

Alcatel OmniPCX *Office*

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplikácia Štatistiky

Používateľská príručka



POZNÁMKA

Technické údaje o produkte obsiahnuté v tomto dokumente sa môžu kedykoľvek meniť bez predchádzajúceho upozornenia. Produkty a služby opísané v tomto dokumente nemusia byť dostupné v každej krajine. Aktuálne informácie získate u zástupcu spoločnosti Alcatel alebo poskytovateľa vybavenia značky Alcatel.

Copyright © 2000 - 2004 Alcatel. Všetky práva vyhradené vo všetkých krajinách. Tento dokument sa nesmie reprodukovat' (či už ako celok alebo jeho časť) bez výslovného písomného povolenia spoločnosti Alcatel.

Alcatel® a logo Alcatel sú registrované obchodné známky spoločnosti Alcatel. Všetky ostatné obchodné známky sú vlastníctvom ich príslušných majiteľov.

Táto príručka bola aktualizovaná pre verziu R3.1.

Značka CE znamená, že tento výrobok vyhovuje nasledujúcim smerniciam:

- 89/336/CEE (elektromagnetická kompatibilita)
- 73/23/CEE (elektrická bezpečnosť)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Používateľská príručka

1	Všeobecná prezentácia	5
1.1	Prezentácia aplikácie Štatistiky	5
1.1.1	Čo je aplikácia Štatistiky?	5
1.1.2	Prezentácia rozhrania	5
1.2	Pripojenie a odpojenie	6
1.2.1	Otvorenie aplikácie Štatistiky pri lokálnom pripojení	6
1.2.2	Otvorenie aplikácie Štatistiky pri vzdialenom pripojení	6
1.2.3	Otvorenie aplikácie Štatistiky lokálne bez pripojenia	7
1.2.4	Prezeranie štatistík skupín a agentov	7
1.2.5	Ukončenie práce s aplikáciou Štatistiky	7
2	Konfigurácia aplikácie Štatistiky	9
2.1	Konfigurácia prístupu k aplikácii Štatistiky	9
2.2	Konfigurácia štatistických períód	10
2.2.1	Konfigurácia štatistických períód pre Štatistiky hovorov	10
2.2.2	Konfigurácia štatistických períód pre Mieru obsadenia liniek	10
2.2.3	Konfigurácia štatistických períód pre ACD	11
2.3	Konfigurácia vzhľadu grafov	12
2.3.1	Konfigurácia vzhľadu grafov pre Štatistiky hovorov	12
2.3.2	Konfigurácia vzhľadu grafov položky Miera obsadenia liniek	12
2.3.3	Konfigurácia vzhľadu grafov pre ACD	13
2.4	Nastavenie parametrov štatistík hovorov	14
2.4.1	Nastavenie parametrov podľa aplikácie	14
2.4.2	Nastavenie parametrov podľa linky	14
2.5	Nastavenie parametrov automatickej tlače	15
2.5.1	Nastavenie parametrov automatickej tlače štatistík o agentoch	15
2.5.2	Nastavenie parametrov automatickej tlače štatistík o skupinách	15
2.5.3	Nastavenie profilov automatickej tlače	16
2.6	Definovanie agentov	16
2.6.1	Definovanie agentov na analýzu	16
2.7	Definovanie skupín	17
2.7.1	Definovanie skupín na analýzu	17
3	Prezeranie štatistík	19
3.1	Grafické štatistiky	19

3.1.1	Zobrazenie štatistík v tvare grafu	19
3.2	Časové štatistiky	19
3.2.1	Zobrazenie štatistík agentov v tvare časového trvania	19
3.2.2	Zobrazenie štatistík skupín v tvare časového trvania	20
3.3	Štatistiky v absolútnej hodnote	20
3.3.1	Zobrazenie štatistík agentov v tvare absolútnej hodnoty	20
3.3.2	Zobrazenie štatistík skupín v tvare absolútnej hodnoty	21
3.3.3	Zobrazenie štatistík v tvare absolútnej hodnoty pre Štatistiky hovorov	22
3.4	Percentuálne štatistiky	22
3.4.1	Zobrazenie štatistík skupín v percentuálnom vyjadrení	22
3.5	Označenia	23
3.5.1	Prezeranie štatistík o hovoroch podľa typu	23
3.5.2	Prezeranie štatistík o časovej dĺžke podľa typu	24
3.6	Definícia typov volaní pre štatistiky skupín	24
3.7	Definícia typov časových dĺžok pre štatistiky skupín	25
3.8	Miera obsadenia liniek	25
3.8.1	Prezeranie položky miera obsadenia liniek v štatistikách	25
3.8.2	Prezeranie položky miera nasýtenia liniek v štatistikách	26
3.8.3	Prezeranie periód nasýtenia liniek	26
3.9	Zoznam zmeškaných hovorov	26
3.9.1	Prezeranie zoznamu zmeškaných hovorov	26

Všeobecná prezentácia

1.1 Prezentácia aplikácie Štatistiky

1.1.1 Čo je aplikácia Štatistiky?

Aplikácia **Štatistiky** je softvér umožňujúci prístup k denným štatistikám týkajúcich sa skupín, agentov, liniek a hovorov. Tieto štatistiky sa zobrazia vo forme tabuliek alebo grafov.

Hlavné ciele tejto aplikácie sú:

1. Zobrazenie štatistík v tvare:
 - grafu,
 - časového trvania,
 - absolútnej hodnoty,
 - percentuálneho vyjadrenia.
2. Konfigurácia štatistických períód.
3. Konfigurácia vzhľadu grafov.
4. Nastavenie parametrov štatistík.
5. Nastavenie parametrov automatickej tlače.

1.1.2 Prezentácia rozhrania

Strana aplikácie sa skladá z troch hlavných oblastí:

- Vrchná zóna záložiek
- Hlavná časť zobrazenia
- Dolná zóna záložiek

Vrchná zóna záložiek

Umožňuje prístup k rozličným typom štatistického zobrazenia alebo k nastaveniu parametrov automatickej tlače.

Hlavná časť zobrazenia

Umožňuje zobraziť prvky, o ktorých chcete obdržať štatistiky, a tiež umožňuje zobraziť informácie týkajúce sa zvolených záložiek.

Dolná zóna záložiek

Umožňuje prístup k rozličným konfiguračným nastaveniam štatistík aplikácie Štatistiky.

1.2 Pripojenie a odpojenie

1.2.1 Otvorenie aplikácie Štatistiky pri lokálnom pripojení

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje vykonať štatistiky pri lokálnom pripojení, pri vzdialenom pripojení a lokálne bez pripojenia.

Postup

Ak chcete otvoriť aplikáciu **Štatistiky** pri lokálnom pripojení, postupujte nasledovne:

1. Zvoľte aplikáciu **Statistic Manager** v správcovi programov. Zobrazí sa okno **Statistic Manager**.

Funkcie navrhované v tomto okne sú nasledovné:

- **Konfigurácia:** umožňuje konfiguráciu aplikácie **Statistic Manager**.
 - **Štatistiky hovorov:** umožňuje prístup k štatistikám, ktoré sa týkajú hovorov.
 - **Miera obsadenia liniek:** umožňuje prístup k informáciám, ktoré sa vzťahujú k vnútorným zdrojom centra hovorov.
 - **ACD:** umožňuje prístup k štatistikám skupín a agentov a umožňuje nastavenie automatickej tlače týchto štatistík.
2. V menu **Konfigurácia** overte, že **Pbx server** je zvolený s príslušnou IP adresou a potom kliknite na položku **OK**.
 3. Zvoľte funkciu, ktorú si chcete prezrieť. Zobrazí sa okno príslušnej funkcie.

1.2.2 Otvorenie aplikácie Štatistiky pri vzdialenom pripojení

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje vykonať štatistiky pri vzdialenom pripojení, pri lokálnom pripojení a lokálne bez pripojenia.

Postup

Ak chcete otvoriť aplikáciu **Štatistiky** pri vzdialenom pripojení, postupujte nasledovne:

1. Otvorte pripojenie **PM5** na vzdialenom serveri.
2. Zadajte IP adresu, ktorú toto pripojenie používa, spustením **Ipconfig** pod systémom DOS alebo overte PPP adresu CPU karty systému v menu **PM5/hardvér a limity/lp karta/IP adresa** zariadenia PABX.

Poznámka: Vo všeobecnosti je táto hodnota 10.168.92.100.

3. Zadajte túto IP adresu v menu aplikácie Štatistiky **Štatistiky/Konfigurácia/Pbx server/IP Adresa**.

4. Spustíte štatistiky.

Upozornenie: V závislosti od požadovaných štatistík môže byť čas repatriácie zvýšený.

1.2.3 Otvorenie aplikácie Štatistiky lokálne bez pripojenia

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje zobrazit' štatistiky lokálne použijúc štatistické súbory ACD, ktoré sú prístupné na počítači (pevný disk alebo iné zariadenie).

1. Zvoľte aplikáciu **Štatistiky** v správcovi programov. Zobrazí sa okno **Statistic Manager**.
2. Kliknite na možnosť **Konfigurácia**, potom na položku **Lokálne**.
3. Zvoľte priečinok **Stopa**, v ktorom sa nachádzajú uložené štatistické súbory.
4. Zvoľte funkciu, ktorú chcete zobrazit'.

1.2.4 Prezeranie štatistík skupín a agentov

Postup

1. Zvoľte aplikáciu **Statistic Manager** v správcovi programov. Zobrazí sa okno **Statistic Manager**.
2. Kliknite na tlačidlo **ACD**. Zobrazí sa okno **ACD**.

Funkcie navrhované v tomto okne sú nasledovné:

- **Štatistiky skupín:** umožňuje zobrazit' štatistiky skupín v tvare grafov, vo forme časovej dĺžky, v tvare absolútnej hodnoty alebo v percentuálnom vyjadrení.
- **Štatistiky agentov:** umožňuje zobrazit' štatistiky agentov v tvare grafov, vo forme časovej dĺžky alebo v tvare absolútnej hodnoty.
- **Automatická tlač štatistík - skupiny:** umožňuje nastaviť parametre automatickej tlače štatistík o skupinách.
- **Automatická tlač štatistík - agenti:** umožňuje nastaviť parametre automatickej tlače štatistík o agentoch.

1.2.5 Ukončenie práce s aplikáciou Štatistiky

Postup

Ak chcete zatvoriť aplikáciu **Štatistiky**, postupujte nasledovne:

1. Zatvorte otvorené okno. Zobrazí sa okno **Statistic Manager**.



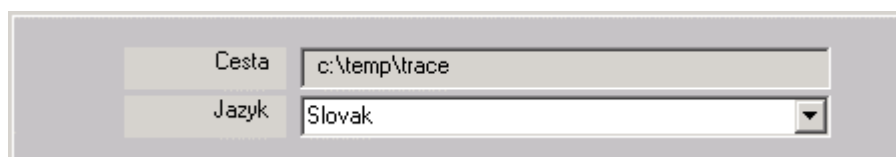
2. Kliknite na ikonu . Rozhranie sa stratí.

Konfigurácia aplikácie Štatistiky

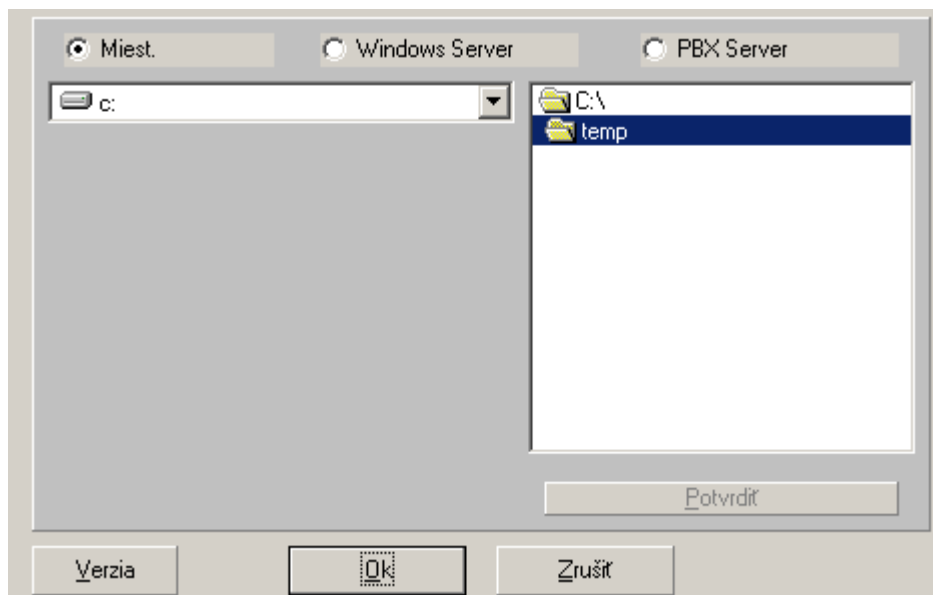
2.1 Konfigurácia prístupu k aplikácii Štatistiky

Postup

- 1 Prejdite na úvodnú stránku aplikácie Statistic manager.
- 2 Kliknite na položku Konfigurácia. Zobrazí sa okno. Skladá sa z dvoch oblastí:
 - **Horná zóna** umožňuje výber jazyka aplikácie. Jazyky, ktoré sú prístupné v rozbaľovacom menu, sú: francúzština, nemčina, angličtina, španielčina, taliančina a holandčina.



- **Dolná zóna tlačidiel:** umožňuje zvoliť používaný server a zadať IP adresu pomocou jedného z troch tlačidiel.



Poznámka: Ak sa chcete oboznámiť s verziou aplikácie, kliknite na položku Verzia v dolnej časti okna.

3. V rozbaľovacom menu z hornej zóny zvolte zobrazovací jazyk.
4. Zvoľte **PBX Server**, potom zadajte IP adresu systému do poľa **IP adresa**.

Konfigurácia aplikácie Štatistiky

Poznámka: Zvoľte možnosť Windows server, ak k systému existuje externý server, potom zvoľte možnosť Lokálne, ak chcete uskutočniť štatistiky zo súborov, ktoré sú lokálne prístupné na počítači.

5. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na príkaz **Potvrdiť**.
6. Kliknite na položku **OK**.

2.2 Konfigurácia štatistických períód

2.2.1 Konfigurácia štatistických períód pre Štatistiky hovorov

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Períódu môžete nastaviť podľa troch kritérií:
 - **Deň**: umožňuje zvoliť zobrazenie celého dňa alebo len časového úseku, ako aj výber zobrazenia v polhodinových alebo hodinových intervaloch.
 - **Doba**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík so začiatočným a koncovým dátumom určitej doby.
 - **Mesiac**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík podľa kalendárneho mesiaca.
3. Zvoľte konfiguračné parametre podľa svojej potreby, potom kliknite na príkaz **Aplikovať**, ak chcete údaje potvrdiť.
4. Ak chcete zatvoriť okno, kliknite na položku **OK**.

Poznámka: Ak chcete nastaviť celok týchto volieb, je možné zvoliť časový úsek počas dňa alebo počas nastavenej hodnoty v rozbaľovacom menu cez nastavenie položky Medzi.

2.2.2 Konfigurácia štatistických períód pre Mieru obsadenia liniek

Postup

1. Prejdite do okna **Miera obsadenia liniek**.
2. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Môžete nastaviť štatistické períódy podľa troch kritérií:
 - **Deň**: umožňuje zvoliť zobrazenie celého dňa alebo len časového úseku, ako aj výber zobrazenia v polhodinových alebo hodinových intervaloch.
 - **Doba**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík so začiatočným a koncovým dňom určitej doby.
 - **Mesiac**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík podľa kalendárneho mesiaca.
3. Zvoľte konfiguračné parametre podľa svojej potreby, potom kliknite na príkaz **Aplikovať**, ak chcete údaje potvrdiť.

4. Ak chcete zatvoriť okno, kliknite na položku **OK**.

Poznámka: Ak chcete nastaviť celok týchto volieb, je možné zvoliť časový úsek počas dňa alebo počas nastavenej hodnoty v rozbaľovacom menu cez nastavenie položky Medzi.

2.2.3 Konfigurácia štatistických periód pre ACD

2.2.3.1 Konfigurácia štatistických periód pre ACD - Štatistiky agentov

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**.
3. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Môžete nastaviť štatistické periód podľa troch kritérií:
 - **Deň**: umožňuje zvoliť zobrazenie celého dňa alebo len časového úseku, ako aj výber zobrazenia v polhodinových alebo hodinových intervaloch.
 - **Doba**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík so začiatočným a koncovým dňom určitej doby.
 - **Mesiac**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík podľa kalendárneho mesiaca.
4. Zvoľte konfiguračné parametre podľa svojej potreby, potom kliknite na príkaz **Aplikovať**, ak chcete údaje potvrdiť.
5. Ak chcete zatvoriť okno, kliknite na položku **OK**.

Poznámka: Ak chcete nastaviť celok týchto volieb, je možné zvoliť časový úsek 24 hodín alebo nastavenú hodnotu v rozbaľovacom menu cez nastavenie položky Medzi.

2.2.3.2 Konfigurácia štatistických periód pre ACD - Štatistiky skupín

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**.
3. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Môžete nastaviť štatistické periód podľa troch kritérií:
 - **Deň**: umožňuje zvoliť zobrazenie celého dňa alebo len časového úseku, ako aj výber zobrazenia v polhodinových alebo hodinových intervaloch.
 - **Doba**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík so začiatočným a koncovým dňom určitej doby.
 - **Mesiac**: umožňuje nastaviť frekvencie štatistík podľa kalendárneho mesiaca.
4. Zvoľte konfiguračné parametre podľa svojej potreby, potom kliknite na príkaz **Aplikovať**, ak chcete údaje potvrdiť.

5. Ak chcete zatvoriť okno, kliknite na položku **OK**.

Poznámka: Ak chcete nastaviť celok týchto volieb, je možné zvoliť časový úsek 24 hodín alebo nastavenú hodnotu v rozbaľovacom menu cez nastavenie položky Medzi.

2.3 Konfigurácia vzhľadu grafov

2.3.1 Konfigurácia vzhľadu grafov pre Štatistiky hovorov

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Skladá sa zo štyroch oblastí:
 - **Vzhľad**: umožňuje nastaviť farbu grafických diagramov.
 - **Raster**: umožňuje nastaviť typ rastra grafov.
 - **Graf**: umožňuje zvoliť typ grafu.
 - **Nastavenie**: umožňuje zvoliť typ hovoru, ktorého štatistiky chcete zobraziť. Tieto informácie sa zobrazia v záložke **Absolútna hodnota**.
3. Upravte parametre podľa svojej potreby.
4. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na položku **OK**.

2.3.2 Konfigurácia vzhľadu grafov položky Miera obsadenia liniek

Postup

1. Prejdite do okna **Miera obsadenia liniek**.
2. Kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Skladá sa zo štyroch oblastí:
 - **Vzhľad**: umožňuje nastaviť farbu grafických diagramov.
 - **Raster**: umožňuje nastaviť typ rastra grafov.
 - **Graf**: umožňuje zvoliť typ grafu.
 - **Nastavenie**: umožňuje zvoliť typ hovoru, ktorého štatistiky chcete zobraziť. Tieto informácie sa zobrazia v záložke **Absolútna hodnota**.
3. Upravte parametre podľa svojej potreby.
4. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na položku **OK**.

2.3.3 Konfigurácia vzhľadu grafov pre ACD

2.3.3.1 Konfigurácia vzhľadu grafov pre ACD - Štatistiky skupín

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**.
3. Kliknite na tlačidlo **Grafické nastavenia**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Skladá sa zo štyroch oblastí:
 - **Vrchná zóna**: umožňuje zvoliť farbu grafov.
 - **Centrálna zóna**: umožňuje zvoliť typ grafu.
 - **Zóna Syntéza**: umožňuje definovať, pre aký typ hovoru sú štatistiky realizované. Používateľ si môže vybrať buď *Prichádzajúce hovory* (zoskupuje prijaté, presmerované, zmeškané, ukončené hovory, za deň a pre zvolenú skupinu) alebo *Prijaté hovory* (zoskupuje priame hovory ACD, čakajúce hovory, čas čakania je väčší ako S1 a väčší ako S2 za deň a pre zvolenú skupinu).
 - **Zóna Počet**: umožňuje zvoliť typ zobrazenia grafu výberom jednej z položiek *Absolútna hodnota* alebo *Časová dĺžka*.
4. Upravte parametre podľa svojej potreby.
5. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na položku **OK**.

2.3.3.2 Konfigurácia vzhľadu grafov pre ACD - Štatistiky agentov

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**.
3. Kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Zobrazí sa okno pre nastavenie parametrov. Skladá sa zo štyroch oblastí:
 - **Vrchná zóna**: umožňuje zvoliť farbu grafov.
 - **Centrálna zóna**: umožňuje zvoliť typ grafov.
 - **Zóna Syntéza**: umožňuje zoskupiť:
 - **Počet hovorov**: zoskupuje hovory ACD, prichádzajúce a odchádzajúce volania, prebiehajúce volania, vypnuté volania, neodpovedanie na hovor, dočasné vypnutie a pohotovostný režim.
 - **Celkové trvania**: zoskupuje hromadenie konverzácií ACD, zvonenia ACD a iné konverzácie, za deň, na agenta/agentov a na jeho alebo ich zvolené skupiny.

- **Priemerné trvanie:** zoskupuje konverzácie ACD, zvonenia ACD a iné konverzácie, za deň, na agenta/agentov a na jeho alebo ich zvolené skupiny.
 - **Zóna detailov:** umožňuje definíciu grafov, čo sa týka špecifických stavov.
4. Upravte parametre podľa svojej potreby.
 5. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na položku **OK**.

2.4 Nastavenie parametrov štatistík hovorov

2.4.1 Nastavenie parametrov podľa aplikácie

Softvér **Štatistiky** umožňuje výber aplikácie, o ktorej chcete získať štatistické informácie.

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na tlačidlo **Parametre**.
3. V zóne **Parametre** zvolte možnosť **Podľa aplikácie**. Zobrazí sa rozbaľovacie menu **Zoznam aplikácií**.
4. Zvolte aplikáciu, o ktorej chcete získať štatistické informácie. Výber sa zobrazí v zóne **Zvolené aplikácie**.
5. V zóne **Limit** definujte (v sekundách) limity **T1** a **T2**.

Poznámka: T1 a T2 sú pôvodne nastavené na nulu. Hodnota týchto dvoch parametrov umožňuje vypočítať a aktualizovať polia „Počet volaní, ktorých dĺžka < = T1“ a „Počet volaní, ktorých dĺžka > = T2“.

6. Ak chcete potvrdiť vykonanie, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
7. Kliknite na položku **OK**.

2.4.2 Nastavenie parametrov podľa linky

Softvér **Štatistiky** umožňuje výber liniek, o ktorých chcete získať štatistické informácie.

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na tlačidlo **Parametre**.
3. V zóne **Parametre** zvolte možnosť **Podľa linky**. Zóna **Výber liniek** sa zobrazí napravo od okna.
4. Začiarknite príslušné políčka prislúchajúce linkám, o ktorých chcete získať štatistické informácie.

5. V zóne **Limit** definujte (v sekundách) limity **T1** a **T2**.

Poznámka: T1 a T2 sú pôvodne nastavené na nulu. Hodnota týchto dvoch parametrov umožňuje vypočítať a aktualizovať polia „Počet volaní, ktorých dĺžka < = T1“ a „Počet volaní, ktorých dĺžka > = T2“.

6. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
7. Kliknite na položku **OK**.

2.5 Nastavenie parametrov automatickej tlače

2.5.1 Nastavenie parametrov automatickej tlače štatistík o agentoch

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje naprogramovať automatickú tlač denných štatistík v určitých hodinách dňa. Je možné naprogramovať až 8 vytlačení za deň.

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na možnosť **Automatická tlač štatistík - agenti**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Parametre tlače**.
4. V zóne **Všeobecné parametre** definujte typ tlače.
5. Zvoľte časový úsek a frekvenciu automatickej tlače.
6. V zóne **napravo** definujte:
 - hodinu automatického vydania,
 - číslo alebo čísla skupiny/skupín, ktorých sa tlač týka,
 - profil alebo profile tlače, ktoré sa vzťahujú k definovaným profilom 1, 2, 3, 4,
 - číslo agenta (ak chcete vytlačiť štatistiky len jedného agenta).

*Poznámka: Ak chcete vytlačiť štatistiky všetkých agentov, zadajte číslo 99 do kolónky **Agent**.*

7. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
8. Kliknite na položku **OK**.

*Poznámka: Manuálna tlač štatistík sa môže vykonať zo zobrazenia Štatistiky skupín kliknutím na záložku **Tlač**.*

2.5.2 Nastavenie parametrov automatickej tlače štatistík o skupinách

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje naprogramovať automatickú tlač denných štatistík v určitých hodinách dňa. Je možné naprogramovať až 8 vytlačení za deň.

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na možnosť **Automatická tlač štatistík - skupiny**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Parametre tlače**.
4. V zóne **Všeobecné parametre** definujte typ tlače.
5. Zvoľte časový úsek a frekvenciu automatickej tlače.
6. V zóne **napravo** definujte:
 - hodinu automatického vydania,
 - číslo alebo čísla skupiny/skupín, ktorých sa tlač týka,
 - profil alebo profile tlače, ktoré sa vzťahujú k definovaným profilom 1, 2, 3, 4.
7. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
8. Kliknite na položku **OK**.

Poznámka: Manuálna tlač štatistík sa môže vykonať zo zobrazenia Štatistiky agentov kliknutím na záložku Tlač.

2.5.3 Nastavenie profilov automatickej tlače

Aplikácia **Štatistiky** umožňuje vydať až štyri typy vytlačení, podľa vašich potrieb.

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Podľa nastavenia parametrov automatickej tlače kliknite na možnosť **Automatická tlač štatistík - agenti** alebo na možnosť **Automatická tlač štatistík - skupiny**.
3. Kliknite na záložku **Profil 1, 2, 3** alebo **4**.
4. Začiarknutím príslušného políčka zvolíte pre každý profil rozličné štatistické zobrazenia, ktoré chcete vytlačiť.

Kliknite na príkaz **Aplikovať**.

2.6 Definovanie agentov

2.6.1 Definovanie agentov na analýzu

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**.

3. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**.
4. Z rozbaľovacieho menu zóny **Agent** zvolte číslo agenta, ktorý sa má pri štatistikách použiť.

Poznámka: Zvoľte položku Všetci, ak chcete, aby boli použítí všetci agenti.

5. V zóne **Skupina** začiarknite políčko skupiny alebo skupín, ku ktorým agent alebo agenti prináležia.
6. Ak chcete potvrdiť údaje, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
7. Kliknite na položku **OK**.

2.7 Definovanie skupín

2.7.1 Definovanie skupín na analýzu

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**.
3. Kliknite na tlačidlo **Štatistiky**.
4. V zóne **Skupina** začiarknite políčka skupín, o ktorých chcete získať štatistiky.
5. Ak chcete potvrdiť vykonanie, kliknite na príkaz **Aplikovať**.
6. Kliknite na položku **OK**.

3.1 Grafické štatistiky

3.1.1 Zobrazenie štatistík v tvare grafu

Postup

1. Prejdite na úvodnú stránku aplikácie **Statistic manager**.
2. Zvoľte funkciu, ako si želáte prezerať štatistiky. Zobrazí sa zvolené okno.
3. Kliknite na záložku **Graf**. Štatistiky sa zobrazia v tvare grafu.

3.2 Časové štatistiky

3.2.1 Zobrazenie štatistík agentov v tvare časového trvania

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Tabuľka časových dĺžok**. K dispozícii sú nasledovné štatistiky týkajúce sa časovej dĺžky:
 - **Stredná dĺžka kom. ACD**: celková dĺžka konverzácie ACD/počet hovorov ACD prijatých agentom.
 - **Priemer. čas zvonenia ACD**: celková dĺžka zvonenia hovorov ACD na zariadení agenta (fáza zvonenia)/počet hovorov ACD prijatých agentom.
 - **Stredná dĺžka kom. Iné**: dĺžka, počas ktorej je linka zariadenia agenta obsadená („Príchod“ a „Odchod“), okrem volaní pochádzajúcich od servera ACD/počet obsadení tohto zariadenia, okrem hovorov ACD.
 - **Celkové plné obsadenie**: celková dĺžka hovorov servera ACD, ktoré zvoní + dĺžka konverzácií ACD + dĺžka iných komunikácií („Príchod“ a „Odchod“).
 - **Celková dĺžka kom. ACD**: celková dĺžka konverzácií hovorov ACD posudzovaná na agenta.
 - **Celkové kom. Iné**: dĺžka obsadenia linky zariadenia agenta („Príchod“ a „Odchod“), okrem volaní typu ACD.
 - **Celk. momentálna absencia**: celková dĺžka strávená v stave „Doplňková práca“ agenta.
 - **Celk. aktív.**: celková dĺžka, počas ktorej je agent pripojený (zapnutý).

3.2.2 Zobrazenie štatistík skupín v tvare časového trvania

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Časová dĺžka**. Zobrazia sa štatistiky vzťahujúce sa k nasledovným prvkom:
 - **Priemerný čas obsadenia**: celková dĺžka prijatých hovorov (čas, ktorý uplynul od privítacej správy až do konca komunikácie) vydelená počtom prijatých hovorov.
 - **Priemerný čas presmerovania**: celková dĺžka presmerovania prijatých hovorov vydelená počtom prijatých hovorov. Dĺžka oznámení je zarátaná do času presmerovania.
 - **Priemerný čas čakania**: celková dĺžka hovorov v čakajúcom rade vydelená počtom prijatých čakajúcich hovorov.
 - **Priemerný čas zvonenia**: celková dĺžka prijatých hovorov, ktoré zvonía, vydelená počtom prijatých hovorov.
 - **Priemerný čas rozhovoru**: celková dĺžka prijatých uskutočnených hovorov vydelená počtom prijatých hovorov.
 - **Priemerná dĺžka prerušenia**: celková dĺžka hovorov v čakajúcom rade pred prerušením volajúceho (volajúci zavesí skôr, ako je spojený s agentom) vydelená počtom prerušených hovorov.
 - **Počet prerušení**: celková dĺžka prerušených hovorov po predčasnom ukončení volania alebo položení slúchadla počas čakania v rade alebo počas prebiehania prenosu po tom, ako bol čakajúci rad opustený. Tieto hovory prešli čakajúcim radom. Vytvárajú podmnožinu počítadla.
 - **Celkový počet prenesených čísel**: počet hovorov riadených k číslu prenosu (naprogramované cez *PM5/Centrum hovorov/Služba ACD/Všeobecné parametre/záložka Všeobecné*) vplyvom preťaženej situácie (napr. otvorená skupina bez vymedzeného agenta alebo čakajúci hovor v čase, keď posledný agent ukončí službu). Prvé volanie je riadené k číslu prenosu a nasledujúce sú v čakajúcom rade.

3.3 Štatistiky v absolútnej hodnote

3.3.1 Zobrazenie štatistík agentov v tvare absolútnej hodnoty

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**. Zobrazí sa okno.

3. Kliknite na záložku **Tabuľka o hovoroch**. Zobrazia sa štatistiky vzťahujúce sa k nasledovným prvkom:
 - **Hovory ACD**: počet hovorov ACD prijatých agentom.
 - **Hovory „Prichádzajúce“**: počet hovorov mimo ACD, ktoré boli určené na zariadenie agenta (externé hovory SDA alebo interné, určené na zariadenie).
 - **Hovory „Odchádzajúce“**: počet hovorov mimo ACD, ktoré boli vykonané agentom (interné alebo externé hovory určené zariadeniu).

Upozornenie: Toto je možné, len ak protokol povoľuje obdržať informáciu. V opačnom prípade všetky hovory „Mimo ACD“ alebo „Iné“ sú zoskupené v stĺpci Prichádz. hovory.

- **Bez odpovede**: počet nezopovedaných hovorov agenta pri hovoroch pôvodu ACD.

Poznámka: Pre jedno číslo prichádzajúceho hovoru tu môže existovať viacej počtov nezodpovedaní.

- **Dočasné vypnutie**: počet prechodov do stavu „Dočasné vypnutie“.
- **Pohotovostný režim**: počet prechodov do stavu „Pohotovostný režim“.
- **V prevádzke**: počet uvedení agenta „Do prevádzky“.
- **Vypnutý**: počet uvedení agenta do stavu „vypnutia“.

3.3.2 Zobrazenie štatistík skupín v tvare absolútnej hodnoty

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Absolútna hodnota**. Zobrazia sa štatistiky vzťahujúce sa k nasledovným prvkom:
 - **Prichádzajúce hovory**: celkový počet prichádzajúcich hovorov na distribučnú sieť hovorov.
 - **Prijaté hovory**: počet hovorov ACD prenesených a prepojených k agentovi, nezávisle od skupiny (pri nastavení alebo pri preplnení).
 - **Čakajúce hovory**: Očakávané hovory: počet hovorov, ktoré boli umiestnené na čakanie predtým, ako boli prijaté (prepojené ku klientovi) s časom čakania:
 - **Čakanie > S1**: počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S1. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakajúce hovory“.
 - **Čakanie > S2**: počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S2. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakanie > S1“.
 - **Presmerované hovory**: počet presmerovaných hovorov následkom nasýtenia čakajúceho radu alebo ak pre danú skupinu nie je definovaný žiadny agent.

- **Prerušené hovory:** počet hovorov, ktoré opustili ACD. Volajúci položil skôr, ako bol spojený s agentom, nezávisle od fázy presmerovania hovoru.
- **Ukončené hovory:** počet hovorov počas ukončenia skupiny.
- **Preplnenie hovorov:** počet hovorov prijatých agentom, ktorý patrí do preplneného zoskupenia z požadovanej skupiny. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Prijaté hovory“.

Poznámka: S1 a S2 sú dve hraničné hodnoty, ktoré je možné nastaviť cez PM5/Služba ACD/Všeobecné parametre/záložka Všeobecné.

3.3.3 Zobrazenie štatistík v tvare absolútnej hodnoty pre Štatistiky hovorov

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na záložku **Absolútna hodnota**. Zobrazia sa informácie v absolútnej hodnote vzťahujúce sa k linkám. Dodané informácie sú nasledovné:
 - Celkový počet hovorov.
 - Počet hovorov, ktorých časová dĺžka je menšia ako T1.
 - Počet hovorov, ktorých časová dĺžka je väčšia ako T2.
 - Celková dĺžka hovorov.
 - Priemerná dĺžka hovorov = celková dĺžka hovorov/celkový počet hovorov.
 - Maximálna dĺžka hovoru.
 - Minimálna dĺžka hovoru.

3.4 Percentuálne štatistiky

3.4.1 Zobrazenie štatistík skupín v percentuálnom vyjadrení

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky skupín**. Zobrazí sa okno.
3. Kliknite na záložku **Percentuálne vyjadrenie**. Zobrazia sa štatistiky vzťahujúce sa k nasledovným prvkom:
 - **Prichádzajúce hovory:** celkový počet prichádzajúcich hovorov na distribučnú sieť hovorov.
 - **Prijaté hovory:** počet hovorov ACD prenesených a prepojených k agentovi, nezávisle od skupiny (pri nastavení alebo pri preplnení).

- **Čakajúce hovory:** Očakávané hovory: počet hovorov, ktoré boli umiestnené do čakacieho radu, skôr ako boli prijaté (prepojené ku klientovi):
 - **Čakanie > S1:** počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S1. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakajúce hovory“.
 - **Čakanie > S2:** počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S2. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakanie > S1“.
- **Presmerované hovory:** počet presmerovaných hovorov následkom nasýtenia čakajúceho radu alebo ak pre danú skupinu nie je definovaný žiadny agent.
- **Prerušené hovory:** počet hovorov, ktoré opustili ACD. Volajúci položil pred tým, ako bol spojený s agentom, nezávisle od fázy presmerovania hovoru.
- **Ukončené hovory:** počet hovorov počas ukončenia skupiny.
- **Preplnenie hovorov:** počet hovorov prijatých agentom, ktorý patrí do preplneného zoskupenia z požadovanej skupiny. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Prijaté hovory“.

Poznámka: S1 a S2 sú dve hraničné hodnoty, ktoré je možné nastaviť cez PM5/Služba ACD/Všeobecné parametre/záložka Všeobecné.

3.5 Označenia

3.5.1 Prezeranie štatistík o hovoroch podľa typu

Je možné vytvoriť maximálne 10 kódov slúžiacich na označenie. Vytvárajú sa vo všeobecných parametroch ACD. Počas používania aplikácie Agent assistant môže používateľ určiť (alebo označiť) každý príslušný hovor výberom jedného z kódov označenia.

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**.
3. Kliknite na záložku **Tabuľka hovorov**. Štatistiky o hovoroch sa zobrazia v absolútnej hodnote vo forme tabuľky.
4. Kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Zobrazí sa zóna **Tabuľka hovorov**.
5. Zvoľte políčko **Počet volaní/typ**. Zobrazí sa strana o stavoch označenia.

Poznámka: V základnom nastavení je políčko Všeobecné začiarknuté. Strana Všeobecné umožňuje zobrazenie všetkých hovorov.

6. Kliknite na položku **OK**.

3.5.2 Prezeranie štatistík o časovej dĺžke podľa typu

Postup

1. Prejdite do okna **ACD**.
2. Kliknite na ikonu **Štatistiky agentov**.
3. Kliknite na záložku **Tabuľka hovorov**.
4. Kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Zobrazí sa zóna **Tabuľka časov**.
5. Zvoľte:
 - **Celkový čas/typ**: ak chcete zobraziť celkovú dĺžku hovorov podľa stavov označenia.
 - **Priemerný čas/typ**: ak chcete zobraziť priemernú dĺžku hovorov podľa stavov označenia.
6. Kliknite na položku **OK**.

Poznámka: V základnom nastavení je políčko Všeobecné začiarknuté. Strana Všeobecné umožňuje zobrazenie trvania všetkých hovorov.

3.6 Definícia typov volaní pre štatistiky skupín

Je možné obdržať štatistiky o nasledovných prvkoch:

- **Prichádzajúce hovory**: celkový počet prichádzajúcich hovorov na distribučnú sieť hovorov.
- **Prijaté hovory**: počet hovorov ACD prenesených a prepojených k agentovi, nezávisle od skupiny (pri nastavení alebo pri preplnení).
- **Čakajúce hovory**: Čakajúce hovory: počet hovorov, ktoré boli umiestnené na čakanie skôr, ako boli prijaté (prepojené ku klientovi) s časom čakania:
 - **Čakanie > S1**: počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S1. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakajúce hovory“.
 - **Čakanie > S2**: počet hovorov, ktorých čas čakania je väčší ako limit S2. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla „Čakanie > S1“.
- **Presmerované hovory**: počet presmerovaných hovorov následkom nasýtenia čakajúceho radu alebo ak pre danú skupinu nie je definovaný žiadny agent.
- **Prerušené hovory**: počet hovorov, ktoré opustili ACD. Volajúci položil predtým, ako bol spojený s agentom, nezávisle od fázy presmerovania hovoru.
- **Ukončené hovory**: počet hovorov počas ukončenia skupiny.
- **Preplnenie hovorov**: počet hovorov prijatých agentom, ktorý patrí do preplneného zoskupenia z požadovanej skupiny. Toto počítadlo je podmnožinou počítadla *Prijaté hovory*.

Poznámka: S1 a S2 sú dve hraničné hodnoty, ktoré je možné nastaviť cez PM5/Služba ACD/Všeobecné parametre/záložka Všeobecné.

3.7 Definícia typov časových dĺžok pre štatistiky skupín

K dispozícii sú nasledovné štatistiky týkajúce sa časovej dĺžky:

- **Priemerný čas obsadenia:** celková dĺžka prijatých hovorov (čas, ktorý uplynul od privítacej správy až do konca komunikácie) vydelená počtom prijatých hovorov.
- **Priemerný čas presmerovania:** celková dĺžka presmerovania prijatých hovorov vydelená počtom prijatých hovorov. Dĺžka oznámení je zarátaná do času presmerovania.
- **Priemerný čas čakania:** celková dĺžka čakajúcich hovorov vydelená počtom prijatých čakajúcich hovorov.
- **Priemerný čas zvonenia:** celková dĺžka prijatých hovorov, ktoré zvoní, vydelená počtom prijatých hovorov.
- **Priemerný čas rozhovoru:** celková dĺžka prijatých uskutočnených hovorov vydelená počtom prijatých hovorov.
- **Priemerná dĺžka prerušenia:** celková dĺžka čakajúcich hovorov pred prerušením volajúceho (volajúci zavesí skôr, ako je spojený s agentom) vydelená počtom prerušených hovorov.
- **Počet prerušení:** celková dĺžka prerušených hovorov (predčasné ukončenie volania/položenie slúchadla) počas čakania v rade alebo počas prebiehania prenosu po tom, ako bol čakajúci rad opustený. Tieto hovory prešli čakajúcim radom. Vytvárajú podmnožinu počítadla.
- **Želané ukončenia:** počet hovorov, ktorých účastníci dobrovoľne opustili čakajúci rad (stlačením tlačidla *), bez toho, aby boli zavesili. Títo účastníci zanechali správu v hlasovej schránke skupiny.
- **Počet prenesených čísel:** počet hovorov riadených k číslu prenosu (naprogramované cez PM5/Centrum hovorov/Služba ACD/Všeobecné parametre/záložka Všeobecné) vplyvom preťaženej situácie (napr. otvorená skupina bez vymedzeného agenta alebo čakajúci hovor v čase, keď posledný agent ukončí službu).

Prvé volanie je riadené k číslu prenosu a nasledujúce sú v čakajúcom rade.

3.8 Miera obsadenia liniek

3.8.1 Prezeranie položky miera obsadenia liniek v štatistikách

Miera obsadenia liniek sa rovná časovému trvaniu linky alebo liniek vzhľadom na maximálne obsadenie. Informácie, ktoré sa vzťahujú na linky, umožňujú poznať používanie vnútorných zdrojov centra hovorov.

Je možné vypočítať mieru obsadenia danej linky podľa nasledovných kritérií:

- **Deň:** miera obsadenia je počítaná po polhodinových alebo hodinových intervaloch so znázornením pre jeden deň /24hodín/ alebo pre určitý časový úsek.
- **Doba:** miera obsadenia je počítaná po 24-hodinových úsekoch so znázornením viacerých po sebe nasledujúcich dní.
- **Mesiac:** miera obsadenia je počítaná po 24-hodinových úsekoch.
- **Linky:** miera obsadenia je počítaná postupne pre linku, linka po linke, alebo pre viacero liniek.

Postup

1. Prejdite do okna **Miera obsadenia liniek**.
2. V okne **Miera obsadenia liniek** kliknite na záložku **Obsadenie**. Zobrazí sa grafické znázornenie miery obsadenia liniek.

3.8.2 Prezeranie položky miery nasýtenia liniek v štatistikách

Miera nasýtenia liniek je 100 percentnou mierou obsadenia. Zodpovedá momentu, kedy linka alebo linky nemôžu prijať iné hovory.

Postup

1. Prejdite do okna **Miera obsadenia liniek**.
2. V okne **Miera obsadenia liniek** kliknite na záložku **Nasýtenie**. Grafické znázornenie miery nasýtenia liniek sa zobrazí v percentách.

Poznámka: Miera nasýtenia je počítaná pre určený deň. Je možné zvoliť si len spôsob zobrazenia štatistík podľa dňa. Štatistické zobrazenia Doba a Mesiac neumožňujú zobrazenie miery nasýtenia.

3.8.3 Prezeranie periód nasýtenia liniek

Zobrazenie **Periód nasýtenia liniek** označuje všetky časové obdobia, počas ktorých sú linky nasýtené.

Postup

1. Prejdite do okna **Miera obsadenia liniek**.
2. V okne **Miera obsadenia liniek** kliknite na záložku **Periód nasýtenia liniek**. Časové obdobia nasýtenia sa zobrazia vo forme zoznamu.

3.9 Zoznam zmeškaných hovorov

3.9.1 Prezeranie zoznamu zmeškaných hovorov

Stratené hovory sú hovory, ktoré nie sú úspešné na ACD, keď sú všetky linky nasýtené.

Postup

1. Prejdite do okna **Štatistiky hovorov**.
2. Kliknite na záložku **Zoznam stratených hovorov**. Zobrazí sa okno, ktoré vás oboznámi s informáciami o stratených hovoroch:
 - Dátum
 - Hodina
 - Linka
 - Aplikácia
 - Číslo volajúceho
 - Číslo volaného
 - IUU (informácia od používateľa k používateľovi).