent**, selectați numărul agentului care trebuie să fie luat în considerare în statistici.

Observație: Selectați Toți pentru a lua în calcul toți agenții.

5. In zona **Grup**, selectați căsuța grupului sau grupurilor cărora le aparține agentul.
6. Faceți clic pe **Aplicare** pentru validarea datelor.
7. Faceți clic pe **OK**.

2.7 Definirea grupurilor

2.7.1 Definirea grupurilor de analizat

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe **Statistici ale grupurilor**.
3. Faceți clic pe butonul **Statistici**.
4. In zona **Grup**, selectați căsuțele grupurilor la care trebuie să se refere statisticile.
5. Faceți clic pe **Aplicare** pentru a valida.
6. Faceți clic pe **OK**.

Consultarea statisticilor

3.1 Statistici grafice

3.1.1 Afișarea statisticilor sub formă de grafic

Procedură

1. Accesați pagina de întâmpinare a **Statistic manager**
2. Selectați funcția ale cărei statistici doriți să le consultați. Fereastra selectată este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Grafic**. Statisticile sunt afișate sub formă de grafic.

3.2 Statistici de durată

3.2.1 Afișarea statisticilor agenților sub formă de durată

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Tabel al duratelor**. Statisticile disponibile sub formă de durată sunt următoarele:
 - **Medie com. ACD**: durată totală a convorbirii ACD/număr de apeluri ACD servite pe agent.
 - **Medie sonerie ACD**: durată totală sonerie a apelurilor ACD prezentate pe postul agentului (fază de sonerie)/număr de apeluri ACD servite pe agent.
 - **Medie com. Altul**: durata în care linia postului agent este ocupată ("Sosire" și "Plecure") în afara apelurilor de origine ale serverului ACD/număr de ocupări ale acestui post, în afara apelurilor ACD.
 - **Cumul ocupare totală**: durată totală a apelurilor serverului ACD în sonerie + durată a conversațiilor ACD 6 durata comunicațiilor Altul ("Sosire" și "Plecure").
 - **Cumul com. ACD**: durată totală de convorbire a apelurilor ACD procesate pe agent.
 - **Cumul al com. Altul**: durata de ocupare a liniei postului agent ("Sosire" și "Plecure") în afara apelurilor de origine ACD.
 - **Cumul absență momentană**: durată totală trecută în starea de "Muncă de birou" a agentului.

- **Cumul activitate:** durată totală în timpul căreia agentul este conectat (activ).

3.2.2 Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de durată

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici ale grupurilor**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Durată**. Sunt afișate statisticile legate de elementele următoare:
 - **Durată medie de ocupare:** durata totală a apelurilor servite (timp scurs între anunțul de întâmpinare și încheierea comunicației), împărțită la numărul de apeluri servite.
 - **Durată medie de redirectionare:** durată totală de redirectionare a apelurilor servite, împărțită la numărul de apeluri servite. Durata anunțurilor este calculată în timpul de redirectionare.
 - **Durată medie de așteptare:** durată totală a apelurilor în așteptare, împărțită la numărul de apeluri servite care au fost în așteptare.
 - **Durată medie sonerie:** durată totală a apelurilor servite în mod sonerie, împărțită la numărul de apeluri servite.
 - **Durată medie de convorbire:** durată totală a apelurilor servite în convorbire, împărțită la numărul de apeluri servite.
 - **Durată medie de abandon:** număr de apeluri în așteptare înainte de abandonul apelantului (apelantul închide receptorul înainte de a fi pus în legătură cu un agent) împărțit la numărul de abandonuri.
 - **Număr de abandonuri:** durată totală a apelurilor abandonate în urma închiderii în timp ce se aflau în așteptare sau în curs de transfer după ce au părăsit coada de așteptare. Aceste apeluri sunt trecute prin coada de așteptare. Ele constituie un subansamblu al contorului.
 - **Număr nr al raportului :** număr de apeluri dirijate spre numărul de raport (programat în *PM5/Centru de apeluri/Service ACD/Parametri Generali/tab General*) în urma unei situații îngrijorătoare (grup deschis fără agent atribuit, sau apel în așteptare în timp ce ultimul agent se retrage din activitate, de exemplu). Primul apel este dirijat spre numărul de raport și următoarele sunt puse în așteptare.

3.3 Statistici în valoare absolută

3.3.1 Afișarea statisticilor agenților sub formă de valoare absolută

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**. Fereastra este afișată.

3. Faceți clic pe tab-ul **Tabel al apelurilor**. Sunt afișate statisticile legate de elementele următoare:
 - **Apeluri ACD**: număr de apeluri ACD servite de agent.
 - **Apeluri "Sosire"**: număr de apeluri în afara ACD care sosesc pe postul agentului (apeluri externe SDA sau interne destinate postului).
 - **Apeluri "Plecare"**: număr de apeluri în afara ACD la inițiativa agentului (apeluri intene sau externe destinate postului).

Atenție:

Lucrul acesta nu este posibil decât dacă protocolul de dobândire a informației permite; în caz contrar, toate apelurile "În afara ACD" sau "Altele" sunt reunite în coloana Apeluri "Sosire".

- **Fără răspuns**: număr de apeluri fără răspuns ale agentului la apelurile provenite de la ACD.

Observație: Pot exista mai multe apeluri fără răspuns pentru același număr de apel recepționat.

- **Absență momentană**: numărul de treceri la starea "Absență momentană".
- **Muncă de birou**: numărul de treceri la starea "Muncă de birou".
- **Activ**: număr intrări în "Activ" ale agentului.
- **Retras**: număr intrări în "Retras" ale agentului.

3.3.2 Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de valoare absolută

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici ale grupurilor**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Valoare absolută**. Sunt afișate statisticile legate de elementele următoare:
 - **Apeluri recepționate**: număr total de apeluri sosire pe lanțul de distribuție a apelurilor.
 - **Apeluri servite**: număr de apeluri ACD transferate spre un agent și conectate, indiferent din ce grup ar face parte (solicitat sau în depășire).
 - **Apeluri în așteptare: Apeluri în coadă**: număr de apeluri puse în așteptare înainte de a fi servite (conectare cu un client):
 - **Așteptare >S1**: număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S1. Acest contor este un subansamblu al contorului "Apeluri în coadă".
 - **Așteptare >S2**: număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S2. Acest contor este un subansamblu al contorului "Așteptare >S1".

- **Apeluri blocate:** număr de apeluri dirijate blocate ca urmare a unei saturări a cozii de așteptare sau dacă pentru un grup dat nu este definit un agent.
- **Apeluri abandonate:** număr de apeluri care au părăsit ACD, apelantul închizând receptorul înainte de a fi pus în legătură cu un agent, oricare ar fi faza de redirectionare a apelului.
- **Apeluri închidere:** număr de apeluri în timpul închiderii unui grup.
- **Apeluri în depășire:** număr de apeluri servite de un agent care aparține grupului în depășire al grupului solicitat. Acest contor este un subansamblu al contorului "Apeluri servite".

Observație: S1 și S2 sunt două valori de prag parametrabile în PM5/ServiceACD/Parametri generali/tab General.

3.3.3 Afișarea statisticilor sub formă de valoare absolută pentru Statisticile apelurilor

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe tab-ul **Valoare absolută**. Informațiile legate de linii sunt afișate în valoare absolută. Informațiile furnizate sunt următoarele:
 - Număr total de apeluri.
 - Număr de apeluri a căror durată este mai mică decât T1.
 - Număr de apeluri a căror durată este mai mare decât T2.
 - Durată totală a apelurilor.
 - Durată medie a apelurilor = durată totală a apelurilor/număr total de apeluri.
 - Durată maximă a unui apel.
 - Durată minimă a unui apel.

3.4 Statistici în procente

3.4.1 Afișarea statisticilor grupurilor sub formă de procentaj

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici ale grupurilor**. Fereastra este afișată.
3. Faceți clic pe tab-ul **Procentaj**. Sunt afișate statisticile legate de elementele următoare:

- **Apeluri recepționate:** număr total de apeluri sosite pe lanțul de distribuție a apelurilor.
- **Apeluri servite:** număr de apeluri ACD transferate spre un agent și conectate, indiferent din ce grup ar face parte (solicitat sau în depășire).
- **Apeluri în așteptare: Apeluri în coadă:** număr de apeluri puse în așteptare înainte de a fi servite (conectare cu un client):
 - **Așteptare >S1:** număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S1. Acest contor este un subansamblu al contorului "Apeluri în coadă".
 - **Așteptare >S2:** număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S2. Acest contor este un subansamblu al contorului "Așteptare >S1".
- **Apeluri blocate:** număr de apeluri dirijate blocate ca urmare a unei saturări a cozii de așteptare sau dacă pentru un grup dat nu este definit un agent.
- **Apeluri abandonate:** număr de apeluri care au părăsit ACD, apelantul închizând receptorul înainte de a fi pus în legătură cu un agent, oricare ar fi faza de redirectionare a apelului.
- **Apeluri de închidere:** număr de apeluri în timpul închiderii unui grup.
- **Apeluri în depășire:** număr de apeluri servite de un agent care aparține grupului în depășire a grupului solicitat. Acest contor este un subansamblu al contorului "Apeluri servite".

Observație: S1 și S2 sunt două valori de prag parametrizabile în PM5/ServiceACD/Parametri generali/tab general.

3.5 Calificări

3.5.1 Consultarea statisticilor privind apelurile în funcție de calificări

Se pot crea maximum 10 coduri de calificare în parametrii generali ai ACD. În timpul utilizării Agentului asistent, utilizatorul poate atribui (sau califica) fiecare apel procesat selectând unul dintre codurile de calificare.

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**.
3. Faceți clic pe tab-ul **Tabel al apelurilor**. Statisticile privind apelurile sunt afișate în valoare absolută sub formă de tabel.
4. Faceți clic pe butonul **Opțiuni**. Este afișată zona **Tabel privind apelurile**.
5. Selectați căsuța **Nr apeluri/calificare**. Este afișată pagina stărilor de calificare.

Consultarea statisticilor

Observație: In mod standard, căsuța General este selectată. Pagina General permite afișarea tuturor apelurilor.

6. Faceți clic pe **OK**.

3.5.2 Consultarea statisticilor privind duratele în funcție de calificări

Procedură

1. Accesați fereastra **ACD**.
2. Faceți clic pe iconul **Statistici agenți**.
3. Faceți clic pe tab-ul **Tabel al apelurilor**.
4. Faceți clic pe butonul **Opțiuni**. Este afișată zona **Tabel privind duratele**.
5. Selectați:
 - **Durată totală/calificare** : pentru a afișa durata totală a apelurilor în funcție de stările de calificare.
 - **Durată medie/calificare**: pentru a afișa durata medie a apelurilor în funcție de stările de calificare.
6. Faceți clic pe **OK**.

Observație: In mod standard, căsuța General este selectată. Pagina General permite afișarea duratei tuturor apelurilor.

3.6 Definirea tipurilor de apeluri pentru statisticile de grupuri

Se pot obține statistici pentru elementele următoare:

- **Apeluri recepționate**: număr total de apeluri sosite pe lanțul de distribuție a apelurilor.
- **Apeluri servite**: număr de apeluri ACD transferate spre un agent și conectate, indiferent din ce grup ar face parte (solicitat sau în depășire).
- **Apeluri în așteptare**: **Apeluri în coadă**: număr de apeluri puse în așteptare înainte de a fi servite (conectare cu un client):
 - **Așteptare >S1**: număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S1. Acest contor este un subansamblu al contorului "Apeluri așteptate".
 - **Așteptare >S2**: număr de apeluri a căror perioadă de așteptare este mai mare decât pragul S2. Acest contor este un subansamblu al contorului "Așteptate >S1".

- **Apeluri blocate:** număr de apeluri dirijate blocate ca urmare a unei saturări a cozii de așteptare sau dacă pentru un grup dat nu este definit un agent.
- **Apeluri abandonate:** număr de apeluri care au părăsit ACD, apelantul închizând receptorul înainte de a fi pus în legătură cu un agent, oricare ar fi faza de redirectionare a apelului.
- **Apeluri închidere:** număr de apeluri în timpul închiderii unui grup.
- **Apeluri în depășire:** număr de apeluri servite de un agent care aparține grupului în depășire al grupului solicitat. Acest contor este un subansamblu al contorului *Apeluri servite*.

Observație: S1 și S2 sunt două valori de prag parametrabile în PM5/ServiceACD/Parametri generali/tab general.

3.7 Definirea tipurilor de durate pentru statisticile de grupuri

Statisticile disponibile privind durata sunt următoarele:

- **Durată medie de ocupare:** durata totală a apelurilor servite (timp scurs între anunțul de întâmpinare și încheierea comunicației), împărțită la numărul de apeluri servite.
- **Durată medie de redirectionare:** durată totală de redirectionare a apelurilor servite, împărțită la numărul de apeluri servite. Durata anunțurilor este calculată în timpul de redirectionare.
- **Durată medie de așteptare:** durata totală a apelurilor în așteptare, împărțită la numărul de apeluri servite care au fost în așteptare.
- **Durată medie sonerie:** durată totală a apelurilor servite în mod sonerie, împărțită la numărul de apeluri servite.
- **Durată medie de convorbire:** durată totală a apelurilor servite în convorbire, împărțită la numărul de apeluri servite.
- **Durată medie de abandon:** durata totală a apelurilor în așteptare înainte de abandonul apelantului (apelantul închide receptorul înainte de a fi pus în legătură cu un agent) împărțit la numărul de abandonuri.
- **Număr de abandonuri:** durată totală a apelurilor abandonate în urma închiderii în timp ce se aflau în așteptare sau în curs de transfer după ce au părăsit coada de așteptare. Aceste apeluri sunt trecute prin coada de așteptare. Ele constituie un subansamblu al contorului.
- **Ieșiri voluntare:** număr de apeluri care au părăsit voluntar (prin apăsarea tastei *) coada de așteptare fără să închidă pentru a lăsa un mesaj în căsuța vocală a grupului.
- **Număr de report:** număr al apelurilor dirijate spre numărul de report (programat în PM5/Centre d'appels/Service ACD/Parametri Generali/tab General) în urma unei situații îngrijorătoare (grup deschis fără agent atribuit, sau apel în așteptare în timp ce ultimul agent se retrage din activitate, de exemplu).

Primul apel este dirijat spre numărul de report și următoarele în așteptare.

3.8 Rată de ocupare a liniilor

3.8.1 Consultarea statisticilor privind rata de ocupare a liniilor

Rata de ocupare a liniilor este egală cu durata liniei sau liniilor față de ocuparea maximă. Informațiile privind liniile permit cunoașterea utilizării resurselor interne ale centrului de apeluri.

Este posibil să se calculeze rata de ocupare a unei linii date în funcție de criteriile următoare:

- **Zilnic:** rata de ocupare este calculată pe tranșe de o jumătate de oră sau de o oră cu o reprezentare pe 24 de ore sau într-o plajă orară.
- **Perioadă:** rata de ocupare este calculată pe tranșe de 24 de ore în mai multe zile consecutive.
- **Lunar:** rata de ocupare este calculată pe tranșe de 24 de ore.
- **Linii:** rata de ocupare este calculată pe linie sau pentru mai multe linii.

Procedură

1. Accesați fereastra **Rată de ocupare a liniilor**.
2. În fereastra **Rată de ocupare a liniilor**, faceți clic pe tab-ul **Ocupare**.
Reprezentarea grafică a ratei de ocupare a liniilor este afișată.

3.8.2 Consultarea statisticilor privind rata de saturare a liniilor

Rata de saturare a liniilor este o rată de ocupare de 100%. Ea corespunde unui moment în care linia sau liniile nu pot procesa alte apeluri.

Procedură

1. Accesați fereastra **Rată de ocupare a liniilor**.
2. În fereastra **Rată de ocupare a liniilor**, faceți clic pe tab-ul **Saturare**.
Reprezentarea grafică a ratei de saturare a liniilor este afișată în procente.

Observație: Rata de saturare este calculată pentru o zi determinată. Este posibil doar să se selecteze un mod zilnic de statistici. Modurile de statistici Perioadă și Lunar nu permit punerea în funcțiune a vizualizării ratei de saturare.

3.8.3 Consultarea perioadelor de saturare a liniilor

Ecranul **Perioadă de saturare a liniilor** indică toate perioadele în timpul cărora liniile sunt saturate.

Procedură

1. Accesați fereastra **Rată de ocupare a liniilor**.

2. În fereastra **Rată de de ocupare a liniilor**, faceți clic pe tab-ul **Perioadă de saturare a liniilor**. Perioadele de saturare sunt afișate sub formă de listă.

3.9 Lista de apeluri pierdute

3.9.1 Consultarea listei de apeluri pierdute

Apelurile pierdute sunt apelurile care nu sunt direcționate către ACD atunci când toate căile sunt saturate.

Procedură

1. Accesați fereastra **Statistici ale apelurilor**.
2. Faceți clic pe tab-ul **Listă a apelurilor pierdute**. Este afișată o fereastră care detaliază informațiile privind apelurile pierdute:
 - Dată.
 - Oră.
 - Linie.
 - Aplicație.
 - Număr apelant
 - Număr apelat.
 - IUU (informații de la utilizator la utilizator)