- Aktuell seit 6.2
- < 6.0

v.6.2, 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 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	yenommen von Agenten angenommene Anrufe			
Abgesprungen	vom Anrufer abgebrochene Anrufe während der Wartezeit			
Weitergeleitet	Anrufe, die vor dem Eintritt in die Warteschlange weitergeleitet wurden			
Zeitüberschreitung	eitüberschreitung automatisch abgebrochene Anrufe wegen Überschreitung der maximalen Wartezeit			
keine Agenten	ine Agenten automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Agenten			
Voll	II 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:

¢	Monatsstatistik: Info-Hotline: Dez. 2022 -	^				
	Anfangsmonat End Dezember 2022 - Mä	monat rz 2023	Ē	硅		
**	+ Zeitraumfilter hinzufügen					
	Löschen	Neu laden	CSV-Export			
	Karte	hinzufügen				
	Mon	atsstatistik	•			
	v 1	nfo-Hotline				
		Service-Hotline				
		Bestell-Hotline				
۵	A	bbrechen Sr	peichern			
ባ				+		
			+	Stati	stiken bleiben im	Management-
1. Klicke	en in der Seitenleiste des Management-Clients auf	und anschließ	end auf 💙	. Clier werc	it erhalten, bis Sie len.	manuell geloscht
2. Wähle	en Sie den Typ Monatsstatistik und die zu erfasser	nde(n) Warteschla	nge(n) aus.			
3. Bestä Neue S	itigen Sie mit Speichern Statistiken werden in der Liste unten angezeigt.					
4. Klapp	een Sie die Statistik per Klick aus.					
5. Wähle	en Sie über 본 einen Anfangs- und Endmonat aus					
6. Klicke	en Sie auf					

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

Funktion		Beschreibung
Neu laden		Aktualisiert die Daten für einen laufenden Erfassungszeitraum. <mark>Bis die neuesten Daten abrufbar sind, können bis zu 5 Minuten vergehen.</mark>
	CSV-Export	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.

×

Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- 1. Klappen Sie die gewünschte Statistik per Klick aus.
- 2. Klicken Sie auf 🆤
- 3. Klappen Sie den Eintrag der gewünschten Warteschlange bei Bedarf aus.
- 4. Tragen Sie als **Titel** die gewünschten Bezeichnungen der Daten in der Legende ein.
- 5. Wählen Sie über 🖤 die gewünschten Farben der Daten im Diagramm aus.

Alternativ geben Sie die Farbwerte in Hexadezimal-Notation ein.

Übernehmen Sie die Einstellungen mit
Speichern
7. Klicken Sie auf

Hinweis: Darüber hinaus können Sie ausgewählte Daten auch vollständig aus dem Diagramm ausnehmen. Klicken Sie dazu in der 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=1742480408

Last update: 20.03.2025 14:20