Management-Client, Statistik, Warteschlange, Anrufnotiz

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

Anrufnotiz-Statistik abrufen

Anrufnotizen sind kurze Texte, mit denen die Agenten einer Warteschlange ihre bearbeiteten Anrufe im UCC-Client dokumentieren. Die zugehörige Funktion lässt sich bei der Einrichtung einer Warteschlange vom Administrator der Telefonanlage aktivieren. Dieser legt auch fest, ob das Anlegen der Notizen für Agenten verpflichtend, optional oder deaktiviert ist.

Für den Inhalt der Notizen kann der Administrator eine feste Auswahl von Texten vorgeben. Wenn keine Vorgaben hinterlegt sind, erhalten die Agenten stattdessen ein Feld zur Eingabe von Freitext.

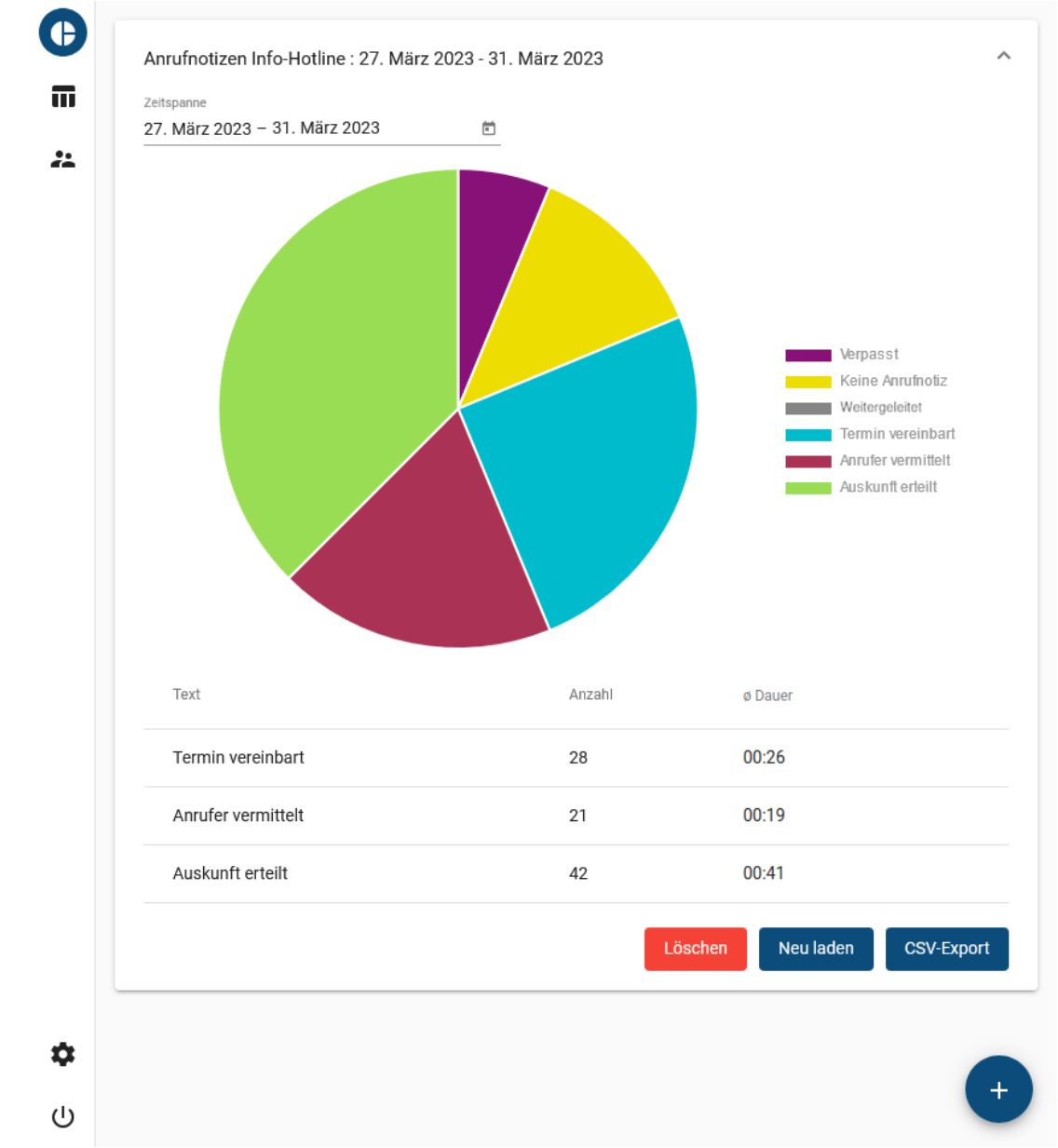
Mit dem Management-Client können Sie Statistiken zu den gespeicherten Anrufnotizen ausgewählter Warteschlangen und Zeiträume abrufen. Die erfassten Daten werden dabei jeweils als Kreisdiagramm **und** in tabellarischer Form aufbereitet und lassen sich zur weiteren Verarbeitung als CSV exportieren.

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

Erfasste Daten

In einer Anrufnotiz-Statistik werden abhängig von den Notiz-Einstellungen der zugehörigen Warteschlange die folgenden Daten erfasst:

Bei vorgegebenen Notiztexten



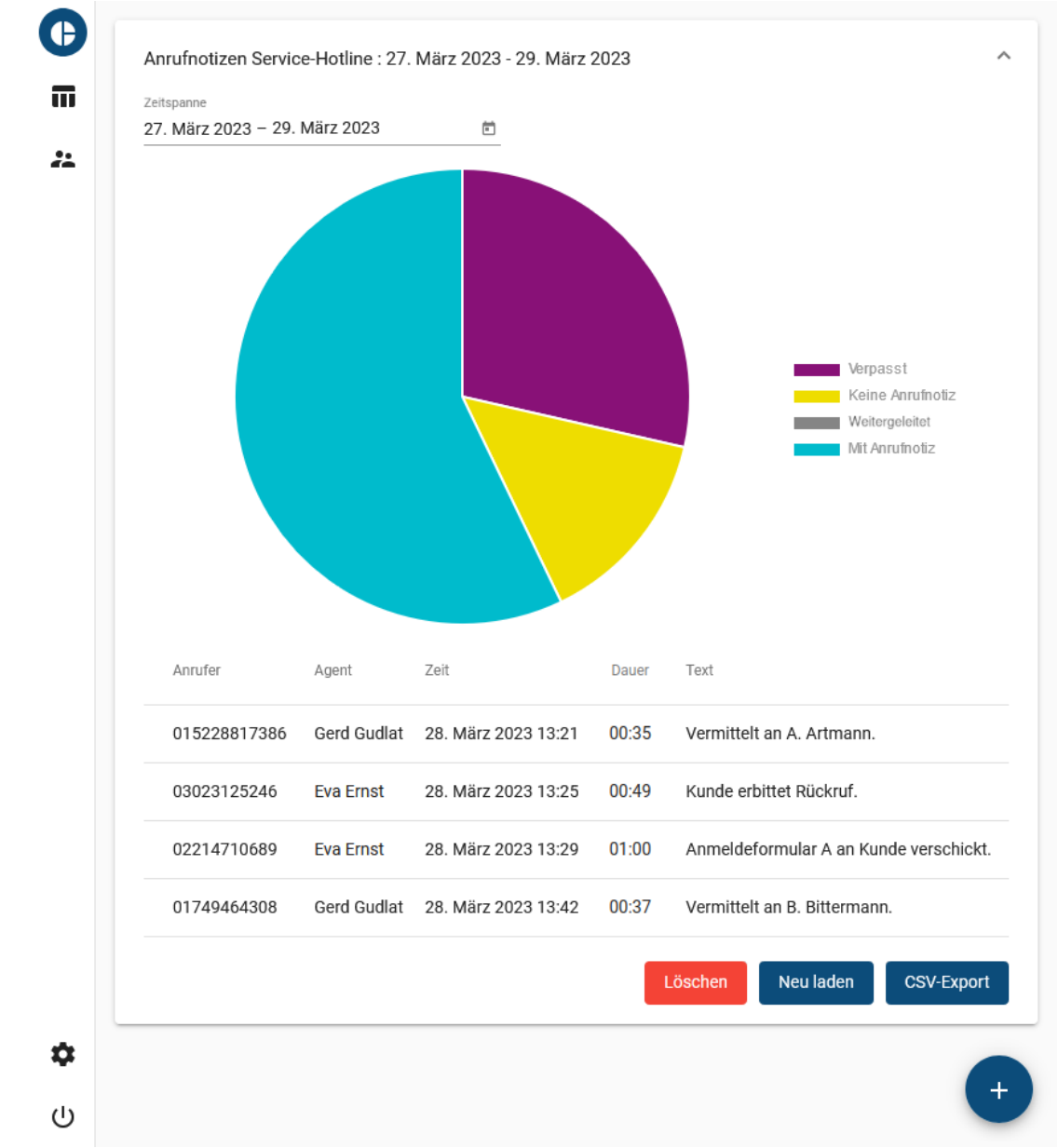
Ein Segment im Kreisdiagramm repräsentiert den Anteil aller Anrufe, die mit der gleichen Notiz dokumentiert wurden.

Hinzu kommt je ein Segment für verpasste, nicht dokumentierte und weitergeleitete Anrufe.

In der Tabelle werden die folgenden Daten erfasst:

- **Text** der vorgegebenen Anrufnotiz
- **Anzahl** der mit dieser Notiz dokumentierten Anrufe
- **durchschnittliche Dauer** dieser Anrufe (MM:SS)

Bei Freitext-Notizen



Die Segmente im Kreisdiagramm repräsentieren den Anteil der folgenden Anrufe:

- verpasste
- nicht dokumentierte (keine Anrufnotiz)
- weitergeleitete
- dokumentierte (mit Anrufnotiz)

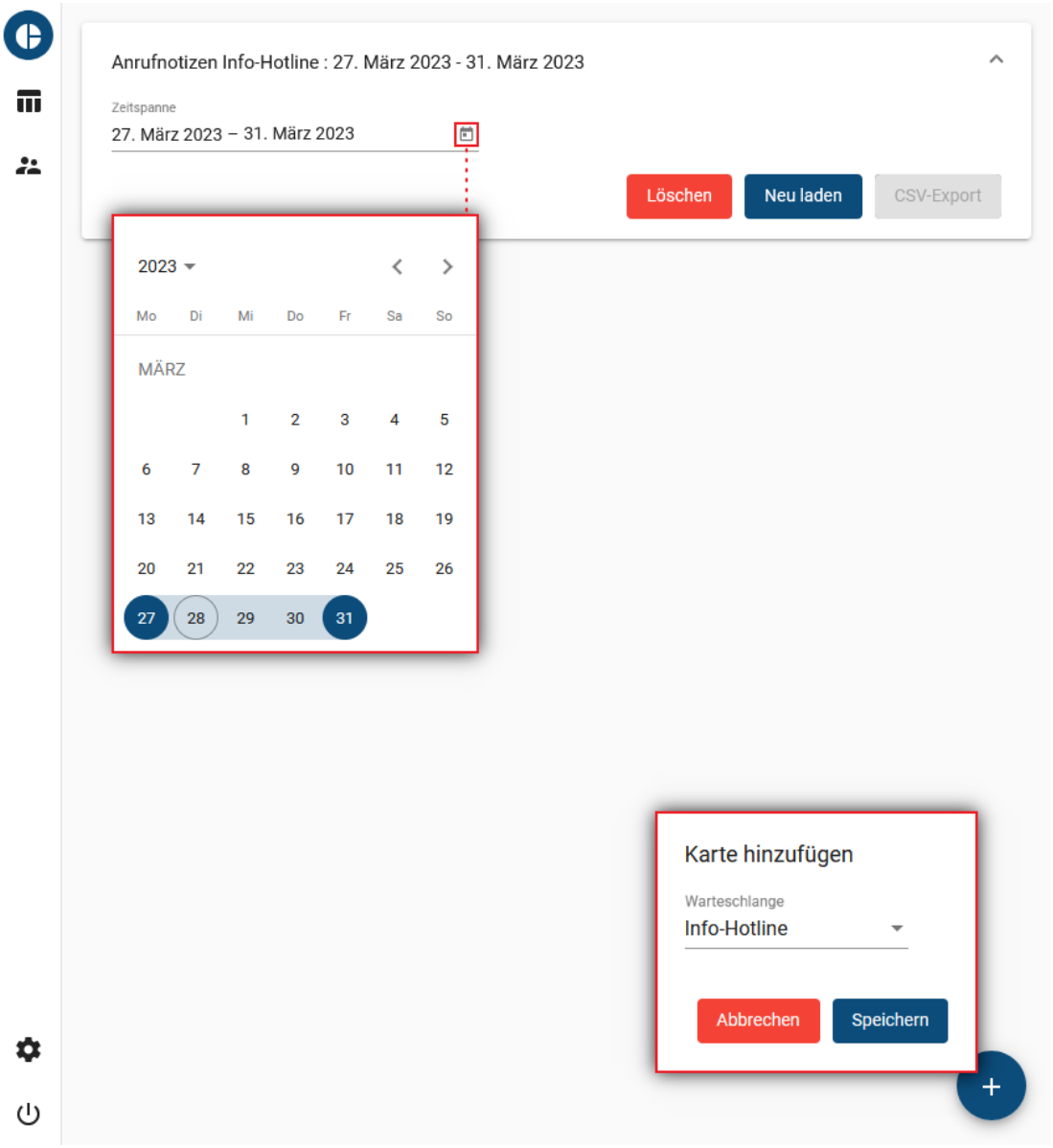
In der Tabelle werden die folgenden Daten erfasst:

- **Anrufer**
- verantwortlicher **Agent**
- **Zeit**stempel des Anrufs
- **Dauer** des Anrufs (MM:SS)
- **Text** der hinterlegten Anrufnotiz

Schritt für Schritt

Statistik anlegen

Um eine Anrufnotiz-Statistik anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken in der Seitenleiste des Management-Clients auf und anschließend auf .
2. Wählen Sie eine **Warteschlange** 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 einen Erfassungszeitraum aus.

   Alternativ geben Sie **Start-** und **Endtag** im Format `T.M.JJ` ein.
6. Klicken Sie auf Neu laden.

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

Hinweis:
Sie können ausgewählte Daten aus dem Diagramm ausnehmen. Klicken Sie dazu in der Legende auf die zugehörige Farbe.

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.

Diagramm herunterladen

Nachdem Sie eine Anrufnotiz-Statistik angelegt oder neu geladen haben, können Sie das zugehörige Diagramm als Bild im PNG-Format speichern.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Rechtsklicken Sie im Browser auf das Diagramm.
2. Klicken Sie auf **(Grafik) speichern unter…**.

Dies öffnet einen Systemdialog zum Speichern des Diagramms.

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

Permanent link:
http://wiki.ucware.com/mchandbuch/anrufnotizstatistik

Last update: **14.03.2024 13:11**