- Aktuell seit 6.3
- < 6.2
- < 6.0

v.6.3, Management-Client, Warteschlange, Statistik

Monatsstatistik abrufen

Der UCware Server erfasst Kennzahlen zu allen Anrufen, die an den Warteschlangen der Telefonanlage eingehen. Mit dem Management-Client können Sie diese Kennzahlen für ausgewählte Zeiträume und Warteschlangen abrufen.

Dabei haben Sie die folgenden Möglichkeiten:

- **Stundenstatistiken:**

  Diese bereiten die Kennzahlen maximal eines Tages tabellarisch auf.

- **Tagesstatistiken:**

  Diese bereiten die Kennzahlen mehrerer Tage tabellarisch auf.

- **Monatsstatistiken:**

  Diese bereiten die Kennzahlen eines oder mehrerer Monate als Säulendiagramm auf. Anders als bei Stunden- und Tagesstatistiken fließt dabei weder die Wartezeit noch die Dauer der einzelnen Anrufe ein.

Pro Statistik können Sie eine oder mehrere Warteschlangen erfassen. Die zugehörigen Daten 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.

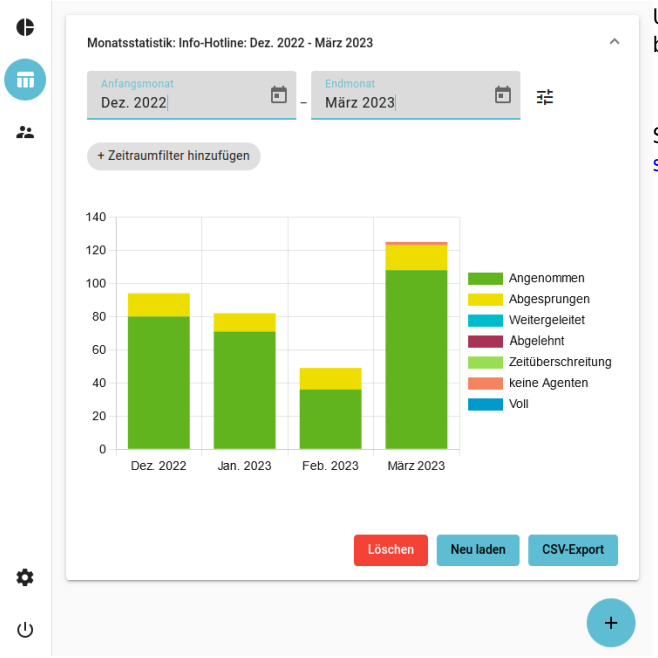
In diesem Artikel erfahren Sie, wie Sie eine *Monatsstatistik* anlegen. Stunden- und Tagesstatistiken unterscheiden sich in Bezug auf die Aufbereitung der Kennzahlen und werden daher in einem eigenen Artikel beschrieben.

Funktionsumfang

Erfasste Daten

Für Monatsstatistiken werden die folgenden Daten erfasst und in einem Säulendiagramm dargestellt:

Daten	Beschreibung
Angenommen	Diese Anrufe wurden von einem Agenten der WS angenommen. Rufannahmen nach einer Weiterleitung bleiben hier unberücksichtigt.
Abgesprungen	Diese Anrufe wurden vom Anrufer während der Wartezeit abgebrochen.
Weitergeleitet	Diese Anrufe wurden vor Eintritt in die WS weitergeleitet.
Abgelehnt	Diese Anrufe wurden vor Eintritt in die WS durch ein erweitertes Rufumleitungsprofil aufgelegt.
Zeitüberschreitung	Diese Anrufe wurden automatisch wegen Überschreitung der maximalen Wartezeit abgebrochen.
keine Agenten	Diese Anrufe wurden automatisch mangels freier Agenten abgebrochen.
Voll	Diese Anrufe wurden automatisch mangels freier Warteplätze abgebrochen.



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

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

Erfassungszeitraum und Zeitraumfilter

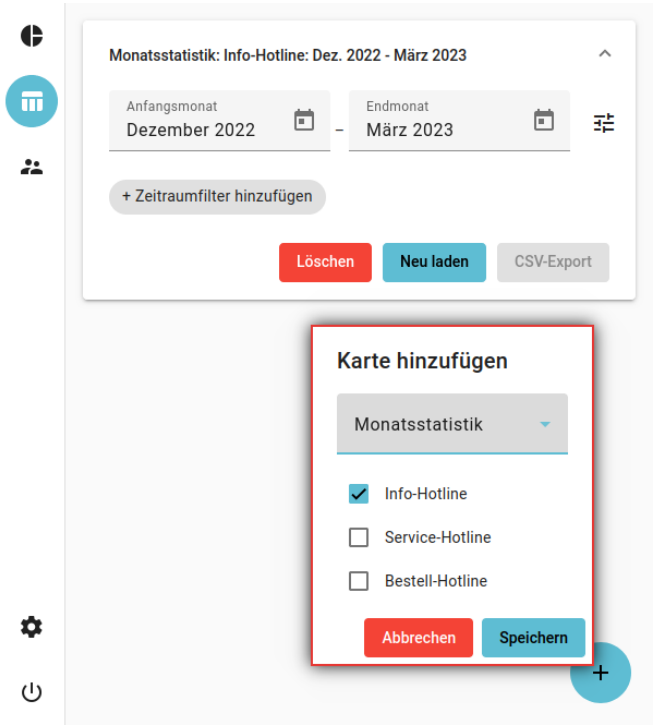
Beim Anlegen einer Statistik müssen Sie den gewünschten Erfassungszeitraum zuweisen. Dieser lässt sich bei Bedarf zusätzlich auf bestimmte Wochentage und/oder Uhrzeiten eingrenzen. In diesem Fall werden nur solche Anrufe ausgewertet, die innerhalb der angegebenen Zeitabschnitte eingehen.

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 Monatsstatistik anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

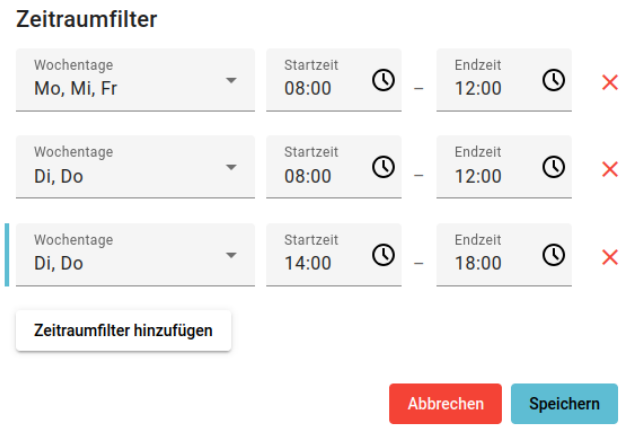


1. Klicken in der Seitenleiste des Management-Clients auf und anschließend auf .
2. Wählen Sie im Pop-up den Typ *Monatsstatistik* und die zu erfassenden Warteschlangen aus.
3. Bestätigen Sie mit **Speichern**.
   Neue Statistiken werden am unteren Ende der Liste hinzugefügt.
4. Klappen Sie die Statistik per Klick aus.
5. Wählen Sie jeweils mit einen *Anfangs-* und *Endmonat* aus.
6. Klicken Sie auf **Neu laden**.

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

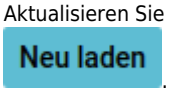
Zeitraumfilter hinzufügen

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

.
7. Aktualisieren Sie die Statistik bei Bedarf mit 

.

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

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

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

an.
3. Klicken Sie auf

.
4. Speichern Sie die CSV-Datei mithilfe des System-Dialogs.

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

Permanent link:
https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_statistik/monate

Last update: **17.04.2025 07:28**