

- Aktuell seit 6.3
- < 6.2
- < 6.0

v.6.3, Management-Client, Warteschlange, Statistik

# Darstellung von Monatsstatistiken anpassen

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.

Monatsstatistiken werden dabei stets als Säulendiagramme angezeigt. Ab UCware 6.x lässt sich ihre Darstellung wie folgt anpassen:

## Allgemeine Optionen

Für die Darstellung einer Monatsstatistik als Säulendiagramm haben Sie die Wahl zwischen drei Optionen:

Monatsstatistik: Bestell-Hotline, Service-Hotline: Feb. 2025 - März 2025

Anfangsmonat: Feb. 2025 | Endmonat: März 2025

Säulenstapelung: Warteschlange

Monat	Warteschlange	Bestell-Hotline - Angenommen	Bestell-Hotline - Abgesprungen	Bestell-Hotline - Weitergeleitet	Service-Hotline - Angenommen	Service-Hotline - Abgesprungen	Service-Hotline - Weitergeleitet
Feb. 2025	Bestell-Hotline	1	1	1	0	0	0
	Service-Hotline	0	0	0	1	1	1
März 2025	Bestell-Hotline	7	5	3	0	0	0
	Service-Hotline	5	4	1	6	2	1

### Säulenstapelung pro Warteschlange

In diesem Fall werden Anrufe der unterschiedlichen Kategorien (*angenommen, weitergeleitet* usw.) zu einer *gemeinsamen* Säule pro Warteschlange und Monat gestapelt.

Dies ist das Standardverhalten bei [neu angelegten](#) Monatsstatistiken.

Das Beispiel zeigt eine Statistik für zwei Warteschlangen und drei Anruf-Kategorien. Durch die Stapelung pro Warteschlange werden für jeden Monat zwei Säulen angezeigt.

Monatsstatistik: Bestell-Hotline, Service-Hotline: Feb. 2025 - März 2025

Anfangsmonat: Feb. 2025 | Endmonat: März 2025

Säulenstapelung: Kategorie

Monat	Kategorie	Bestell-Hotline - Angenommen	Bestell-Hotline - Abgesprungen	Bestell-Hotline - Weitergeleitet	Service-Hotline - Angenommen	Service-Hotline - Abgesprungen	Service-Hotline - Weitergeleitet
Feb. 2025	Bestell-Hotline	1	1	1	0	0	0
	Service-Hotline	0	0	0	1	1	1
	Misc	0	0	0	0	0	0
März 2025	Bestell-Hotline	7	5	3	0	0	0
	Service-Hotline	5	4	1	6	2	1
	Misc	0	0	0	0	0	0

### Säulenstapelung pro Anruf-Kategorie

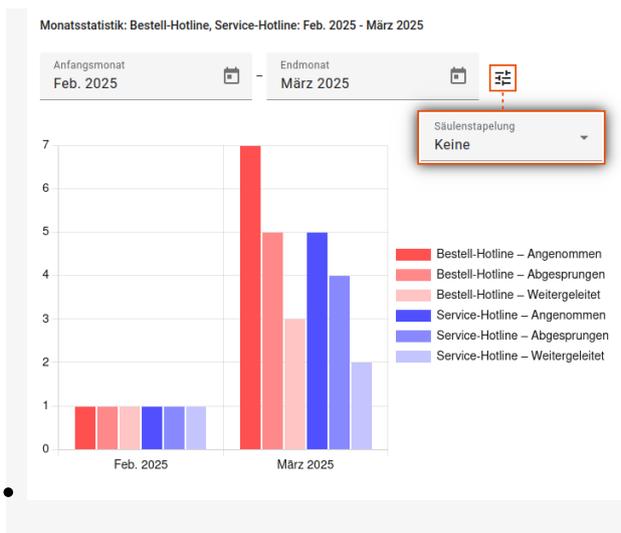
In diesem Fall werden Anrufe aus unterschiedlichen Warteschlangen zu einer *gemeinsamen* Säule pro Kategorie und Monat gestapelt.

Das Beispiel zeigt eine Statistik für zwei Warteschlangen und drei Anruf-Kategorien. Durch die Stapelung pro Anruf-Kategorie werden für jeden Monat drei Säulen angezeigt.

### Keine Säulenstapelung

In diesem Fall werden Anrufe der unterschiedlichen Kategorien als *einzelne* Säulen pro Warteschlange und Monat dargestellt.

Das Beispiel zeigt eine Statistik für zwei Warteschlangen und



drei Anruf-Kategorien. Durch die fehlende Stapelung werden für jeden Monat sechs Säulen angezeigt.

Die Sortierung erfolgt dabei nach Warteschlangen.

Darüber hinaus lassen sich die Einträge der Legende wahlweise nach Warteschlangen oder Anruf-Kategorien gruppieren. In diesem Fall können Sie die jeweilige Gruppe temporär (bis zum Reload der Seite) aus dem Diagramm ausblenden. Klicken Sie dazu bei gedrückter Umschalt-Taste auf den zugehörigen Eintrag in der Legende.

Durch einfaches Klicken werden dagegen nur die Daten des einzelnen Legendeneintrags ausgeblendet. Dies ist das Standardverhalten bei [neu angelegten](#) Monatsstatistiken.

Sie können ein Diagramm – bei Bedarf auch in angepasster Form – als Grafik [speichern](#) und/oder die zugehörige Statistik per CSV [exportieren](#). Im zweiten Fall bleiben alle temporär oder [dauerhaft](#) ausgeblendete Daten erhalten.

Um die allgemeine Darstellung eines Diagramms anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

### Darstellung anpassen

Abbrechen Speichern

1. Klappen Sie die gewünschte Monatsstatistik per Klick aus.
2. Zeigen Sie die Statistik bei Bedarf mit **Neu laden** an.
3. Klicken Sie im oberen Bereich des Widgets auf .
4. Klappen Sie im Pop-up die *allgemeinen* Optionen aus.
5. Klicken Sie hier auf *Säulenstapelung* um die Segmente im Diagramm neu anzuordnen:
  - nach Warteschlange
  - nach Anrufstatus
  - ohne Stapelung
6. Wählen Sie bei Bedarf im gleichnamigen Feld eine *Legendengruppierung* aus.

7. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.

## Optionen für einzelne Warteschlangen

Innerhalb einer Monatsstatistik können Sie die Darstellung der erfassten Warteschlangen im Diagramm anpassen, indem Sie den zugehörigen Anruf-Kategorien eigene Farben und alternative Anzeige-Titel zuweisen.

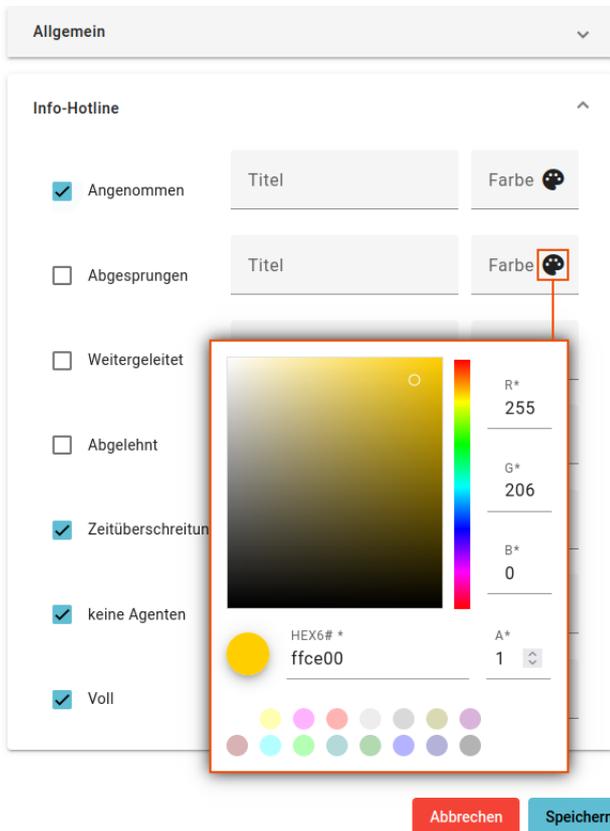
Darüber hinaus lassen sich nicht benötigte Anruf-Kategorien bei Bedarf dauerhaft (über den nächsten Reload der Seite hinaus) aus dem Diagramm ausblenden. Hierbei handelt es sich um einen reinen Anzeige-Filter. Beim [CSV-Export](#) der Statistik bleiben die ausgeblendeten

Daten daher erhalten.

Sie können ein Diagramm bei Bedarf auch in angepasster Form als Grafik [speichern](#).

Um die spezielle Darstellung einzelner Warteschlangen im Diagramm anzupassen, gehen Sie wie folgt vor:

### Darstellung anpassen



1. Klappen Sie die gewünschte Monatsstatistik per Klick aus.
2. Zeigen Sie die Statistik bei Bedarf mit **Neu laden** an.
3. Klicken Sie im oberen Bereich des Widgets auf .
4. Klappen Sie im Pop-up die Optionen zur gewünschten Warteschlange aus.
5. Setzen Sie einen Haken vor alle Kategorien, die in der Statistik der Warteschlange dargestellt werden sollen.
6. Tragen Sie bei Bedarf alternative *Titel* für die Anzeige der Kategorien im Diagramm ein.
7. Wählen Sie bei Bedarf mit  eigene *Farben* für die Anzeige der Kategorien im Diagramm aus.  
Alternativ geben Sie die Farbwerte in Hexadezimal-Notation ein.
8. Wiederholen Sie diese Vorgehensweise bei Bedarf für weitere Warteschlangen.
9. Übernehmen Sie die Einstellungen mit **Speichern**.

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

Permanent link: [https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws\\_statistik/monate\\_anpassen?rev=1744701648](https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_statistik/monate_anpassen?rev=1744701648)

Last update: **15.04.2025 07:20**