

voicecom

VCVoice

QBOARD myReports Anleitung

Version: 1.0

Status: Final

Stand: Januar 2021

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Zugang zu myReports	4
2.1	Voraussetzungen	4
2.2	Berechtigungen	4
2.3	So starten Sie myReports	5
3	myReports Startseite	6
3.1	Konfigurationsleiste	6
3.2	Menüleiste	7
3.3	Reportübersicht	8
4	Report Optionen	9
4.1	Verfügbare Reports	9
4.2	Einrichtung und Planung eines Reports	10
4.3	Ändern oder Löschen eines eingerichteten Reports	15
5	Report Details	16
5.1	ACD – Agenten-Rohdaten	16
5.2	ACD – Agenten: detaillierte Statistiken	16
5.3	ACD - Anrufstatistik (Calls statistics)	17
5.4	ACD – Rohdaten der Anrufe	17
5.5	ACD – Zusammenfassung der eingehenden Anrufe pro Tag	18

1 Einleitung

QBOARD myReports ist das Berichts- und Statistikmodul für die neuen Wartefelder in VCVoice und ersetzt die in Operator verfügbaren Statistiken für die alten Wartefelder. QBOARD myReports ist Teil von Coligo QBOARD und kann in Coligo DESKTOP oder durch Anmelden bei QBOARD über einen Webbrowser aufgerufen werden. Administratoren haben die volle Kontrolle darüber, welche Benutzer Zugriff auf myReports haben, und können diese Berechtigung jedem Benutzer individuell in Operator erteilen.

Mit myReports können Administratoren oder Supervisoren historische Daten zur Leistungsfähigkeit und Effizienz von Wartefeldern und Wartefeldagenten in ihrer Organisation kontrollieren und erfassen. Die Anwendung enthält eine Reihe von Tools zum Abrufen von Anrufstatistiken aus Wartefeldern und Agenten sowie zum Generieren von täglichen oder regelmäßigen Berichten basierend auf einem wöchentlichen oder monatlichen Kalender. Diese Berichte können im PDF-, XLS- oder CSV-Format exportiert und per E-Mail an eine Reihe von ausgewählten Empfängern gesendet werden. Die Berichte können durch Zeitraum (heute, gestern, diese Woche, letzte 7 Tage, letzte Woche, aktueller Monat, letzter Monat) und für alle Wartefelder, ein bestimmtes Wartefeld, sowie für alle oder eine Auswahl von Agenten definiert werden.

In diesem Dokument werden die Voraussetzungen beschrieben, wie Benutzer Zugriff auf myReports erhalten und wie Reports (Berichte) in der myReports-Anwendung konfiguriert und zeitlich aufgesetzt werden.

2 Zugang zu myReports

2.1 Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, bevor ein Benutzer auf QBOARD myReports zugreifen kann:

- Der Benutzer muss über eine MV3-User Extension verfügen.
- In der Extension des Benutzers müssen die Berechtigungen für QBOARD myReports aktiviert sein (siehe Kapitel 2.2).
- Der Benutzer muss über ein Webbenutzerkonto verfügen und sich über einen Webbrowser bei Coligo DESKTOP und / oder Coligo QBOARD anmelden können.

2.2 Berechtigungen

Grundsätzlich haben Benutzer von VCVoice keine Berechtigung zum Zugriff auf myReports. Damit Benutzer auf myReports zugreifen können, muss ein Administrator für jeden Benutzer QBOARD myReports in den Berechtigungs-einstellungen der User Extension in Operator aktivieren.

Damit Administratoren QBOARD myReports für einen Benutzer aktivieren können:

1. Gehen Sie in Operator zur Konfigurationsseite für User Extensions (gehen Sie zu MANAGED VOICE => Registerkarte NEBENSTELLEN => suchen Sie die Benutzererweiterung des Benutzers und wählen Sie BEARBEITEN).



DETAIL	WÄHLPLAN	NEBENSTELLEN	SYSTEMNUMMERN	KANÄLE	WARTEMUSIK	ZUGRIFFSGRUPPEN	BESTELLUNGEN
NUMMER	TYP	NAME	KONFIGURATION				
770	Benutzer	Tim Brölenk					
771	Benutzer	Tim Kracker					

2. Gehen Sie zum Abschnitt BERECHTIGUNGEN:

- Um den Zugriff zu aktivieren, wählen Sie JA hinter QBOARD MYREPORTS.
- Um den Zugriff zu deaktivieren, wählen Sie NEIN hinter QBOARD MYREPORTS.



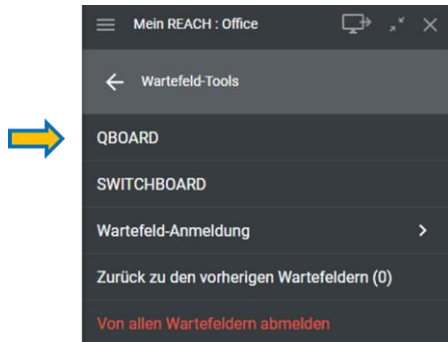
BERECHTIGUNGEN

ZEITKONFIGURATION	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEIN
ANRUFAUFZEICHNUNG	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEIN
ANRUFE PARKEN	<input type="radio"/> JA	<input checked="" type="radio"/> NEIN
QBOARD MYREPORTS	<input checked="" type="radio"/> JA	<input type="radio"/> NEIN

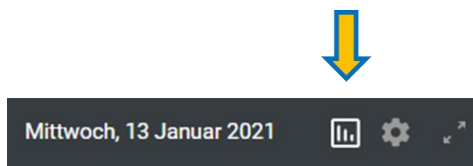
2.3 So starten Sie myReports

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um myReports zu starten:

1. Greifen Sie auf myReports zu, indem Sie entweder:
 - a. QBOARD in Coligo DESKTOP öffnen (gehen Sie zum Menü oben links => Wartefeld Tools => QBOARD)



- b. einen Webbrowser nutzen über <https://qboard.coligo.com/>. Melden Sie sich mit Ihren Webbenutzer Login-Daten bei QBOARD an.
2. Wenn Sie bei QBOARD angemeldet sind, klicken Sie oben rechts auf das myReports-Symbol, um myReports zu starten.

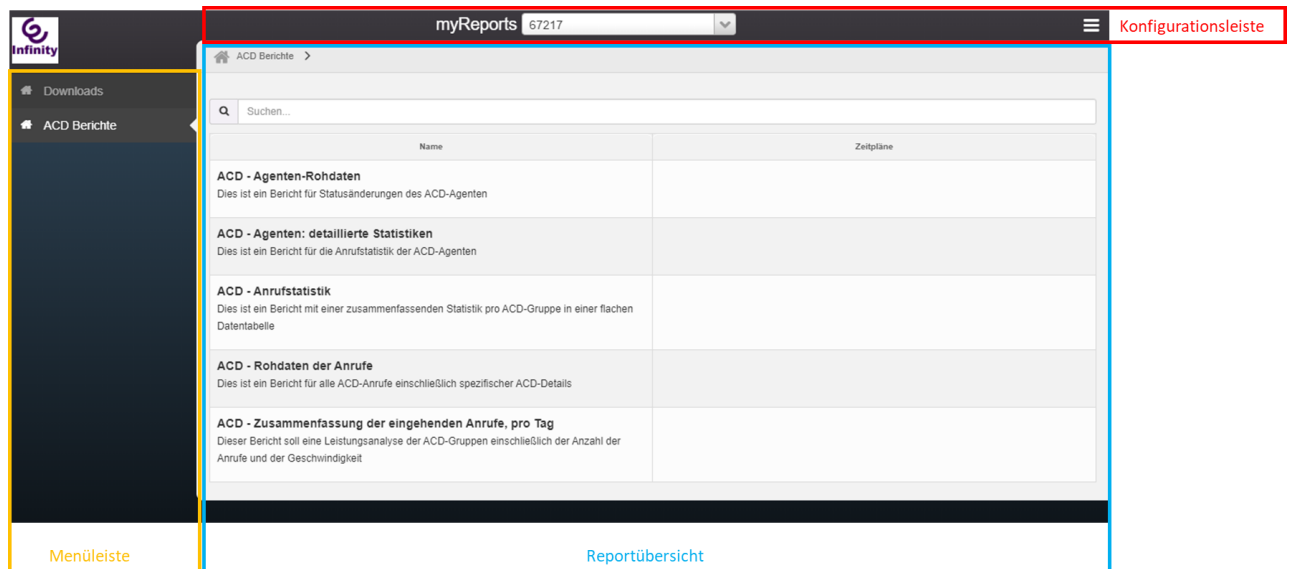


Nachdem myReports gestartet wurde, wird ein neues Fenster mit der Startseite von myReports angezeigt.

3 myReports Startseite

Die Startseite von myReports besteht aus drei Bereichen:

1. Eine Konfigurationsleiste
2. Eine Menüleiste
3. Die Reportübersicht

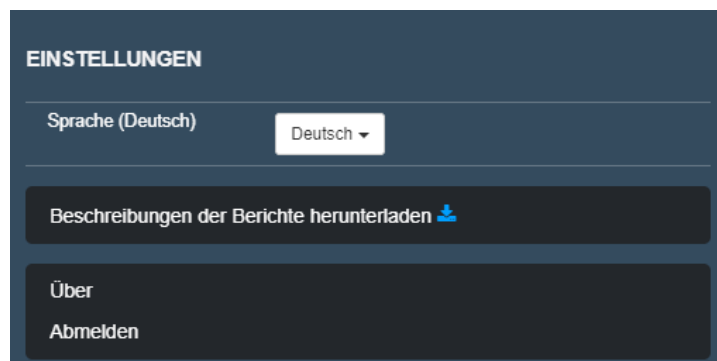


3.1 Konfigurationsleiste

Oben auf dem Bildschirm wird die Nummer des Accounts angezeigt. Sie können nur über diesen Account berichten.

In der rechten Ecke der Konfigurationsleiste kann auf das Einstellungsmenü zugegriffen werden. Im Einstellungsmenü stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- „*Sprache*“: Wählen Sie hier Ihre bevorzugte Sprache aus. Sie können Englisch, Deutsch, Niederländisch oder Französisch auswählen. Wenn nach dem Ändern der Sprache einige Texte immer noch in der falschen Sprache angezeigt werden, laden Sie die Webseite neu oder schließen Sie myReports in



QBOARD und öffnen Sie sie erneut.

- „Beschreibungen der Berichte herunterladen“: Wählen Sie diese Option, wenn Sie die Anleitung zu myReports herunterladen möchten.
- „Über“: Wählen Sie diese Option aus, um die Versionsnummer von myReports und eine Übersicht aller in der myReports-Anwendung verwendeten Komponenten von Drittanbietern anzuzeigen.
- *Abmelden*: Wählen Sie diese Option aus, um sich von myReports abzumelden.

Achtung! Um sich erneut anzumelden, müssen Sie sich zuerst bei QBOARD anmelden und von QBOARD aus auf myReports zugreifen (siehe Kapitel 2.3). Die Anmeldung über die myReport-Anmeldeseite wird nicht unterstützt.

3.2 Menüleiste

Im Menü links auf dem Bildschirm werden die folgenden Optionen angezeigt:

- „Downloads“: Im Menüpunkt Downloads finden Sie eine Übersicht aller Ihrer generierten Berichte.

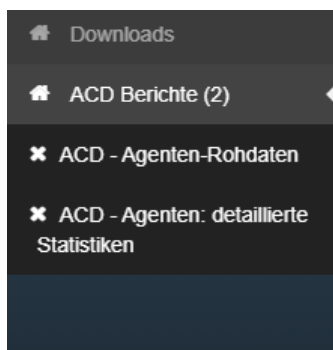


Name	Datum der Anfrage
ACD - Agenten: detaillierte Statistiken Letzte 7 Tage Alle (AgentenDetail)	2021-01-13 @ 15:53:08

Diese Berichte werden an Ihre E-Mail-Adresse gesendet. Sie können sie jedoch auch direkt herunterladen, indem Sie in der Download-Übersicht auf den Berichtsnamen klicken.

- „ACD Berichte“: Mit der Option ACD Berichte wird die Reportübersicht geöffnet, in der alle verfügbaren Reports aufgelistet sind (weitere Informationen finden Sie in Kapitel 3.3).

Wenn Sie einen Report in der Reportübersicht öffnen, wird dieser Bericht für den einfachen Zugriff im seitlichen Menü hinzugefügt. Durch Klicken auf den Report im seitlichen Menü wird die Reportseite geöffnet, auf der Sie den Report konfigurieren und den Sendezeitpunkt einrichten können. Sie können mehrere Reports

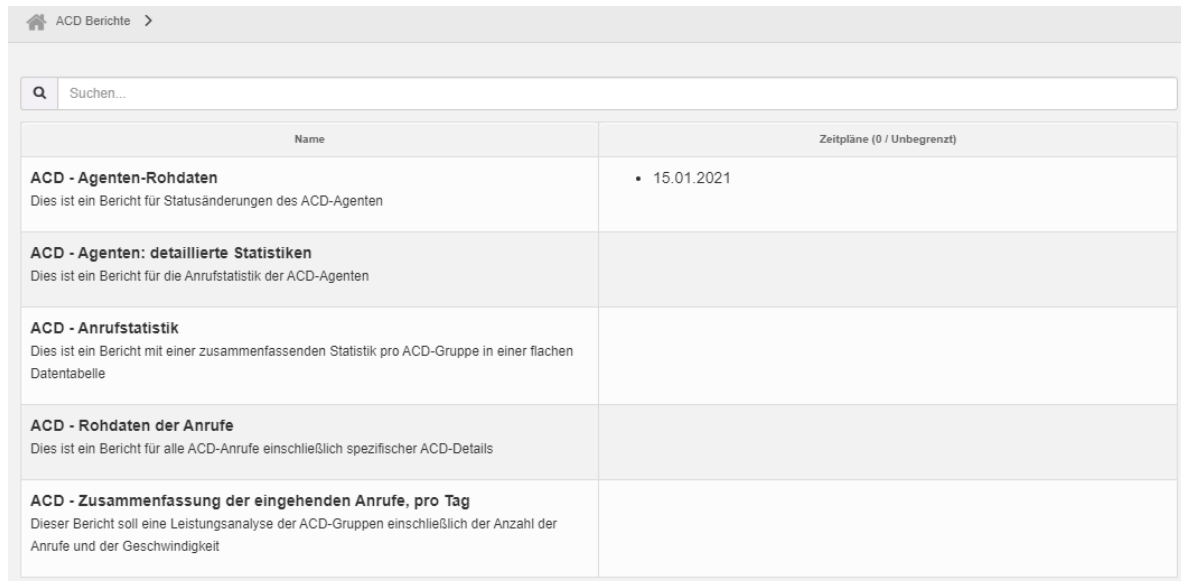


gleichzeitig öffnen und im seitlichen Menü auflisten.

3.3 Reportübersicht

In der Reportübersicht können Sie auf die Reports zugreifen. Oben in der Reportübersicht finden Sie eine Suchleiste. Durch Eingabe eines Suchbegriffs (ein einzelnes Wort oder mehrere Wörter) in die Suchleiste können Sie nach einem bestimmten Report suchen.

Unterhalb der Suchleiste werden alle verfügbaren Reports aufgelistet. In der Spalte Name wird der Name und eine kurze Beschreibung des Reports angezeigt. Wenn Reports geplant sind, werden die Zeitangaben in der



Name	Zeitpläne (0 / Unbegrenzt)
ACD - Agenten-Rohdaten Dies ist ein Bericht für Statusänderungen des ACD-Agenten	<ul style="list-style-type: none"> 15.01.2021
ACD - Agenten: detaillierte Statistiken Dies ist ein Bericht für die Anrufstatistik der ACD-Agenten	
ACD - Anrufstatistik Dies ist ein Bericht mit einer zusammenfassenden Statistik pro ACD-Gruppe in einer flachen Datentabelle	
ACD - Rohdaten der Anrufe Dies ist ein Bericht für alle ACD-Anrufe einschließlich spezifischer ACD-Details	
ACD - Zusammenfassung der eingehenden Anrufe, pro Tag Dieser Bericht soll eine Leistungsanalyse der ACD-Gruppen einschließlich der Anzahl der Anrufe und der Geschwindigkeit	

Spalte Zeitpläne angezeigt.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Berichten finden Sie in Kapitel 4.1.

4 Report Optionen

4.1 Verfügbare Reports

myReports bietet Ihnen umfangreiche Daten und Statistiken zur Leistungsfähigkeit von Wartefeldern und Agenten und enthält die folgenden Reports:

- **ACD - Agenten-Rohdaten:** Dieser Report enthält detaillierte Informationen zu den Änderungen des Agentenstatus, z. B. Anmelden, Abmelden, Anruf usw. Jede Statusänderung wird in einem eigenen Eintrag geloggt.
- **ACD – Agenten: detaillierte Statistiken:** Dieser Report enthält detaillierte Anrufstatistiken für jeden einzelnen Agenten. In dem Report wird jeder Agent in einer separaten Zeile aufgeführt, die 34 verschiedene Statistikparameter enthält.
- **ACD - Anrufstatistik:** Dieser Report enthält eine Zusammenfassung der Statistik pro Wartefeld. Für jedes Wartefeld werden 41 verschiedene Statistikparameter bereitgestellt.
- **ACD – Rohdaten der Anrufe:** Dieser Report enthält die Anrufdetails aller Wartefeldanrufe und bestimmte Wartefelddetails.
- **ACD – Zusammenfassung der eingehenden Anrufe pro Tag:** Dieser Report enthält eine Leistungsanalyse jedes Wartefelds, einschließlich der Anzahl der Anrufe und der Geschwindigkeit, mit der die Anrufe beantwortet wurden.

In diesem Kapitel wird erläutert, wie Sie die Reports konfigurieren. In Kapitel 5 werden diese Reports ausführlicher beschrieben.

4.2 Einrichtung und Planung eines Reports

Um Ihren Report einzuplanen, müssen Sie mehrere Optionen konfigurieren. Diese Optionen variieren geringfügig zwischen den verschiedenen Reports (diese Unterschiede werden im nächsten Kapitel beschrieben). Im Allgemeinen müssen jedoch die folgenden Schritte und Optionen ausgeführt und konfiguriert werden, um einen Report einzuplanen:

1. Wählen Sie zunächst Ihren Report in der Reportübersicht aus. Dadurch wird die Reportseite mit den Konfigurations- und Zeitplanoptionen geöffnet.

Zeitpläne

Bitte wählen Sie einen Bericht

Dies ist ein Bericht mit einer zusammenfassenden Statistik pro ACD-Gruppe in einer flachen Datentabelle. Der Bericht hat ein Deckblatt und ein Datenblatt in Excel. Das Deckblatt wird auf der ersten Seite gedruckt. Die Datenseite hat eine Tabelle mit 41 Spalten. Das Seitenformat ist so definiert so dass sie für beide Seiten gedruckt wird.

- Letzte 7 Tage / Alle
- Letzte 7 Tage / Nach Zahlen
- Letzten Monat / Alle
- Letzten Monat / Nach Zahlen
- Kalender / Alle
- Kalender / Nach Zahlen
- Gestern / Alle
- Gestern / Nach Zahlen

Vorhandene Zeitpläne

Noch kein Zeitplan definiert

Unmittelbarer Zeitplan >
Wochenplan erstellen >
Monatsplan erstellen >

Zeitplan

E-Mails des Empfängers

Benutzerdefinierte Berichtskennung

Parameter

Unternehmen : 132649

Beantwortete Zeitschwelle

0 h 1 min 0 sec

PDF
CSV
XLSX

Zeitplan speichern >

2. Wählen Sie aus, welcher Zeitraum und welche Daten in den Report aufgenommen werden sollen. Diese Optionen variieren zwischen den verschiedenen Reports, bestehen jedoch immer aus zwei Teilen, den Datentypen und einer Zeitangabe.
 - a. Die folgenden Datentypen können ausgewählt werden (welche Optionen verfügbar sind, hängt vom ausgewählten Report ab):

Datentypen	Beschreibung
Alle	Der Report enthält alle betreffenden Wartefelder und / oder Nebenstellen
Nach Abteilungen	Diese Option wird in VCVoice nicht unterstützt

Nach Zahlen Sie können wählen, welche Nebenstellen im Report enthalten sein sollen

- b. Die folgenden Zeitoptionen können ausgewählt werden (welche Optionen verfügbar sind, hängt vom ausgewählten Report ab):

Zeitangabe	Beschreibung
Heute	Von heute 00:00 Uhr bis zur aktuellen Zeit
Gestern	Nur Gestern
Diese Woche	Diese Woche, beginnend mit dem ersten Tag um 00:00 Uhr bis zur aktuellen Zeit
Letzte Woche	Letzte (vergangene) Woche
Letzte 7 Tage	Letzte sieben Tage
Diesen Monat	Der aktuelle Monat, vom ersten Tag des Monats bis zur aktuellen Zeit
Letzten Monat	Letzter (vergangener) Monat
Kalender	Nutzerdefiniertes Zeitfenster

3. Im nächsten Schritt müssen Sie auswählen, wann Sie diesen Bericht planen möchten. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um den Bericht zu planen:

- *„Unmittelbarer Zeitplan“*: Wählen Sie diese Option, wenn Sie den Report so schnell wie möglich erhalten möchten. Der Report wird dann sofort im Backend generiert und Ihnen per E-Mail zugeschickt, sobald er fertig ist. Wie schnell Sie den Report in Ihrer E-Mail erhalten, kann variieren und hängt davon ab, wie viel Zeit für die Erstellung des Reports erforderlich ist. Je mehr Daten im Report enthalten sind, desto länger dauert die Erstellung des Reports.
- *„Wochenplan erstellen“*: Wählen Sie diese Option, wenn Sie diesen Report jede Woche automatisch erhalten möchten. Durch Auswahl dieser Option werden zwei neue Optionen geöffnet: *„Wochentage“* und *„Zeitpunkt der Absendung“*.
- Geben Sie unter *„Zeitpunkt der Absendung“* durch Eingabe von Stunden und Minuten an, zu welcher Zeit Sie den Report erhalten möchten.

Wochentage

Zeitpunkt der Absendung

h
 min

- *„Monatsplan erstellen“*: Wählen Sie diese Option, wenn Sie diesen Report jeden Monat automatisch erhalten möchten. Durch Auswahl dieser Option werden zwei neue Optionen geöffnet, in denen Sie die *„Tage des Monats“* und den *„Zeitpunkt der Absendung“* auswählen können, zu der Sie den Report in Ihrer E-Mail erhalten möchten.
- In *„Tage des Monats“* wählen Sie, an welchen Tagen im Monat Sie den Report per E-Mail erhalten möchten.

- Unter „Zeitpunkt der Absendung“ geben Sie durch Eingabe der Stunden und Minuten an, zu welcher Zeit Sie den Report erhalten möchten.

Tage des Monats

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Zeitpunkt der Absendung

17 h 30 min

- In „E-Mails des Empfängers“ müssen Sie die E-Mail-Adressen angeben, an die der Report gesendet werden muss. Sie können den Report an mehrere Empfänger senden, indem Sie verschiedene E-Mail-Adressen eingeben, die durch ein Komma getrennt sind.

E-Mails des Empfängers

tim.brdenk@voiceworks.com,tim.kracker@voiceworks.com

Benutzerdefinierte Berichtskennung

AgentenDetails

- Die nächste Option ist optional und ermöglicht die Eingabe von Text als Kennung für einen Report. Die „benutzerdefinierte Berichtskennung“ wird in die E-Mail aufgenommen und kann als Referenz verwendet werden, so dass der Empfänger den Report leichter identifizieren kann.
- Wenn Sie in Schritt 2 den Datentyp „Nach Zahlen“ ausgewählt haben, wird ein Feld für Benutzernebenstellen oder ACD-Gruppen angezeigt (abhängig vom ausgewählten Bericht). In dieses Feld können Sie die Nebenstellennummern eingeben, die in den Report aufgenommen werden sollen. Bei der Eingabe einer Nummer wird ein Listenfeld mit allen verfügbaren Nebenstellennummern geöffnet, die mit dieser Nummer beginnen. Sie können die gewünschte Nebenstellenummer aus dem Listenfeld auswählen.

Benutzer-Erweiterung(en)

95

- 950
- 951
- 952
- 953
- 954
- 955

Erweiterung(en) der ACD-Gruppe(n)

546

- 5464 Hotline Rechnungen
- 5466 LNP Hotline
- 5468 MNP Hotline 5468

min 0 sec

Hinweis: Beachten Sie, dass der Datentyp „Nach Abteilungen“ nicht unterstützt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, gibt das Auswahlfeld „Abteilung(en)“ keine Ergebnisse aus.

7. Der Report wird als Anhang in die E-Mail aufgenommen. In der nächsten Option können Sie auswählen, in welchem Dateiformat Sie den Bericht erhalten möchten. Folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- a. PDF: Der Report wird als PDF-Datei gesendet (Standard).
- b. CSV: Der Report wird als CSV-Datei gesendet, sodass Sie die Daten in andere Anwendungen importieren und weiterverarbeiten können.
- c. XLSX: Der Report wird als XLSX-Datei gesendet, sodass Sie die Datei in Microsoft Excel öffnen und bearbeiten können.



8. Der letzte Schritt besteht darin, die Erstellung des geplanten Reports abzuschließen. Wählen Sie hierzu „Zeitplan speichern“.

Zeitplan speichern >

Wenn ein geplanter Report vorhanden ist, wird er zur Liste der „vorhandenen Zeitpläne“ hinzugefügt.

Vorhandene Zeitpläne

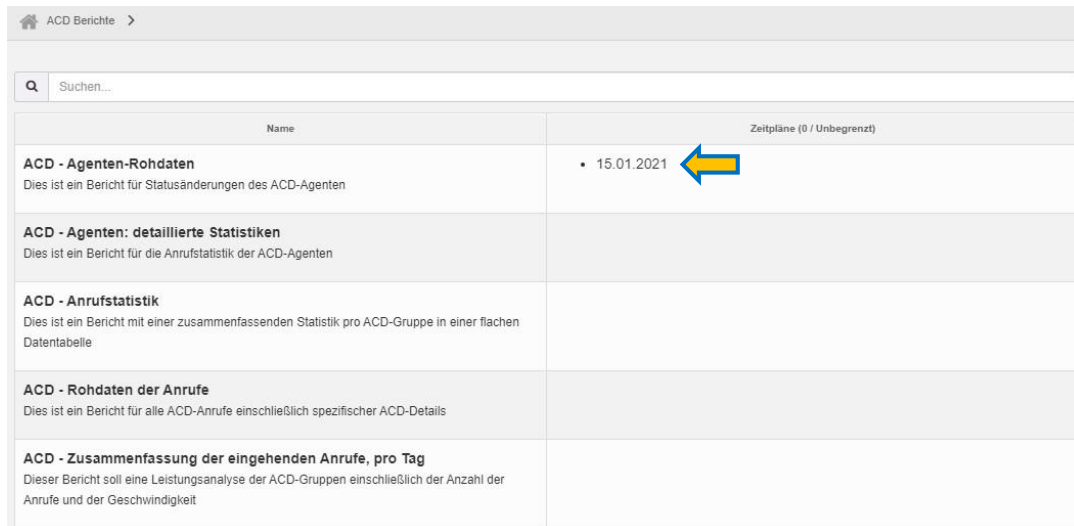
15.01.2021	tim.kracker@voiceworks.com
------------	----------------------------

Sobald der geplante Report erstellt ist, wird er im Backend generiert und zum ausgewählten Zeitpunkt per E-Mail an Sie gesendet. Danach wird der Report auch zum Download-Menü hinzugefügt (siehe Kapitel 3.2), wo er heruntergeladen werden kann.

Hinweis: Die Größe eines Reports ist begrenzt und kann maximal 100 000 Datenzeilen enthalten. Dies kann zu einem abgeschnittenen Report führen, wenn der Report über eine zu hohe Anzahl von Daten generiert wird.

4.3 Ändern oder Löschen eines eingerichteten Reports

Um einen geplanten Report zu ändern oder zu löschen, rufen Sie die Reportübersicht auf und klicken Sie in der Spalte „Zeitpläne“ auf den geplanten Report, den Sie ändern oder löschen möchten (siehe Abbildung unten).



Name	Zeitpläne (0 / Unbegrenzt)
ACD - Agenten-Rohdaten Dies ist ein Bericht für Statusänderungen des ACD-Agenten	• 15.01.2021
ACD - Agenten: detaillierte Statistiken Dies ist ein Bericht für die Anrufstatistik der ACD-Agenten	
ACD - Anrufstatistik Dies ist ein Bericht mit einer zusammenfassenden Statistik pro ACD-Gruppe in einer flachen Datentabelle	
ACD - Rohdaten der Anrufe Dies ist ein Bericht für alle ACD-Anrufe einschließlich spezifischer ACD-Details	
ACD - Zusammenfassung der eingehenden Anrufe, pro Tag Dieser Bericht soll eine Leistungsanalyse der ACD-Gruppen einschließlich der Anzahl der Anrufe und der Geschwindigkeit	

Dadurch wird die Reportseite geöffnet. Unter „vorhandene Zeitpläne“ sehen Sie alle geplanten Reports dieses

Vorhandene Zeitpläne

15.01.2021	tim.kracker@voiceworks.com
------------	----------------------------

Typs.

Klicken Sie in der Übersicht auf den geplanten Report, wenn Sie diesen ändern oder löschen möchten. Dadurch wird die aktuelle Konfiguration des Reports geöffnet. Sie können den Report jetzt ändern, indem Sie eine oder mehrere Optionen neu konfigurieren und „Zeitplan speichern“ auswählen, um den Report neu zu planen.

Um den geplanten Report zu löschen, klicken Sie auf „Löschen“.

Zeitplan speichern > **Löschen**



5 Report Details

5.1 ACD – Agenten-Rohdaten

Der Report „Agenten-Rohdaten“ enthält detaillierte Informationen zu den Änderungen des Agentenstatus, z.B. Anmelden, Abmelden, Anruf usw. Jede Statusänderung wird in einem separaten Eintrag aufgeführt. Der Report wird in einer einfachen Datentabelle dargestellt.

Der Report kann über alle Agenten oder über eine Auswahl von Agenten sowie über die letzten 7 Tage, den letzten Monat oder über einen vom Benutzer ausgewählten Zeitraum erstellt werden. Die Datentypen „nach Abteilungen“ werden nicht unterstützt.

Unternehmen: 132649 Rohdaten Angefragt von: vw-user-138486
 Zeitraum: 14/12/2020 00h 00m 00s - 13/01/2021 00h 00m 00s Generiert am: 14/01/2021 11h 02m 20s

Start des Anrufs	Vollständiger Name des Agenten	Agent number	Gruppenname	Nummer der Gruppe	Status	Vorheriger Status	Vorherige Dauer	Info hinzugefügt	Abteilung
20.12.2020 13h 06m 37s		951	Wartefeld Hotline	810	LOGOUT	IDLE	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 06m 37s		951	None		LOGOUT	IDLE	139.352		Default
20.12.2020 13h 06m 40s		953	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 06m 49s		952	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 07m 02s		955	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 07m 02s		719	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 07m 08s		950	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGOUT	Default
20.12.2020 13h 07m 18s		952	All	810	UNREACHABLE	IDLE	139.393		Default
20.12.2020 14h 26m 02s		953	All	811,812	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		953	Schalke Hotline	811	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		953	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		950	All	810,812	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		950	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		950	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		719	All	810,812	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		719	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		719	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		952	All	810,812	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		952	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		952	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		951	All	810	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		951	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		955	All	810,812	IDLE	LOGOUT	0	INITIAL_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		955	Wartefeld Hotline	810	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default
20.12.2020 14h 26m 02s		955	Hotline BVB	812	IDLE	LOGOUT	0	GROUP_LOGIN	Default

5.2 ACD – Agenten: detaillierte Statistiken

Der Report „Agenten: detaillierte Statistiken“ enthält detaillierte Anrufstatistiken für jeden einzelnen Agenten. In diesem Report wird jeder Agent in eine separate Zeile mit 34 verschiedenen Statistikparametern aufgenommen. Der Report enthält ein Deckblatt und eine Datenseite mit der Tabelle der Statistiken. Die Datentabelle wird auf einer Seite gedruckt.

Der Report kann über alle Agenten oder über eine Auswahl von Agenten sowie über die letzten 7 Tage, den letzten Monat oder über einen vom Benutzer ausgewählten Zeitraum erstellt werden.

Unternehmen: 132649 Rohdaten Angefragt von: vw-user-138
 Zeitraum: 01/12/2020 00h 00m 00s - 01/01/2021 00h 00m 00s Generiert am: 14/01/2021 11h 27m

Agent	Gruppenname	Statistik 1	Statistik 2	Statistik 3	Statistik 4	Statistik 5	Statistik 6	Statistik 7	Statistik 8	Statistik 9	Statistik 10	Statistik 11	Statistik 12	Statistik 13	Statistik 14	Statistik 15	Statistik 16	Statistik 17	Statistik 18	Statistik 19	Statistik 20	Statistik 21	Statistik 22	Statistik 23	Statistik 24	Statistik 25	Statistik 26	Statistik 27	Statistik 28	Statistik 29	Statistik 30	Statistik 31	Statistik 32	Statistik 33	Statistik 34
951	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
952	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
953	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
955	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
950	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
719	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
952	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
950	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
950	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
719	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
719	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
719	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
952	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
952	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
952	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
951	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
951	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
955	All	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
955	Wartefeld Hotline	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
955	Hotline BVB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Grand		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

5.5 ACD – Zusammenfassung der eingehenden Anrufe pro Tag

Der Report „Zusammenfassung der eingehenden Anrufe pro Tag“ bietet eine Leistungsanalyse jedes Wartefelds, einschließlich der Anzahl der Anrufe und der Zeit, in der die Anrufe beantwortet wurden. Diese Statistiken werden für alle ausgewählten Wartefelder zusammen und für jedes einzelne Wartefeld aufgeführt. Dieser Report enthält auch einige Grafiken (außer im CSV-Dateiformat).

Der Bericht kann über alle Wartefelder oder über eine Auswahl von Wartefeldern sowie über die letzten 7 Tage, letzten Monat, letzte Woche, diesen Monat, diese Woche, heute oder gestern und über einen vom Benutzer ausgewählten Zeitraum generiert werden.

Eine zusätzliche Option ist die Einstellung eines Schwellenwerts für die Antwortzeit (= answered time threshold). Wenn hier ein Wert eingegeben wird (in Stunden (h), Minuten (min) und / oder Sekunden (s)), werden alle Anrufe mit einer Antwortzeit, die unter dem eingegebenen Wert liegt, nicht in den Report aufgenommen. Auf diese Weise können Sie z. B. Anrufe ausschließen, die vom Telefonsystem automatisch umgeleitet werden.

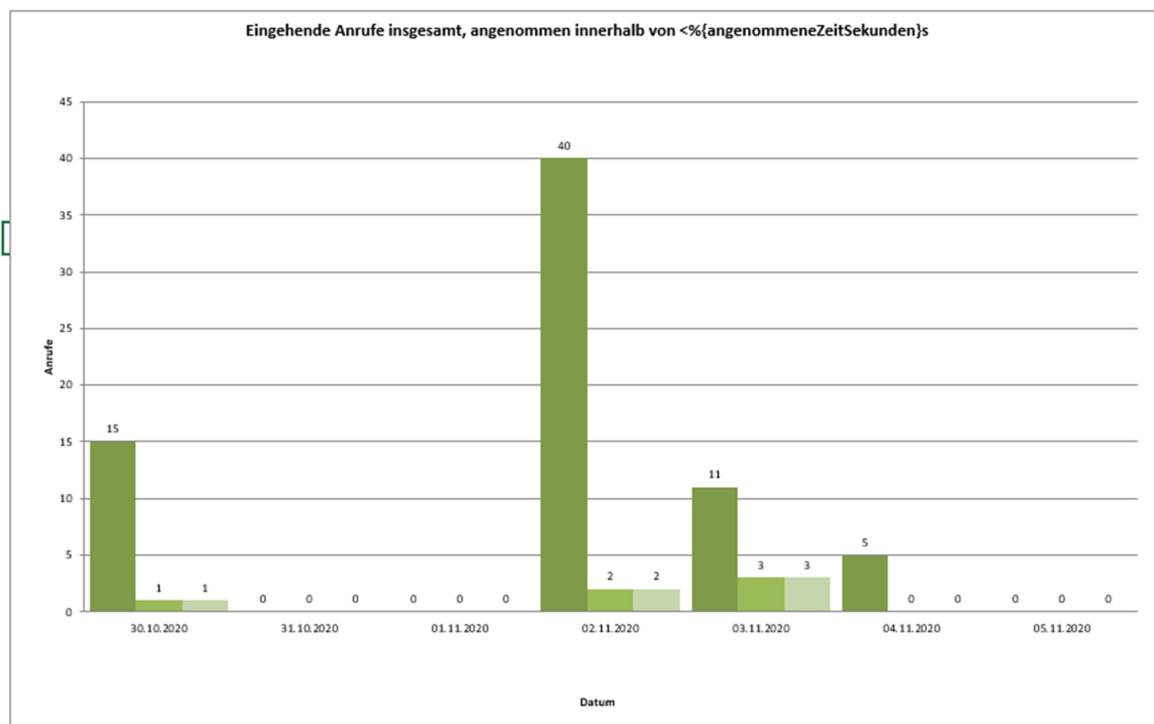
Beantwortete Zeitschwelle

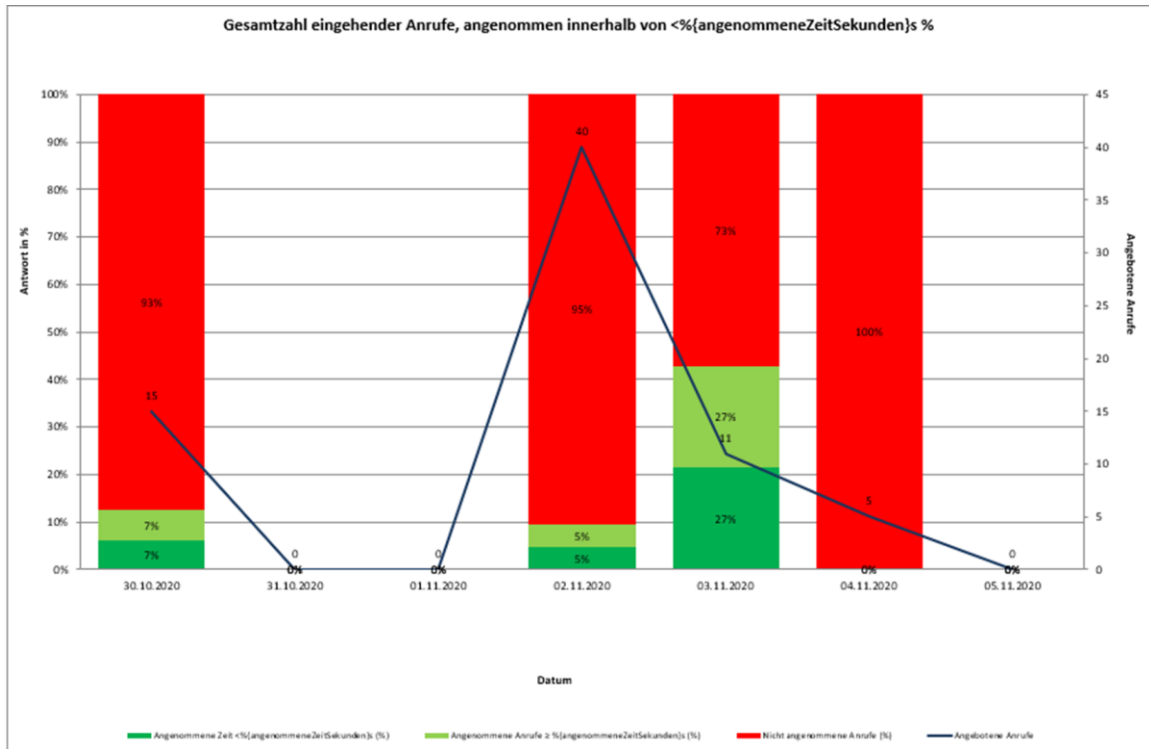
0 h 0 min 0 sec

Unternehmen: T2549
Zeitraum: 30/10/2020 00h:00m:00s - 06/11/2020 00h:00m:00s

Diagramme

Erstellt von: wj-coen-T2549
Generiert am: 06/11/2020 13:35m:3





Datum	Angebote Anrufe			Anrufe während der Öffnungszeiten				Angenommene Anrufe				
	zahlen	durchschnittliche Wartezeit(en)	max Prozess (s)	zahlen	%	durchschnittliche Wartezeit(en)	max Prozess (s)	zahlen	%	durchschnittliche Wartezeit(en)	max Prozess (s)	
30.10.2020	15	14	44	15	100%	14	44	1	7%	13	23	
31.10.2020	0	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	
01.11.2020	0	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	
02.11.2020	40	26	210	40	100%	26	210	2	5%	17	210	
03.11.2020	11	20	82	11	100%	20	82	3	27%	13	82	
04.11.2020	5	48	115	5	100%	48	115	0	0%	0	0	
05.11.2020	0	0	0	0	0%	0	0	0	0%	0	0	
Gesamt	71	24	210	71	100%	24	210	6	8%	14	210	

Prozentsätze berechnet anhand der eingehenden Anrufe Prozentsätze berechnet für Anrufe während der Öffnungszeiten

durchschnittliche Wartezeit(en): Durchschnittliche Wartezeit (s)
max Prozess (s): Maximale Bearbeitungsdauer (s), Warten + Sprechen