- Aktuell seit 6.3
- < 6.2
- < 6.0

v.6.3, Management-Client, Statistik, Warteschlange, Anrufnotiz

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 Zeiträume und Warteschlangen anlegen. Die erfassten Daten werden dabei jeweils als Kreisdiagramm *und* in tabellarischer Form dargestellt. Sie lassen sich per CSV exportieren – z. B. für die weitere Verarbeitung mit Microsoft Excel.

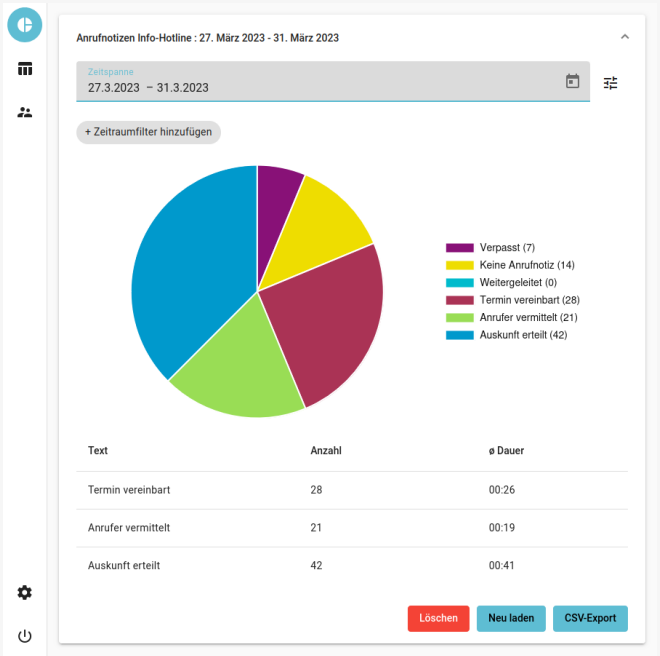
Hinweis:
Voraussetzung für den Zugriff auf die Funktion ist die Berechtigung `monitor_queues` über die gewünschte Warteschlangen-Gruppe.

Funktionsumfang

Erfasste Daten

Die Daten für Anrufnotiz-Statistiken werden abhängig von den Notiz-Einstellungen der jeweiligen Warteschlange erfasst. Die Darstellung erfolgt dabei stets als Diagramm und tabellarisch:

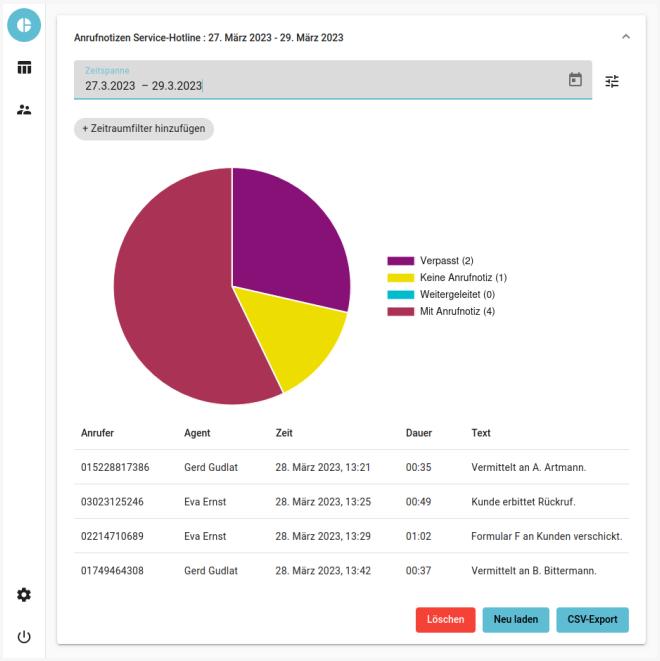
Bei vorgegebenen Notiztexten



In diesem Fall werden die folgenden Daten angezeigt:

- Häufigkeit der verpassten, weitergeleiteten und undokumentierten Anrufe
- Häufigkeit der Anrufe pro Notiz-Kategorie
- durchschnittliche Dauer der Anrufe pro Notiz-Kategorie

Bei Freitext-Notizen



In diesem Fall werden die folgenden Daten angezeigt:

- Häufigkeit der verpassten, weitergeleiteten und undokumentierten Anrufe
- Häufigkeit der dokumentierten Anrufe
- bei dokumentierten Anrufen:
  Anrufernummer, Agent, Zeitstempel, Dauer (MM:SS) und Notiztext

Um die genaue Anzahl der jeweils erfassten Anrufe anzuzeigen, bewegen Sie die Maus über die farbigen Segmente im Diagramm.

Sie können das Diagramm jeweils anpassen und/oder als Grafik speichern.

Erfassungszeitraum und Zeitraumfilter

Beim Anlegen einer Statistik müssen Sie den gewünschten Erfassungszeitraum zuweisen. Dieser lässt sich bei Bedarf zusätzlich auf bestimmte Wochentage und/oder Uhrzeiten eingrenzen. In diesem Fall werden nur solche Anrufe ausgewertet, die innerhalb der angegebenen Zeitabschnitte eingehen.

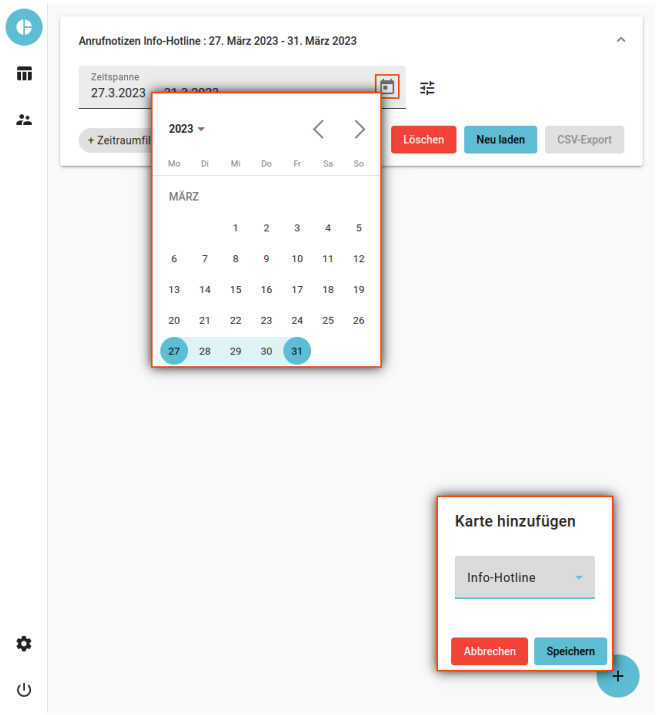
Pro Statistik können Sie mehrere solcher *Zeitraumfilter* hinzufügen − beispielsweise für Anrufe außerhalb Ihrer Geschäftszeiten. Die Filter gelten dabei auch für den CSV-Export der erfassten Daten.

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 im Pop-up eine *Warteschlange* aus.
3. Bestätigen Sie mit Speichern.
   Neue Statistiken werden am unteren Ende der Liste hinzugefügt.
4. Klappen Sie die Statistik per Klick aus.

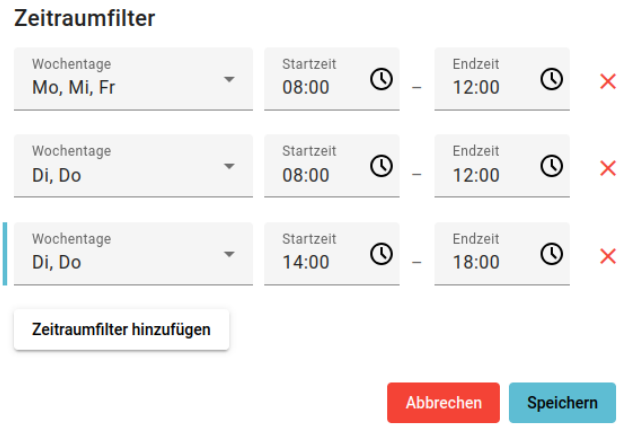


5. Wählen Sie mit einen Erfassungszeitraum aus.
   Alternativ geben Sie *Start-* und *Endtag* im Format `T.M.JJ` ein.
6. Klicken Sie auf **Neu laden**.

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

Zeitraumfilter hinzufügen

Um den Erfassungszeitraum einer Statistik durch einen oder mehrere Filter einzugrenzen, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klappen Sie die gewünschte Statistik per Klick aus.
2. Klicken Sie auf *Zeitraumfilter hinzufügen* oder .

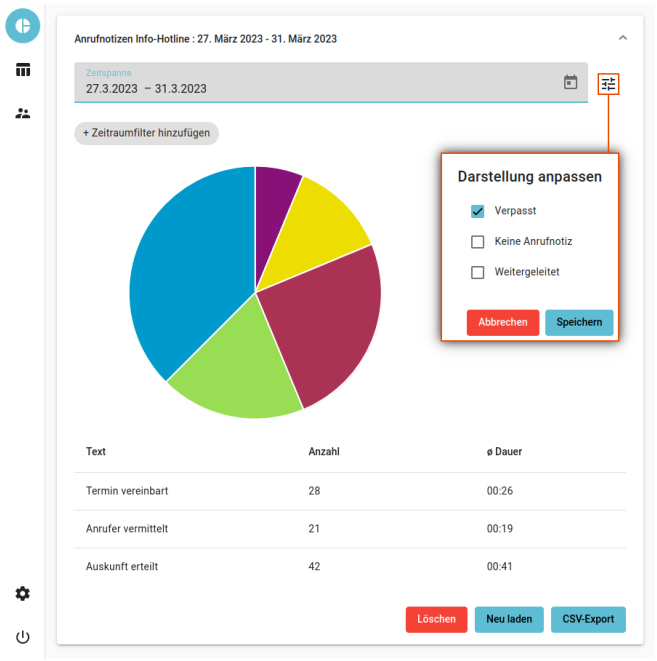
   Dies öffnet das Pop-up *Zeitraumfilter* und fügt sofort einen neuen Filter hinzu.
3. Aktivieren Sie den Filter an den gewünschten *Wochentagen*.
4. Schränken Sie den Geltungsbereich des Filters bei Bedarf weiter ein, indem Sie eine *Start-* und *Endzeit* auswählen.
5. Um weitere Zeitraumfilter hinzuzufügen, klicken Sie auf die gleichnamige Schaltfläche und wiederholen Sie Schritt 3 und 4.
6. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.
7. Aktualisieren Sie die Statistik bei Bedarf mit **Neu laden**.

Vorhandene Zeitraumfilter werden direkt unter dem Erfassungszeitraum der Statistik angezeigt und lassen sich per Klick anpassen.

Darstellung anpassen

Sie können die Darstellung einer Anrufnotiz-Statistik anpassen, indem Sie verpasste, weitergeleitete und undokumentierte Anrufe ausblenden. Hierbei handelt es sich um einen reinen Anzeigefilter. Beim CSV-Export der Statistik bleiben die ausgeblendeten Daten daher erhalten.

Gehen Sie wie folgt vor:



1. Klappen Sie die gewünschte Statistik per Klick aus.
2. Zeigen Sie die Statistik bei Bedarf mit Neu laden an.
3. Klicken Sie im oberen Bereich des Widgets auf .
4. Setzen Sie einen Haken vor alle Kategorien, die in der Statistik dargestellt werden sollen.
5. Übernehmen Sie die Einstellungen mit Speichern.

Diagramm speichern

Sie können das Diagramm einer Statistik als Grafik im PNG-Format speichern.

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

1. Klappen Sie die gewünschte Statistik per Klick aus.
2. Zeigen Sie die Statistik bei Bedarf mit Neu laden an.
3. Rechtsklicken Sie auf das Diagramm.
4. Klicken Sie im Kontextmenü Ihres Browsers auf *(Grafik) speichern unter...*.
5. Speichern Sie die Grafik mithilfe des System-Dialogs.

Daten exportieren

Sie können die erfassten Daten einer Statistik im CSV-Format exportieren. Ausgeblendete Daten bleiben dabei erhalten.

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Klappen Sie die gewünschte Statistik per Klick aus.
2. Zeigen Sie die Statistik bei Bedarf mit Neu laden an.
3. Klicken Sie auf CSV-Export.
4. Speichern Sie die CSV-Datei mithilfe des System-Dialogs.

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

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

Last update: **15.04.2025 07:30**