




Überblick zum Management-Client

Der **Management-Client** ist eine spezielle Anwendung für Call-Center. Er unterstützt Führungskräfte in diesem Bereich beim Sammeln und Auswerten von Kennzahlen sowie bei der Koordination von Warteschlangen und zugehörigen Agenten.

Nach der [Anmeldung](#) am Management-Client haben Sie Zugriff auf die folgenden Funktionen:

Monatsstatistik: Support: Okt. 2022 - März 2023

Month	Angenommen	Abgesprungen	Weitergeleitet	Zeitüberschreitung	keine Agenten	Voll
Okt. 2022	130	10	0	0	0	0
Nov. 2022	105	10	0	0	0	0
Dez. 2022	80	15	0	0	0	0
Jan. 2023	70	10	0	0	0	0
Feb. 2023	35	10	0	0	0	0
März 2023	105	15	0	0	0	0

Löschen
Neu laden
CSV-Export

Tagesstatistik: Support: 22. März 2023 - 23. März 2023

Zeit	Anrufe	Angenommen	Abgesprungen	keine Agenten	Voll	Erfolgreich	Ø Dauer	Servicelevel 1	Servicelevel 2	Ø Wartezeit
22. März 2023	13	10	3	0	0	<div style="width: 77%; background-color: #28a745;">77%</div>	08:57	9	1	00:12
23. März 2023	13	11	2	0	0	<div style="width: 85%; background-color: #28a745;">85%</div>	07:25	10	1	00:09
Summe	26	21	5	0	0	<div style="width: 81%; background-color: #28a745;">81%</div>	08:09	19	2	00:11

Löschen
Neu laden
CSV-Export

 [Anrufnotiz-Statistik](#)

 [Warteschlangen-Statistik](#)

 [Warteschlangen-Management](#)



[Einstellungen](#)



[Abmelden](#)

From:

<https://wiki.ucware.com/> - **UCware-Dokumentation**

Permanent link:

<https://wiki.ucware.com/mchandbuch/sitemap>

Last update: **13.09.2024 12:11**