1/3

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

Last update: 14.03.2024 13:11 mchandbuch:anrufnotizstatistik https://wiki.ucware.com/mchandbuch/anrufnotizstatistik?rev=1710421912

- Zeitstempel 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:





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
×	Aktualisiert die Daten für einen laufenden Erfassungszeitraum.
×	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.

ev=1710421912

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: https://wiki.ucware.com/ - UCware-Dokumentation
Permanent link: https://wiki.ucware.com/mchandbuch/anrufnotizstatistik?
Last update: 14.03.2024 13:11

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