Management-Client, Warteschlange, Statistik

Versionshinweis:
Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

Stunden- oder Tagesstatistik abrufen

Der UCware Server erfasst Kennzahlen zu allen Anrufen, die an den Warteschlangen der Telefonanlage eingehen. Mit dem Management-Client können Sie diese Kennzahlen für ausgewählte Warteschlangen und Zeiträume abrufen.

Dabei haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- **Stundenstatistiken:**

  Diese bereiten die Kennzahlen maximal eines Tages tabellarisch auf.

- **Tagesstatistiken:**

  Diese bereiten die Kennzahlen mehrerer Tage tabellarisch auf.

- **Monatsstatistiken:**

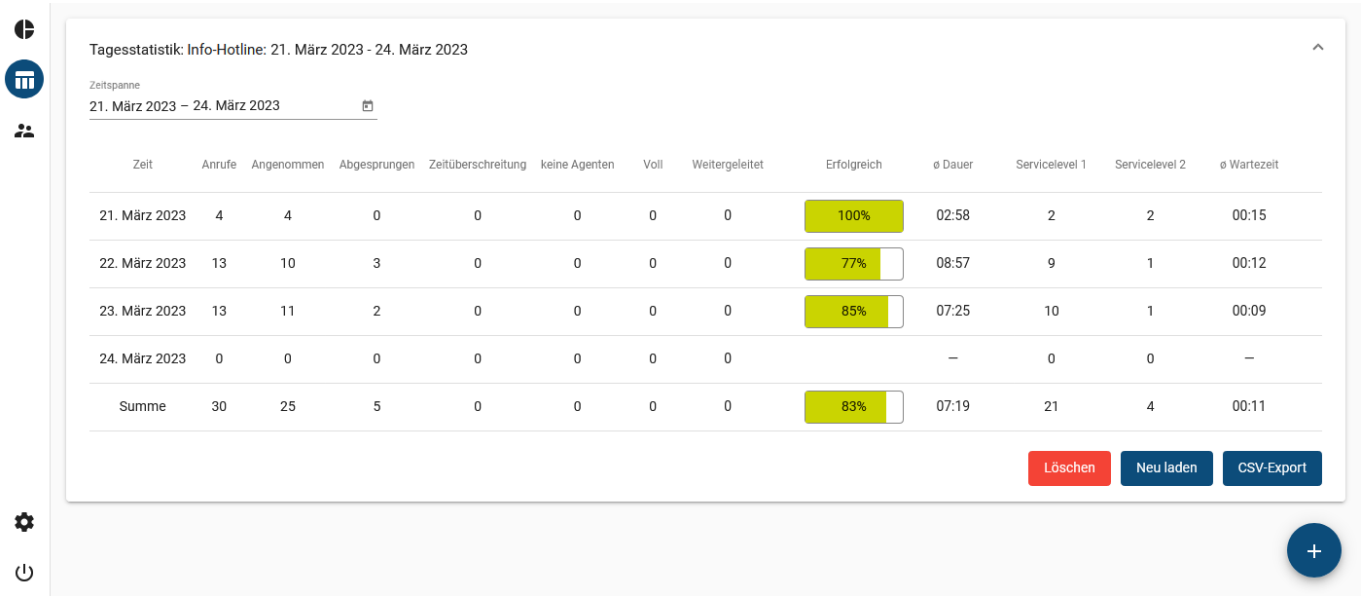
  Diese bereiten die Kennzahlen eines oder mehrerer Monate als Säulendiagramm auf. Anders als bei Stunden- und Tagesstatistiken fließt dabei weder die Wartezeit noch die Dauer der einzelnen Anrufe ein.

Pro Statistik können Sie bei Bedarf auch mehrere Warteschlangen erfassen. Zur weiteren Verarbeitung lassen sich die Ergebnisse jeweils als CSV exportieren.

Hinweis:
Voraussetzung für den Zugriff auf die Funktion ist die Berechtigung `monitor_queues` über die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie eine **Stunden-** oder **Tagesstatistik** anlegen. Monatsstatistiken unterscheiden sich in Bezug auf die Aufbereitung der Kennzahlen und werden daher in einem eigenen Artikel beschrieben.

Erfasste Daten

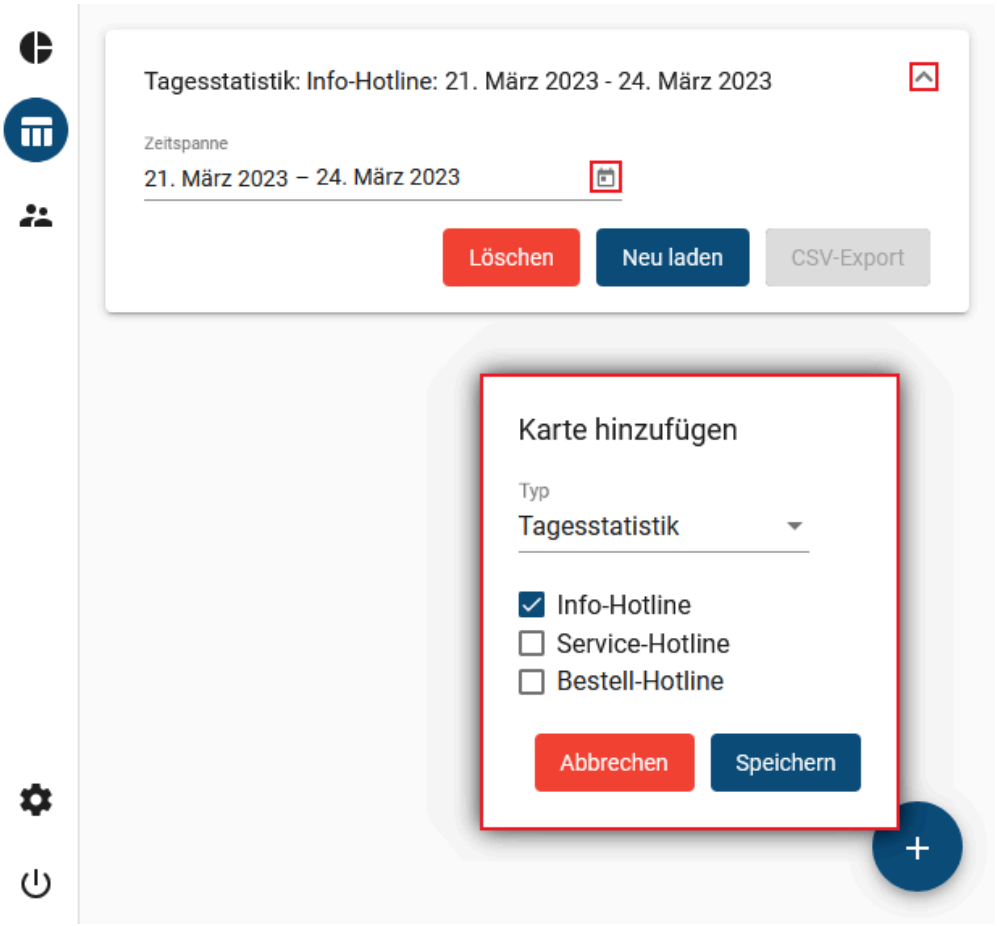


In einer Stunden- oder Tagesstatistik werden die folgenden Daten pro Warteschlange erfasst:

Daten		Beschreibung
Anrufstatus	**Zeit**	Teilabschnitt des Erfassungszeitraums: In Stundenstatistiken wird für jede angefangene halbe Stunde ein Teilabschnitt angelegt, in Tagesstatistiken für jeden angefangenen Tag.
	Anrufe	Anrufeingänge
	Angenommen	von Agenten angenommene Anrufe
	Abgesprungen	vom Anrufer abgebrochene Anrufe während der Wartezeit
	Zeitüberschreitung	automatisch abgebrochene Anrufe wegen Überschreitung der maximalen Wartezeit
	keine Agenten	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Agenten
	Voll	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Warteplätze
	Weitergeleitet	Anrufe, die **vor** dem Eintritt in die Warteschlange weitergeleitet wurden
	Erfolg	Verhältnis angenommener Anrufe zu Anrufeingängen
Bearbeitungs- und Wartezeiten	**⌀ Dauer**	durchschnittliche Dauer angenommener Anrufe (MM:SS ohne Nachbearbeitungszeit)
	Servicelevel	Anzahl der Anrufe pro Servicelevel: Der Servicelevel eines Anrufs gibt an, ob eine bestimmte **Wartezeit** unterschritten wurde. Der Administrator des UCware Servers kann über entsprechende Zeitvorgaben zwei oder mehr Servicelevel definieren.
	⌀ Wartezeit	durchschnittliche Wartezeit pro Anruf (MM:SS)

Schritt für Schritt

Um eine Stunden- oder Tagesstatistik anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken in der Seitenleiste des Management-Clients auf und anschließend auf .

   Statistiken bleiben im Management-Client erhalten, bis Sie manuell gelöscht werden.

2. Wählen Sie den **Typ** der Statistik und die zu erfassende(n) **Warteschlange(n)** aus.
3. Bestätigen Sie mit Speichern.
   Neue Statistiken werden in der Liste unten angezeigt.
4. Klappen Sie die Statistik per Klick aus.

5. Wählen Sie über bzw. einen Erfassungszeitraum aus:

   Alternativ geben Sie die Daten im Format `T.M.JJ` bzw. `H:M` ein.

6. Klicken Sie auf Neu laden.

Nach dem Anlegen einer Statistik haben Sie Zugriff auf die folgenden Funktionen:

Funktion	Beschreibung
Neu laden	Aktualisiert die Daten für einen laufenden Erfassungszeitraum. Bis die neuesten Daten abrufbar sind, können bis zu 5 Minuten vergehen.
CSV-Export	Öffnet einen Systemdialog zum Speichern der Statistik als CSV.

From:
https://wiki.ucware.com/ - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_statistik/stunden_tage

Last update: **30.04.2024 15:17**