

[Management-Client](#), [Warteschlange](#), [Statistik](#)**Versionshinweis:**

Dieser Artikel beschreibt eine neue Funktion von [UCware 6.0](#).

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 Warteschlangen und Zeiträume 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 bei Bedarf auch mehrere Warteschlangen erfassen. Zur weiteren Verarbeitung lassen sich die Ergebnisse jeweils als CSV exportieren.

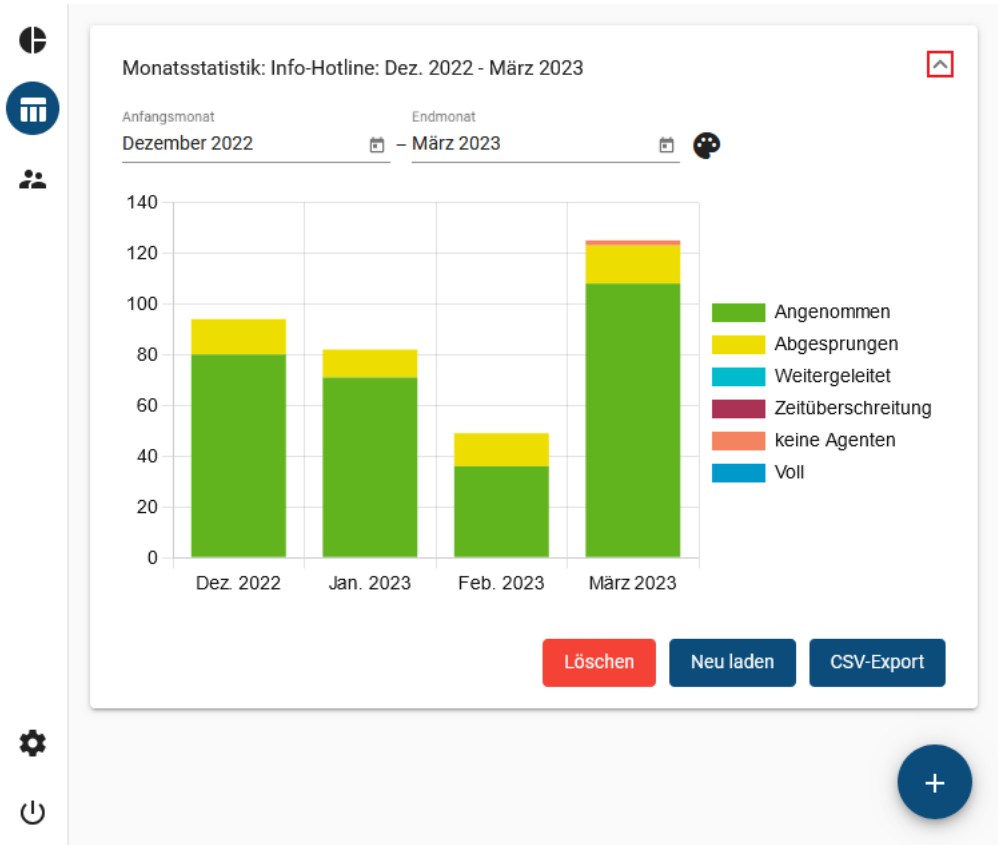
**Hinweis:**

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.

Erfasste Daten

In einer Monatsstatistik werden die folgenden Daten pro Warteschlange erfasst und als Säulendiagramm aufbereitet:



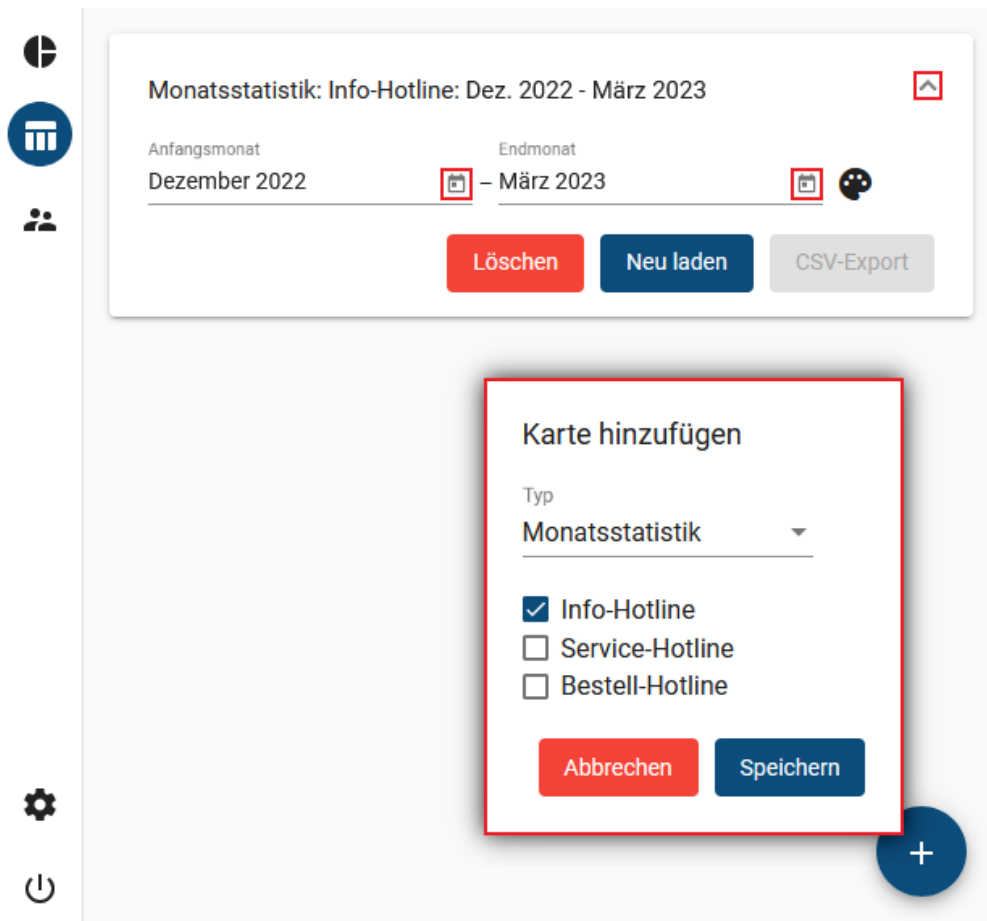
Daten	Beschreibung
Angenommen	von Agenten angenommene Anrufe
Abgesprungen	vom Anrufer abgebrochene Anrufe während der Wartezeit
Weitergeleitet	Anrufe, die vor dem Eintritt in die Warteschlange weitergeleitet wurden
Zeitüberschreitung	automatisch abgebrochene Anrufe wegen Überschreitung der maximalen Wartezeit
keine Agenten	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Agenten
Voll	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Warteplätze

Sie können die [Darstellung der Daten](#) mit  anpassen und das Diagramm über den Browser [herunterladen](#).

Schritt für Schritt

Statistik anlegen

Um eine Stunden- oder Tagesstatistik anzulegen, gehen Sie wie folgt vor:



1. Klicken in der Seitenleiste des Management-Clients auf  und anschließend auf .
2. Wählen Sie den Typ **Monatsstatistik** und die zu erfassende(n) **Warteschlange(n)** aus.
3. Bestätigen Sie mit .
Neue Statistiken werden in der Liste unten angezeigt.
4. Klappen Sie die Statistik per Klick aus.
5. Wählen Sie über  einen **Anfangs-** und **Endmonat** aus:
6. Klicken Sie auf .

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

Nach dem Anlegen einer Statistik haben Sie Zugriff auf die folgenden Funktionen:

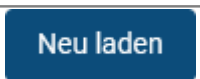
Funktion	Beschreibung
	Aktualisiert die Daten für einen laufenden Erfassungszeitraum. Bis die neuesten Daten abrufbar sind, können bis zu 5 Minuten vergehen.
	Öffnet einen Systemdialog zum Speichern der Statistik als CSV.

Diagramm anpassen

Nachdem Sie eine Monatsstatistik angelegt oder neu geladen haben, können Sie Bezeichnung und Farbe der Daten im Diagramm anpassen.



Legende auf die zugehörige Farbe.

Diagramm herunterladen

Nachdem Sie eine Monatsstatistik angelegt oder neu geladen haben, können Sie das zugehörige Diagramm als Bild im PNG-Format speichern.

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/ws_statistik/monate?rev=1714489030

Last update: **30.04.2024 14:57**