

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

## Stunden- oder Tagesstatistik 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 **Stunden-** oder **Tagesstatistik** anlegen. Monatsstatistiken unterscheiden sich in Bezug auf die Aufbereitung der Kennzahlen und werden daher in einem [eigenen Artikel](#) beschrieben.

## Erfasste Daten



In einer Stunden- oder Tagesstatistik werden die folgenden Daten pro Warteschlange erfasst:


Daten		Beschreibung
Anrufstatus	<b>Zeit</b>	Teilabschnitt des Erfassungszeitraums: In Stundenstatistiken wird für jede angefangene halbe Stunde ein Teilabschnitt angelegt, in Tagesstatistiken für jeden angefangenen Tag.
	<b>Anrufe</b>	Anrufeingänge
	<b>Angenommen</b>	von Agenten angenommene Anrufe
	<b>Abgesprungen</b>	vom Anrufer abgebrochene Anrufe während der Wartezeit
	<b>Zeitüberschreitung</b>	automatisch abgebrochene Anrufe wegen Überschreitung der maximalen Wartezeit
	<b>keine Agenten</b>	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Agenten
	<b>Voll</b>	automatisch abgebrochene Anrufe mangels freier Warteplätze
	<b>Weitergeleitet</b>	Anrufe, die <b>vor</b> dem Eintritt in die Warteschlange weitergeleitet wurden
	<b>Erfolg</b>	Verhältnis angenommener Anrufe zu Anrufeingängen
Bearbeitungs- und Wartezeiten	<b>Ø Dauer</b>	durchschnittliche Dauer angenommener Anrufe (MM:SS ohne Nachbearbeitungszeit)
	<b>Servicelevel</b>	Anzahl der Anrufe pro Servicelevel: Der Servicelevel eines Anrufs gibt an, ob eine bestimmte <b>Wartezeit</b> unterschritten wurde. Der Administrator des UCware Servers kann über entsprechende Zeitvorgaben zwei oder mehr <a href="#">Servicelevel definieren</a> .
	<b>Ø Wartezeit</b>	durchschnittliche Wartezeit pro Anruf (MM:SS)

Schritt für Schritt

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** der Statistik 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  bzw.  einen Erfassungszeitraum aus:  
  
Alternativ geben Sie die Daten im Format T.M.JJ bzw. H:M ein.

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.<br>Bis die neuesten Daten abrufbar sind, können bis zu 5 Minuten vergehen. |
|  | Öffnet einen Systemdialog zum Speichern der Statistik als CSV.  |
- From:  
<https://wiki.ucware.com/> - UCware-Dokumentation

Permanent link:  
[https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws\\_statistik/stunden\\_tage?rev=1714487191](https://wiki.ucware.com/mchandbuch/ws_statistik/stunden_tage?rev=1714487191)

Last update: 30.04.2024 14:26


- <https://wiki.ucware.com/>

Printed on 01.06.2024 21:02