

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikacije Statistika

Uporabniški priročnik



OPOMBA

Specifikacije izdelkov, navedene v tem dokumentu, se lahko spremenijo brez predhodnega obvestila. Izdelki in storitve, opisani v tem dokumentu, morda niso na voljo v vsaki državi. Za več informacij se obrnite na predstavnika podjetja Alcatel ali prodajalca opreme podjetja Alcatel.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Vse pravice pridržane za vse države. Brez pisnega dovoljenja podjetja Alcatel ni dovoljeno razmnoževati nobenega dela tega dokumenta.

Alcatel® in logotip Alcatel sta registrirani blagovni znamki podjetja Alcatel. Vse omenjene blagovne znamke so last ustreznih matičnih podjetij.

Ta priročnik je posodobljen za različico R3.1

Znak CE označuje, da je izdelek skladen z naslednjimi direktivami Sveta:

- 89/336/CEE (o elektromagnetni združljivosti)
- 73/23/CEE (o električni varnosti)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Uporabniški priročnik

1	Splošna predstavitev	5
1.1	Predstavitev aplikacije Statistike	5
1.1.1	Kaj je aplikacija Statistike	5
1.1.2	Predstavitev vmesnika	5
1.2	Povezovanje in prekinjanje	6
1.2.1	Zagon aplikacije Statistike prek lokalne povezave	6
1.2.2	Zagon aplikacije Statistike prek oddaljene povezave	6
1.2.3	Zagon aplikacije Statistike lokalno brez povezave	7
1.2.4	Prikaz statistik skupin in agentov	7
1.2.5	Zapiranje aplikacije Statistike	7
2	Konfiguracija aplikacije Statistika	9
2.1	Konfiguracija dostopa do aplikacije Statistike	9
2.2	Konfiguracija časa statistik	10
2.2.1	Konfiguracija časa statistik za Statistike klicev	10
2.2.2	Konfiguracija časa statistik za Stopnjo zasedenosti linij	10
2.2.3	Konfiguracija časa statistik za ACD	11
2.3	Konfiguracija videza grafikonov	12
2.3.1	Konfiguracija videza grafikona za statistike klicev	12
2.3.2	Konfiguracija grafik za stopnjo zasedenosti linij	12
2.3.3	Konfiguracija videza grafikonov za ACD	13
2.4	Parametri statistike klicev	14
2.4.1	Nastavitve po aplikaciji	14
2.4.2	Nastavitve po liniji	14
2.5	Nastavitev samodejnega tiskanja	15
2.5.1	Nastavitve samodejnega tiska statistik agentov	15
2.5.2	Nastavitve samodejnega tiska statistik skupin	15
2.5.3	Nastavitev profilov samodejnega tiska	16
2.6	Definicija agentov	16
2.6.1	Določanje agentov za analizo	16
2.7	Definicija skupin	17
2.7.1	Določanje skupin za analizo	17
3	Prikaz statistike	19
3.1	Grafično prikazane statistike	19

Uporabniški priročnik

3.1.1	Prikaz statistik v obliki grafikona	19
3.2	Statistike v obliki trajanja	19
3.2.1	Prikaz statistik agentov v obliki trajanja	19
3.2.2	Prikaz statistik skupin v obliki trajanja	20
3.3	Statistike v obliki absolutne vrednosti	20
3.3.1	Prikaz statistik agentov v obliki absolutne vrednosti	20
3.3.2	Prikaz statistik skupin v obliki absolutne vrednosti	21
3.3.3	Prikaz statistik v obliki absolutne vrednosti za statistike klicev	22
3.4	Statistike v odstotkih	22
3.4.1	Prikaz statistik skupin v odstotkih	22
3.5	Tipi	23
3.5.1	Prikaz statistik klicev glede na tip klica	23
3.5.2	Prikaz statistik trajanja klicev glede na tip	23
3.6	Določanje tipa klica za statistike skupin	24
3.7	Določanje tipa trajanja za statistike skupin	24
3.8	Stopnja zasedenosti linij	25
3.8.1	Prikaz statistik o stopnji zasedenosti linij	25
3.8.2	Prikaz statistik o stopnji zasičenosti linij	26
3.8.3	Prikaz časa zasičenosti linij	26
3.9	Seznam izgubljenih klicev	26
3.9.1	Prikaz seznama izgubljenih klicev	26

Splošna predstavitev

1.1 Predstavitev aplikacije Statistike

1.1.1 Kaj je aplikacija Statistike

Aplikacija **Statistike** je program, ki omogoča dostop do dnevnih statistik v zvezi s skupinami, agenti, linijami in klici. Te informacije so prikazane v obliki tabele in/ali grafikona.

Glavne naloge aplikacije so:

1. Prikaz statistik v obliki:
 - grafikona,
 - trajanja,
 - absolutne vrednosti,
 - odstotkov.
2. Konfiguracija časa statistik.
3. Konfiguracija videza grafikonov.
4. Nastavitev statistik.
5. Nastavitev samodejnega tiskanja.

1.1.2 Predstavitev vmesnika

Stran aplikacije je sestavljena iz treh glavnih območij:

- zgornje območje z jezički,
- zaslon,
- spodnje območje z jezički.

Zgornje območje z jezički

Omogoča dostop do različnih vrst prikaza statistik ali nastavitev samodejnega tiskanja.

Zaslon

Omogoča prikaz elementov, s katerimi računate statistike in prikaz informacij v zvezi z izbranimi jezički.

Spodnje območje z jezički

Omogoča dostop do različnih možnosti konfiguracij statistik aplikacije Statistike.

1.2 Povezovanje in prekinjanje

1.2.1 Zagon aplikacije Statistike prek lokalne povezave

Aplikacija **Statistike** omogoča merjenje statistik prek lokalne povezave, oddaljene povezave in lokalno brez povezave.

Postopek

Že želite zagnati aplikacijo **Statistike** prek lokalne povezave, sledite tem korakom:

1. V upravitelju programov izberite aplikacijo **Statistic Manager**. Pojavi se okno **Statistic Manager**.

Predlagane funkcije v tem oknu so:

- **Konfiguracija**: omogoča konfiguracijo aplikacije **Statistic Manager**.
 - **Statistike klicev**: omogoča dostop do statistik v zvezi s klici.
 - **Stopnja zasedenosti linij**: omogoča dostop do informacij o notranjih virih v klicnem centru.
 - **ACD**: omogoča dostop do **statistik skupin in agentov** ter omogoča konfiguracijo samodejnega tiskanja teh statistik.
2. V meniju **Konfiguracija** preverite, ali je izbran **strežnik Pbx** z naslovom IP ustrezne centrale Pbx in nato kliknite **V redu**.
 3. Izberite funkcijo, ki si jo želite ogledati. Prikaže se okno, povezano z izbrano funkcijo.

1.2.2 Zagon aplikacije Statistike prek oddaljene povezave

Aplikacija **Statistike** omogoča merjenje statistik prek oddaljene povezave, lokalne povezave in lokalno brez povezave.

Postopek

Če želite zagnati aplikacijo **Statistike** prek oddaljene povezave, sledite tem korakom:

1. V oddaljenem strežniku odprite povezavo **PM5**.
2. Poiščite naslov IP, ki ga uporablja povezava tako, da v programu DOS zaženete **Ipconfig** ali preverite naslov PPP kartice CPU v meniju **PM5/oprema in omejitve/kartice Ip/naslov IP** centrale PABX.

Opomba: Na splošno je vrednost 10.168.92.100.

3. Ta naslov IP vnesite v meni aplikacije Statistike **Statistike/Konfiguracija/Strežnik Pbx/Naslov IP**.

4. Zaženite statistike.

Pozor: Čas razvrstitve se lahko poveča, odvisno od izbranih statistik.

1.2.3 Zagon aplikacije Statistike lokalno brez povezave

Aplikacija **Statistike** omogoča prikaz statistik lokalno, z uporabo datotek s statistikami ACD, ki so na voljo v računalniku (trdem disku ali drugem mediju).

1. V upravitelju programov izberite aplikacijo **Statistic Manager**. Pojavi se okno **Statistic Manager**.
2. Kliknite **Konfiguracija** in nato **Lokalno**.
3. Izberite imenik **Sled**, v katerem so shranjene datoteke s statistikami.
4. Izberite funkcijo, ki si jo želite ogledati.

1.2.4 Prikaz statistik skupin in agentov

Postopek

1. V upravitelju programov izberite aplikacijo **Statistic Manager**. Pojavi se okno **Statistic Manager**.
2. Kliknite gumb **ACD**. Pojavi se okno **ACD**.

Predlagane funkcije v tem oknu so:

- **Statistike skupin:** omogočajo prikaz statistik skupin v obliki grafikona, trajanja, absolutne vrednosti ali v odstotkih.
- **Statistike agentov:** omogočajo prikaz statistik agentov v obliki grafikona, trajanja, absolutne vrednosti ali v odstotkih.
- **Samodejni tisk statistik – skupine:** omogoča nastavitev samodejnega tiska statistik skupin.
- **Samodejni tisk statistik – agenti:** omogoča nastavitev samodejnega tiska statistik agentov.

1.2.5 Zapiranje aplikacije Statistike

Postopek

Če želite zapreti aplikacijo **Statistike**, sledite tem korakom:

1. Zaprite aktivno okno. Pojavi se okno **Statistic Manager**.

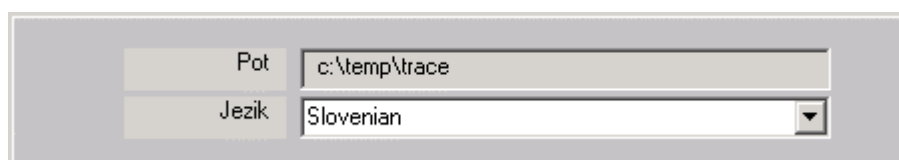
2. Kliknite ikono . Vmesnik se zapre.

Konfiguracija aplikacije Statistika

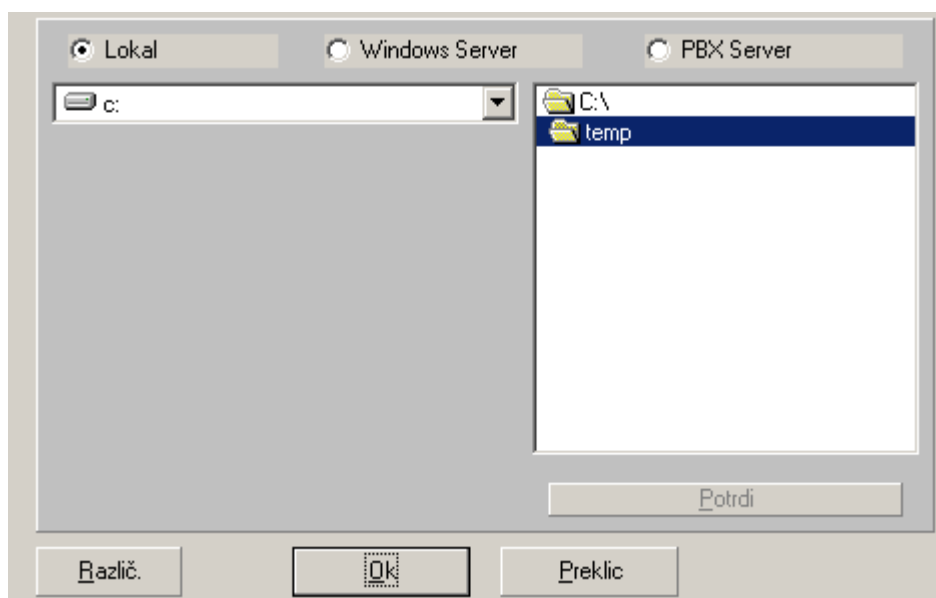
2.1 Konfiguracija dostopa do aplikacije Statistike

Postopek

1. Odprite pozdravno stran Statistic manager.
2. Kliknite Konfiguracija. Prikaže se okno. Sestavljeno je iz dveh območij:
 - **Zgornje območje:** omogoča izbiro zaslonskega jezika aplikacije. V spustnem meniju so na voljo jeziki: francoščina, nemščina, angleščina, španščina, italijanščina ter nizozemščina.



- **Spodnje območje gumbov:** omogoča izbiro strežnika, ki uporablja aplikacijo ter vnos naslova IP z enim od treh gumbov.



Opomba: Če želite preveriti različico aplikacije, v spodnje delu okna kliknite Različica.

3. Izberite zaslonskega jezika iz spustnega menija v zgornjem območju.
4. Izberite **Strežnik PBX** in nato vnesite naslov IP sistema v polje **Naslov IP**.

Konfiguracija aplikacije Statistika

Opomba: Če je v sistemu zunanji strežnik, izberite strežnik Windows in nato Lokal, če želite meriti statistike z uporabo datotek, nameščenih v vašem računalniku.

5. Za potrditev podatkov kliknite **Uporabi**.
6. Kliknite **V redu**.

2.2 Konfiguracija časa statistik

2.2.1 Konfiguracija časa statistik za Statistike klicev

Postopek

1. Odprite okno **Statistika klicev**.
2. Kliknite gumb **Statistike**. Prikaže se okno s parametri. Čas lahko konfigurirate glede na tri kriterije:
 - **Dnevno**: omogoča izbiro dneva ali časovnega okvira ter izbiro predstavitve na pol ali eno uro.
 - **Čas**: omogoča konfiguracijo frekvence statistik z začetnim ter končnim datumom.
 - **Mesečno**: omogoča konfiguracijo statistik za vsak mesec.
3. Izberite parametre konfiguracije glede na vaše potrebe in nato kliknite **Uporabi**.
4. Če želite zapreti okno, kliknite **V redu**.

Opomba: Za več možnosti je mogoče izbrati časovni okvir 24 ur ali vrednost, nastavljeno v spustnem meniju možnosti Med.

2.2.2 Konfiguracija časa statistik za Stopnjo zasedenosti linij

Postopek

1. Odprite okno **Stopnja zasedenosti linij**.
2. Kliknite gumb **Statistike**. Prikaže se okno s parametri. Čas lahko konfigurirate glede na tri kriterije:
 - **Dnevno**: omogoča izbiro dneva ali časovnega okvira ter izbiro predstavitve na pol ali eno uro.
 - **Čas**: omogoča konfiguracijo frekvence statistik z začetnim ter končnim datumom.
 - **Mesečno**: omogoča konfiguracijo statistik za vsak mesec.
3. Izberite parametre konfiguracije glede na vaše potrebe in nato kliknite **Uporabi**.
4. Če želite zapreti okno, kliknite **V redu**.

Opomba: Za več možnosti je mogoče izbrati časovni okvir 24 ur ali vrednost, nastavljeno v spustnem meniju možnosti Med.

2.2.3 Konfiguracija časa statistik za ACD

2.2.3.1 Konfiguracija časa statistik za ACD – Statistike agentov

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**.
3. Kliknite gumb **Statistike**. Prikaže se okno s parametri. Čas lahko konfigurirate glede na tri kriterije:
 - **Dnevno**: omogoča izbiro dneva ali časovnega okvira ter izbiro predstavitev na pol ali eno uro.
 - **Čas**: omogoča konfiguracijo frekvence statistik z začetnim ter končnim datumom.
 - **Mesečno**: omogoča konfiguracijo statistik za vsak mesec.
4. Izberite parametre konfiguracije glede na vaše potrebe in nato kliknite **Uporabi**.
5. Če želite zapreti okno, kliknite **V redu**.

Opomba: Za več možnosti je mogoče izbrati časovni okvir 24 ur ali vrednost, nastavljeno v spustnem meniju možnosti Med.

2.2.3.2 Konfiguracija časa statistik za ACD – Statistike skupin

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**.
3. Kliknite gumb **Statistike**. Prikaže se okno s parametri. Čas lahko konfigurirate glede na tri kriterije:
 - **Dnevno**: omogoča izbiro dneva ali časovnega okvira ter izbiro predstavitev na pol ali eno uro.
 - **Čas**: omogoča konfiguracijo frekvence statistik z začetnim ter končnim datumom.
 - **Mesečno**: omogoča konfiguracijo statistik za vsak mesec.
4. Izberite parametre konfiguracije glede na vaše potrebe in nato kliknite **Uporabi**.
5. Če želite zapreti okno, kliknite **V redu**.

Opomba: Za več možnosti je mogoče izbrati časovni okvir 24 ur ali vrednost, nastavljeno v spustnem meniju možnosti Med.

2.3 Konfiguracija videza grafikonov

2.3.1 Konfiguracija videza grafikona za statistike klicev

Postopek

1. Odprite okno **Statistike klicev**.
2. Kliknite gumb **Možnosti**. Prikaže se okno s parametri. Sestavljeno je iz štirih območij:
 - **Videz**: omogoča izbiro barve krivulje grafikona.
 - **Na mreži**: omogoča konfiguracijo vrste mreže grafikona.
 - **Grafikoni**: omogoča izbiro vrste grafikona.
 - **Možnosti**: omogoča izbiro vrste klica, ki ga želite prikazati med statistikami. Te informacije so prikazane na kartici **Absolutna vrednost**.
3. Parametre lahko spremenite glede na vaše želje.
4. Za potrditev podatkov kliknite **V redu**.

2.3.2 Konfiguracija grafik za stopnjo zasedenosti linij

Postopek

1. Odprite okno **Stopnja zasedenosti linij**.
2. Kliknite gumb **Možnosti**. Prikaže se okno s parametri. Sestavljeno je iz štirih območij:
 - **Videz** : omogoča izbiro barve krivulje grafikona.
 - **Na mreži**: omogoča konfiguracijo vrste mreže grafikona.
 - **Grafikoni**: omogoča izbiro vrste grafikona.
 - **Možnosti**: omogoča izbiro vrste klica, ki ga želite prikazati med statistikami. Te informacije so prikazane na kartici **Absolutna vrednost**.
3. Parametre lahko spremenite glede na vaše želje.
4. Za potrditev podatkov kliknite **V redu**.

2.3.3 Konfiguracija videza grafikonov za ACD

2.3.3.1 Konfiguracija videza grafikonov za ACD – Statistike skupin

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**.
3. Kliknite gumb **Možnosti grafike**. Prikaže se okno s parametri. Sestavljeno je iz štirih območij:
 - **Zgornje območje**: omogoča izbiro barve grafike.
 - **Osrednje območje**: omogoča izbiro vrste grafikona.
 - **Območje Pregled**: omogoča določanje tipa klica, za katerega so prikazane statistike. Uporabnik lahko izbira med funkcijama *Dohodni klici* (ki združujejo prevzete, umaknjene in opuščene klice ter klice zunaj delovnega časa za vsak dan in za izbrane skupine) ter *Prevzeti klici* (ki združuje neposredne klice ACD, klice na čakanju, klice, ki čakajo dlje kot S1, dlje kot S2, za vsak dan in za izbrane skupine).
 - **Območje Število**: omogoča izbiro vrste prikaza grafike z izbiro funkcij *Absolutna vrednost* ali *Trajanje*.
4. Parametre lahko spremenite glede na vaše želje.
5. Za potrditev podatkov kliknite **V redu**.

2.3.3.2 Konfiguracija videza grafikonov za ACD – Statistike agentov

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**.
3. Kliknite gumb **Možnosti**. Prikaže se okno s parametri. Sestavljeno je iz štirih območij:
 - **Zgornje območje**: omogoča izbiro barve.
 - **Osrednje območje**: omogoča izbiro vrste grafike.
 - **Območje Pregled**: omogoča združevanje:
 - **Števila klicev**: združevanje klicev ACD, dohodnih klicev, odhodnih klicev, prijavljenih in odjavljenih klicev, neodgovorjenih klicev, klicev med trenutno odsotnostjo in pisarniškim delom.
 - **Skupno trajanje**: združuje skupno trajanje pogovorov ACD, zvonenj ACD in drugih pogovorov, za vsak dan, enega ali več agentov ter njihove izbrane skupine.

- **Povprečno trajanje:** združuje skupno trajanje pogovorov ACD, zvonjenj ACD in drugih pogovorov, za vsak dan, enega ali več agentov ter njihove izbrane skupine.
 - **Območje podrobnosti:** omogoča določanje grafike za vsako stanje posebej.
4. Parametre lahko spremenite glede na vaše želje.
 5. Za potrditev podatkov kliknite **V redu**.

2.4 Parametri statistike klicev

2.4.1 Nastavitve po aplikaciji

Program **Statistike** omogoča izbiro aplikacije, na katero naj se statistike nanašajo.

Postopek

1. Odprite okno **Statistika klicev**.
2. Kliknite gumb **Parametri**.
3. V območju **Parametri** izberite **Po aplikaciji**. Prikaže se spustni meni **Seznam aplikacij**.
4. Izberite aplikacijo, za katero želite prikazati statistike. Izbrane nastavitve so prikazane v območju **Izbrane aplikacije**.
5. V območju **Prag** določite (v sekundah) prag **T1** in **T2**.

Opomba: Privzeto sta T1 in T2 nastavljeni na 0. Vrednost teh dveh parametrov omogoča izračunavanje in posodabljanje polj »Št. klicev, katerih trajanje ≤ T1« in »Št. klicev, katerih trajanje ≥ T2«.

6. Za potrditev kliknite **Uporabi**.
7. Kliknite **V redu**.

2.4.2 Nastavitve po liniji

Program **Statistike** omogoča izbiro aplikacije, na katero naj se statistike nanašajo.

Postopek

1. Odprite okno **Statistika klicev**.
2. Kliknite gumb **Parametri**.
3. V območju **Parametri** izberite **Po liniji**. Na desni strani okna se prikaže območje **Izbira linij**.
4. Potrdite polja, ki ustrezajo linijam, za katere želite prikazati statistike.
5. V območju **Prag** določite (v sekundah) prag **T1** in **T2**.

Opomba: Privzeto sta T1 in T2 nastavljena na 0. Vrednost teh dveh parametrov omogoča izračunavanje in posodabljanje polj »Št. klicev, katerih trajanje < = T1« in »Št. klicev, katerih trajanje > = T2«.

6. Za potrditev podatkov kliknite **Uporabi**.

7. Kliknite **V redu**.

2.5 Nastavitev samodejnega tiskanja

2.5.1 Nastavitve samodejnega tiska statistik agentov

Aplikacija **Statistike** omogoča programiranje samodejnega tiska dnevnih statistik ob določeni uri. Mogoče je programirati do 8 tiskanj dnevno.

Postopek

1. Odprite okno **ACD**
2. Kliknite **Samodejni tisk statistik – agenti**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Parametri tiskanja**.
4. V območju **Splošne nastavitve** določite vrsto tiskanja.
5. Izberite časovno obdobje in frekvenco samodejnega tiskanja.
6. V desnem območju določite:
 - uro samodejnega urejanja,
 - eno ali več števil skupin, ki so povezane s tiskanjem,
 - profili tiskanja se nanašajo na določene profile 1, 2, 3, 4,
 - številko agenta (za tiskanje statistik posameznih agentov).

Opomba: Za izbiro vseh agentov v stolpec Agent vnesite 99.

7. Za potrditev podatkov kliknite **Uporabi**.

8. Kliknite **V redu**.

Opomba: Statistike lahko natisnete tudi z zaslona Statistike skupin s klikom jezička Tiskanje.

2.5.2 Nastavitve samodejnega tiska statistik skupin

Aplikacija **Statistike** omogoča programiranje samodejnega tiska dnevnih statistik ob določeni uri. Mogoče je programirati do 8 tiskanj dnevno.

Postopek

1. Odprite okno **ACD**

2. Kliknite **Samodejni tisk statistik – skupine**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Parametri tiskanja**.
4. V območju **Splošne nastavitve** določite vrsto tiska.
5. Izberite časovno obdobje in frekvenco samodejnega tiska.
6. V desnem območju določite:
 - uro samodejnega urejanja,
 - eno ali več števil skupin, ki so povezane s tiskom,
 - profile tiska se nanašajo na določene profile 1, 2, 3, 4.
7. Za potrditev podatkov kliknite **Uporabi**.
8. Kliknite **V redu**.

Opomba: Statistike lahko natisnete tudi iz zaslona Statistike agentov s klikom jezička Tiskanje.

2.5.3 Nastavitev profilov samodejnega tiska

Aplikacija **Statistike** omogoča urejanje štirih vrst profilov tiska glede na potrebe analize.

Postopek

1. Odprite okno ACD.
2. Za nastavljanje samodejnega tiska kliknite **Samodejni tisk statistik - agenti** ali **Samodejni tisk statistik - skupine**.
3. Kliknite jeziček **Profil 1, 2, 3** ali **4**.
4. Za vsak profil izberite različne zaslone za prikaz statistik, ki jih želite nastisniti tako, da potrdite ustrezna polja.

Kliknite **Uporabi**.

2.6 Definicija agentov

2.6.1 Določanje agentov za analizo

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**.
3. Kliknite gumb **Statistike**.
4. V spustnem meniju v območju **Agent** izberite številko agenta, ki ga želite zajeti v statistikah.

Opomba: Če želite zajeti vse agente, izberite Vse.

5. V območju **Skupina** potrdite polje ene ali več skupin, katerim pripada izbrani agent.
6. Za potrditev podatkov kliknite **Uporabi**.
7. Kliknite **V redu**.

2.7 Definicija skupin

2.7.1 Določanje skupin za analizo

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**.
3. Kliknite gumb **Statistike**.
4. V območju **Skupine** potrdite polje skupine, na katero naj se nanašajo statistike.
5. Za potrditev kliknite **Uporabi**.
6. Kliknite **V redu**

3.1 Grafično prikazane statistike

3.1.1 Prikaz statistik v obliki grafikona

Postopek

1. Odprite pozdravno stran **Statistic manager**.
2. Izberite funkcijo, za katero želite prikazati statistike. Prikaže se izbrano okno.
3. Kliknite jeziček **Grafika**. Statistike se prikažejo v obliki grafikona.

3.2 Statistike v obliki trajanja

3.2.1 Prikaz statistik agentov v obliki trajanja

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Tabela trajanja**. Statistike, ki so na voljo za trajanje, so:
 - **Povp. tr. pog. ACD**: skupno trajanje pogovorov ACD/števila klicev ACD, ki jih je prejel agent.
 - **Povp. traj. zvonj.ACD**: skupno trajanje zvonjenj klicev ACD, preusmerjenih na telefonski aparat agenta (zvonjenje)/število klicev ACD, ki jih je prejel agent.
 - **Povp. tr. pog. Drugo**: trajanje, med katerim je bila linija telefonskega aparata agenta zasedena (»Dohodni« in »Odhodni«) zaradi klica, ki izvira iz strežnika ACD/števila zasedenosti tega aparata zaradi klica ACD.
 - **Skupno povsem zasedeno**: skupno trajanje klicev strežnika ACD med zvonjenjem + trajanje klicev ACD + trajanje pogovorov Drugo (»Dohodni« in »Odhodni«).
 - **Povp. tr. pog. ACD**: skupno trajanje pogovorov ACD, ki jih je sprejel agent.
 - **Povp. tr. pog. Drugo**: trajanje zasedenosti linije agenta (»Dohodni« in »Odhodni«) zaradi klica ACD.
 - **Skupno trenutno odsoten**: skupno trajanje stanja »Pisarniško delo« agenta.
 - **Skupno na delu**: skupno trajanje, ko je agent na delu (prijavljen).

3.2.2 Prikaz statistik skupin v obliki trajanja

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Trajanje**. Prikažejo se statistike za naslednje elemente:
 - **Povprečno trajanje zasedenosti**: skupno trajanje prejetih klicev (pretečeni čas med začetkom in koncem pogovora), deljeno s številom sprejetih klicev.
 - **Povprečno trajanje usmerjanja**: povprečno trajanje usmerjanja prejetih klicev, deljeno s številom sprejetih klicev. Trajanje objav je všteto v čas usmerjanja.
 - **Povprečno trajanje čakanja**: skupno trajanje klicev na čakanju, deljeno s številom sprejetih klicev.
 - **Povprečno trajanje zvonjenja**: skupno trajanje zvonjenj klicev, deljeno s številom sprejetih klicev.
 - **Povprečno trajanje pogovorov**: skupno trajanje pogovorov, deljeno s številom sprejetih klicev.
 - **Povprečno trajanje opuščanja**: skupno trajanje klicev na čakanju preden klicatelj opusti klic (odloži slušalko pred začetkom pogovora z agentom), deljeno s številom opuščenih klicev.
 - **Število opuščenih klicev**: skupno trajanje opuščenih klicev (po odložitvi slušalke), torej klicev, ki so bili v čakalni vrsti ali v prenosu. Ti klici so preskočili čakalno vrsto. So sestavni del števcov.
 - **Referenčna številka**: število klicev, preusmerjenih na referenčno številko (programirano v *PM5/Klicni center ACD/Splošne nastavitve/jeziček Splošno*), po stanju preobremenitve (odprta skupina brez dodeljenega agenta ali klic na čakanju, če se je zadnji agent že odjavil). Prvi klic je preusmerjen na referenčno številko, ostali klici pa v čakalno vrsto.

3.3 Statistike v obliki absolutne vrednosti

3.3.1 Prikaz statistik agentov v obliki absolutne vrednosti

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Tabela klicev**. Prikažejo se statistike za naslednje elemente:
 - **Klici ACD**: število klicev ACD, ki jih je prejel agent.

- »**Dohodni**« **klici**: število klicev v ACD na telefonski aparat agenta (zunanju klici SDA ali notranji klici na telefonski aparat).
- »**Odhodni**« **klic**: število klicev v ACD na telefonski aparat agenta (zunanju klici SDA ali notranji klici na telefonski aparat).

Pozor:

To je mogoče le, če protokol omogoča informacije. V nasprotnem primeru se vsi klici »Izven ACD« ali »Drugo« zbirajo v stolpcu »Dohodni« klici.

- **Brez odgovora**: število neodgovorjenih klicev na agenta za klice ACD.

Opomba: Za isto številko dohodnega klica je mogočih več neodgovorjenih klicev.

- **Trenutno odsoten**: število prehodov v način »Trenutno odsoten«.
- **Pisarniško delo**: število prehodov v način »Trenutno odsoten«.
- **Prijavljen**: število »prijav« agenta.
- **Odjavljen**: število »odjav« agenta.

3.3.2 Prikaz statistik skupin v obliki absolutne vrednosti

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Absolutna vrednost**. Prikažejo se statistike za naslednje elemente:
 - **Dohodni klici**: skupno število klicev, dospelih v razdeljevanje klicev.
 - **Odgovorjeni klici**: število klicev ACD, prenesenih na agenta ter začetek pogovora, ne glede na skupino (klicana ali presežena).
 - **Klici na čakanju**: Klici v vrsti: število klicev na čakanju v vrsti (pred začetkom pogovora):
 - **Klici v vrsti > S1**: število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S1. Ta števec je del števca »Klici v vrsti«.
 - **Klici v vrsti > S2**: število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S2. Ta števec je del števca »Klici v vrsti >S1«.
 - **Umaknjeni klici**: število klicev, ki so bili umaknjeni zaradi zasičenja čakalne vrste, ali če v določeni skupini ni nobenega agenta.
 - **Opušчени klici**: število klicev, ki so opustili ACD, kliče je odložil, preden je bila z agentom vzpostavljena zveza, ne glede na stopnjo usmerjanja klica.
 - **Klici zunaj del. časa**: število klicev zunaj delovnega časa.
 - **Presežni klici**: število klicev, ki jih je sprejel agent, ki pripada preseženi ali zahtevani skupini. Ta števec je del števca »Odgovorjeni klici«.

Opomba: S1 in S2 sta vrednosti pragov, nastavljenih v PM5/StoritevACD/Splošne nastavitve/jeziček splošno.

3.3.3 Prikaz statistik v obliki absolutne vrednosti za statistike klicev

Postopek

1. Odprite okno **Statistike klicev**.
2. Kliknite jeziček **Absolutna vrednost**. V obliki absolutne vrednosti se prikažejo informacije v zvezi z linijami. Prikazane so informacije:
 - Skupno število klicev.
 - Število klicev, katerih trajanje je krajše od T1.
 - Število klicev, katerih trajanje je daljše od T1.
 - Skupno trajanje vseh klicev.
 - Povprečno trajanje klicev = skupno trajanje klicev/skupno število klicev.
 - Najdaljše trajanje klica.
 - Najkrajše trajanje klica.

3.4 Statistike v odstotkih

3.4.1 Prikaz statistik skupin v odstotkih

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike skupin**. Prikaže se okno.
3. Kliknite jeziček **Odstotki**. Prikažejo se statistike za naslednje elemente:
 - **Dohodni klici**: skupno število klicev, dospelih v razdeljevanje klicev.
 - **Odgovorjeni klici**: število klicev ACD, prenesenih na agenta ter začetek pogovora, ne glede na skupino (klicana ali presežena).
 - **Klici na čakanju: Klici v vrsti**: število klicev na čakanju v vrsti (pred začetkom pogovora):
 - **Klici v vrsti > S1**: število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S1. Ta števec je del števca »Klici v vrsti«.
 - **Klici v vrsti > S2**: število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S2. Ta števec je del števca »Klici v vrsti >S1«.

- **Umaknjeni klici:** število klicev, ki so bili umaknjeni zaradi zasičenja čakalne vrste, ali če v določeni skupini ni nobenega agenta.
- **Opušчени klici:** število klicev, ki so opustili ACD, kličeči je odložil, preden je bila z agentom vzpostavljena zveza, ne glede na stopnjo usmerjanja klica.
- **Klici zunaj del. časa:** število klicev zunaj delovnega časa.
- **Presežni klici:** število klicev, ki jih je sprejel agent, ki pripada preseženi ali zahtevani skupini. Ta števec je del števca »Odgovorjeni klici«.

Opomba: S1 in S2 sta vrednosti pragov, nastavljenih v PM5/StoritevACD/Splošne nastavitve/jeziček splošno.

3.5 Tipi

3.5.1 Prikaz statistik klicev glede na tip klica

V splošnih nastavitvah za ACD je mogoče ustvariti do 10 kod za tip klica. Ob zagonu aplikacije Agent assistant lahko uporabnik z izbiro kode dodeli tip vsakemu prevzetemu klicu.

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**.
3. Kliknite jeziček **Tabela klicev**. Statistike klicev se prikažejo v absolutni vrednosti v obliki tabele.
4. Kliknite gumb **Možnosti**. Prikaže se območje **Tabela klicev**.
5. Potrdite polje **Klicev/tip**. Prikaže se okno za dodelitev tipa.

Opomba: Privzeto je potrjeno polje Splošno. Okno Splošno omogoča prikaz vseh klicev.

6. Kliknite **V redu**.

3.5.2 Prikaz statistik trajanja klicev glede na tip

Postopek

1. Odprite okno **ACD**.
2. Kliknite ikono **Statistike agentov**.
3. Kliknite jeziček **Tabela klicev**.
4. Kliknite gumb **Možnosti**. Prikaže se območje **Tabela klicev**.
5. Izberite:

- **Skupni čas/tip:** če želite prikazati skupni čas trajanja, razvrščen po tipu klicev.
- **Povprečni čas/tip:** če želite prikazati povprečni čas trajanja, razvrščen po tipu klicev.

6. Kliknite **V redu**.

Opomba: Privzeto je potrjeno polje Splošno. Okno Splošno omogoča prikaz trajanja vseh tipov.

3.6 Določanje tipa klica za statistike skupin

Statistike je mogoče izračunati za naslednje elemente:

- **Dohodni klici:** skupno število klicev, dospelih v razdeljevanje klicev.
- **Odgovorjeni klici:** število klicev ACD, prenesenih na agenta ter začetek pogovora, ne glede na skupino (klicana ali presežena).
- **Klici na čakanju: Klici v vrsti:** število klicev na čakanju v vrsti (pred začetkom pogovora) za:
 - **Klici v vrsti > S1:** število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S1. Ta števec je del števca »Klici v vrsti«.
 - **Klici v vrsti > S2:** število klicev, ki čakajo več časa kot je prag S2. Ta števec je del števca »Klici v vrsti > S1«.
- **Umaknjeni klici:** število klicev, ki so bili umaknjeni zaradi zasičenja čakalne vrste, ali če v določeni skupini ni nobenega agenta.
- **Opuščeni klici:** število klicev, ki so opustili ACD, kličeči je odložil, preden je bila z agentom vzpostavljena zveza ne glede na stopnjo usmerjanja klica.
- **Klici zunaj del.časa:** število klicev zunaj delovnega časa.
- **Presežni klici:** število klicev, ki jih je sprejel agent, ki pripada preseženi ali zahtevani skupini. Ta števec je del števca *Odgovorjeni klici*.

Opomba: S1 in S2 sta vrednosti pragov, nastavljenih v PM5/StoritevACD/Splošne nastavitve/jeziček splošno.

3.7 Določanje tipa trajanja za statistike skupin

Statistike, ki so na voljo za trajanje, so:

- **Povprečno trajanje zasedenosti:** skupno trajanje prejetih klicev (pretečeni čas med začetkom in koncem pogovora), deljeno s številom sprejetih klicev.
- **Povprečno trajanje usmerjanja:** povprečno trajanje usmerjanja prejetih klicev, deljeno s številom sprejetih klicev. Trajanje objav je všteto v čas usmerjanja.
- **Povprečno trajanje čakanja:** skupno trajanje klicev na čakanju, deljeno s številom sprejetih klicev.

- **Povprečno trajanje zvonjenja:** skupno trajanje zvonjenj klicev, deljeno s številom sprejetih klicev.
- **Povprečno trajanje pogovorov:** skupno trajanje pogovorov, deljeno s številom sprejetih klicev.
- **Povprečno trajanje opuščanja:** skupno trajanje klicev na čakanju preden klicatelj opusti klic (odloži slušalko pred začetkom pogovora z agentom), deljeno s številom opuščenih klicev.
- **Število opuščenih klicev:** skupno trajanje opuščenih klicev (po odložitvi slušalke), torej klicev, ki so bili v čakalni vrsti ali v prenosu. Ti klici so preskočili čakalno vrsto. So sestavni del števcov.
- **Prostovoljni izhod:** število prostovoljnih izhodov (s pritiskom na tipko*) iz čakalne vrste, brez prekinjanja linije, če želi klicatelj v predalu glasovne pošte izbrane skupine pustiti glasovno sporočilo.
- **Referenčna številka:** število klicev, preusmerjenih na referenčno število (programirano v PM5/Klicni center ACD/Splošne nastavitve/jeziček Splošno), po stanju preobremenitve (odprta skupina brez dodeljenega agenta ali klic na čakanju, če se je zadnji agent že odjavil).

Prvi klic je preusmerjen na referenčno številko, ostali klici pa v čakalno vrsto.

3.8 Stopnja zasedenosti linij

3.8.1 Prikaz statistik o stopnji zasedenosti linij

Stopnja zasedenosti linij je enaka dolžini ene ali več linij glede na najvišjo možno zasedenost. Informacije v zvezi z linijami omogočajo spoznavanje uporabe notranjih virov klicnega centra.

Stopnjo zasedenosti linij je mogoče izračunati glede na naslednje podatke:

- **Dnevno:** stopnja zasedenosti linij je izračunana glede na časovno obdobje pol ure ali eno uro s 24-urnim prikazom časovnega okvira.
- **Čas:** stopnja zasedenosti je izračunana glede na 24-urni časovni okvir za več zaporednih dni.
- **Mesečno:** stopnja zasedenosti je izračunana glede na 24-urni časovni okvir.
- **Linije:** stopnja zasedenosti je izračunana za vsako linijo posebej ali za več linij skupaj.

Postopek

1. Odprite okno **Stopnja zasedenosti linij**.
2. V oknu **Stopnja zasedenosti linij** kliknite jeziček **Zasičenost**. Prikaže se grafična predstavitev stopnje zasedenosti linij.

3.8.2 Prikaz statistik o stopnji zasičenosti linij

Stopnja zasičenosti linij je stopnja zasedenosti do 100%. Ustreza trenutku, ko ena ali več linij ne zmorejo več sprejemati drugih klicev.

Postopek

1. Odprite okno **Stopnja zasedenosti linij**.
2. V oknu **Stopnja zasedenosti linij** kliknite jeziček **Zasičenost**. Stopnja zasičenosti linij je prikazana v odstotkih.

Opomba: Stopnja zasičenosti linij se izračuna za določen dan. Mogoče je izbrati način dnevnega izračunavanja statistik. Načina Čas in Mesečno ne omogočata prikaza zasičenosti linij.

3.8.3 Prikaz časa zasičenosti linij

Okno **Čas zasičenosti linij** prikazuje ves čas, med katerim so bile linije zasičene.

Postopek

1. Odprite okno **Stopnja zasedenosti linij**.
2. V oknu **Stopnja zasedenosti linij** kliknite jeziček **Čas zasičenosti linij**. Čas zasičenosti linij je prikazan v obliki seznama.

3.9 Seznam izgubljenih klicev

3.9.1 Prikaz seznama izgubljenih klicev

Izgubljeni klici so klici, ki zaradi zasičenosti linij ne dospejo v ACD.

Postopek

1. Odprite okno **Statistika klicev**.
2. Kliknite jeziček **Seznam izgubljenih klicev**. Prikaže se okno z informacijami o izgubljenih klicih:
 - Datum.
 - Ura.
 - Linija.
 - Aplikacija.
 - Številka klicatelja.
 - Klicana številka.
 - IUU (informacije uporabnika uporabniku)