

Management-Client



Versionshinweis:

Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von UCware 6.0.

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

Monat	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	95	10	0	0	0	0

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

Zeit	Anrufe	Angenommen	Abgesprungen	Erfolgreich	Dauer	Servicelevel 1	Servicelevel 2	Wartezeit
22. März 2023	13	10	3	77%	537 Sek.	9	1	12 Sek.
23. März 2023	13	11	2	85%	445 Sek.	10	1	9 Sek.
Summe	26	21	5	81%	491 Sek.	19	2	11 Sek.

[Anrufnotiz-Statistik](#)

[Warteschlangen-Statistik](#)

[Warteschlangen-Management](#)



[Einstellungen](#)



[Abmelden](#)

From:

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

Permanent link:

<https://wiki.ucware.com/mchandbuch/sitemap?rev=1714489658>

Last update: **30.04.2024 15:07**