

Call Center Reporting Centraflex

1.1. Zeitzuordnungsmatrix

Die statistischen Messwerte werden basierend auf nachstehender Logik ermittelt:

ACD Status	Anrufstatus	Status / Zeitaufwand	Verarbeitungsdauer
Verfügbar	Verfügbar	Zeit in „Verfügbar“	Bearbeitungsdauer
	Besetzt	Gesprächsdauer	
	Halten	Haltezeit	
Nachbearbeitung	Nicht Verfügbar	Nachbearbeitungszeit	
Nicht Verfügbar	keiner	Zeit in „nicht Verfügbar“	

Zeitaufteilungsmatrix für Agenten-Statistiken

Hinweis 1: Wird im Bericht in einer Zeile ein „Strich“ angezeigt, wurde keine Zeitdauer dokumentiert. „0:00“ bedeutet, dass die Maßnahme in Null Sekunden abgeschlossen wurde.

Hinweis 2: Die Durchschnitts- und Prozentzusammenfassungen in den Berichtstabellen sind der Durchschnitt aller Werte der betreffenden Spalte und keine Summen!

Bei allen anderen Statistiken stellt die Zusammenfassung die Summe der Werte für diese Spalte dar.

Beispiel:

Summe Durchschnitt = $(\emptyset 1 + \emptyset 2) / 2$ oder

Durchschnitt Prozent = $(\% 1 + \% 2 + \% 3) / 3$

Call Center Reporting Centraflex

1.2. Berichterstattung

In diesem Bereich des Call Centers werden zusätzlich zu den Standard-Reports weitere Berichtsmöglichkeiten angeboten und ermöglichen somit, sofern gewünscht, eine erweiterte Berichterstattung. Sie haben die Möglichkeit beide Berichtsarten zu testen und ggfs. auf eine neue Berichtsart zu wechseln. Es werden hier Agenten- und Call Center Berichte angeboten. Berichterstattung ermöglicht darüber hinaus geplante Berichte anhand von definierten Vorlagen zu erstellen.

Wählen Sie den gewünschten Bericht aus und ergänzen Sie die erforderlichen Felder in der sich dann öffnenden Maske.

Nachstehend die Abbildung der Eingabemaske eines Beispielberichts, hier Call Center Aktivität.

Call Center Reporting Centraflex

Bericht

▼ Berichtseingabe

Vorlage : Call Center Aktivität

Umfang : ☒ Alle Call-Centers ☐ Callcenter ☐ DNIS

Leistungsparameter ausblenden...

Dienstebene :

☒ Umleitungszeitweiterleitungen in Dienstebene einschließen
☐ Andere Weiterverbindungen in Dienstebene einschließen
☐ Abgebrochene Anrufe ausschließen
☒ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen
☐ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen außer bevor Eingangsabschluss
☐ Einfügen von abgebrochenen Anrufen, außer in definierten Intervall

Dienstebenenoptionen :

☐ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen außer bevor Eingangsabschluss
☐ Einfügen von abgebrochenen Anrufen, außer in definierten Intervall

Intervall für abgebrochenen Anruf :

Typ : ☒ Historisch ☐ Echtzeit ☐ Geplant

Startdatum : 13/01/2014

Startzeit : 00:00 HH:MM

Enddatum : 14/01/2014

Endzeit : 00:00 HH:MM

Probenahme : täglich

Ausgabeformat : HTML

Bericht ausführen

Der Klick auf **Bericht ausführen** generiert den Bericht im gewünschten Ausgabeformat und wird im Feld **Berichtsausgabe** des Call Center Client angezeigt.

Nachstehend die Abbildung einer Berichtsausgabe, hier im Beispiel Call Center Aktivität.

Plusnet | Ein Unternehmen der EnBW
 Zentrale: Plusnet GmbH – Rudi-Conin-Straße 5a – 50829 Köln
 info@plusnet.de – www.plusnet.de

Seite 3 von 38
 Call-Center-Reporting-1-2310

Call Center Reporting Centraflex

Bericht

Berichtseingabe

Vorlage:

Umfang: ☒ Alle Call-Centers ☐ Callcenter ☐ DNS

[Leistungsparameter zurücksetzen...](#)

Dienstebene:

☒ Umleitungszustandswahlungen in Dienstebene einschließen

☐ Andere Weiterverbindungen in Dienstebene einschließen

☐ Abgebrochene Anrufe ausschließen

Dienstebenenoptionen:

☒ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen

☐ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen außer bevor Eingangsabschluss

☐ Befolgen von abgebrochenen Anrufen, außer in definierten Intervall

Intervall für abgebrochenen Anruf:

Typ: ☒ Historie ☐ Echtzeit ☐ Geplant

Berichtsausgabe

Call Center Aktivität - Mehrere Call Center - Daily

Beginn: 13-01-2014, 00:00

Ende: 14-01-2014, 00:00

Zeitzonen: (GMT+01:00) Europe/Berlin

Erstellt: 21-01-2014, 10:53

Call Center Aktivität

Anrufe beantwortet, 4, 20.0%

Anrufe verworfen, 6, 42.9%

Vorhalten der Berichtswerte

Die Speicherdauer des jeweiligen Berichts ist abhängig vom gewählten Berichtsintervall.

BERICHT / INTERVALL

VORHALTEDAUER

15 Minuten Intervall	90 Tage
30 Minuten Intervall	90 Tage
60 Minuten Intervall	397 Tage
Berichte mit Detail Daten	60 Tage
Berichte mit Log-in / Log-out Werten	90 Tage

Die Speicherdauer ist allgemeingültig festgelegt, Änderungen sind nicht möglich.

Call Center Reporting Centraflex

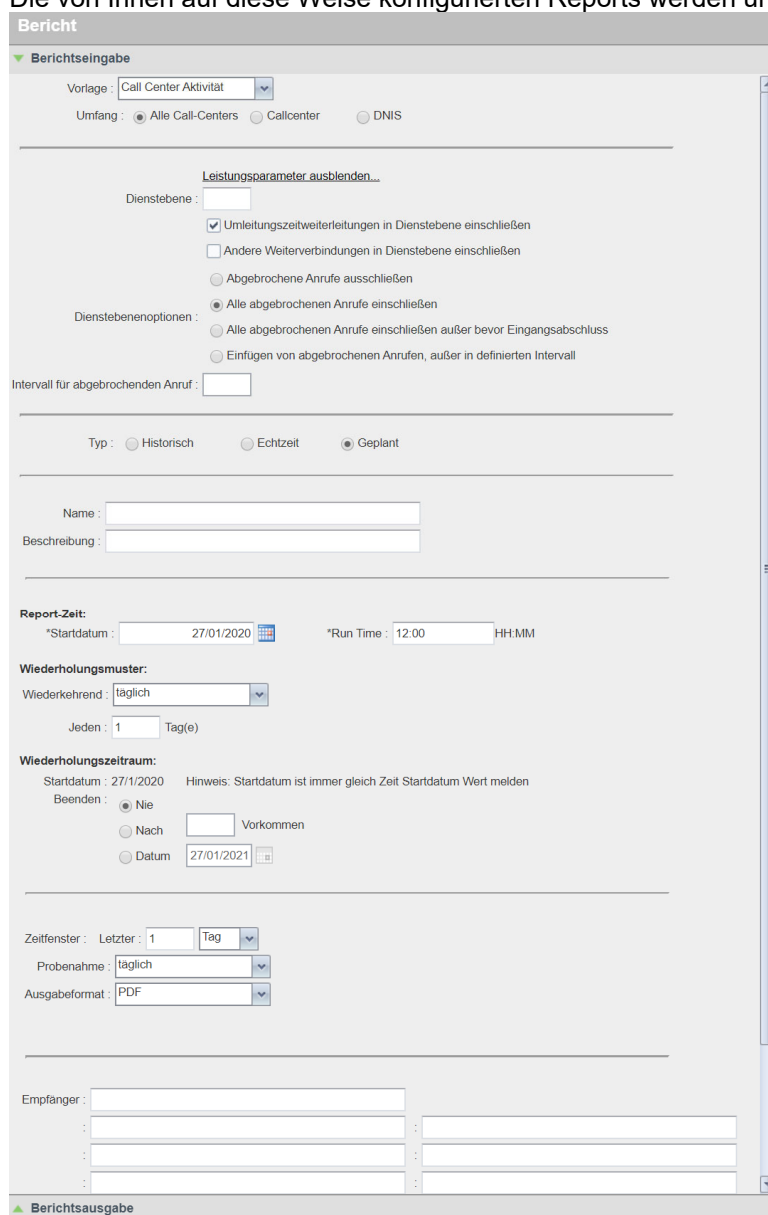
1.2.1. Geplante Berichte

Diese Option ermöglicht es, nach der Wahl eines der angebotenen Berichte, diesen Ihren Anforderungen entsprechend detaillierter zu definieren und zu einem gewünschten Zeitpunkt automatisch ausführen zu lassen.

Voraussetzung ist, dass nach der Auswahl des Berichts in der **Berichtseingabe-Maske** zur Option

- **Typ** die Funktion **Geplant**  ausgewählt wird.


Die von Ihnen auf diese Weise konfigurierten Reports werden unter der Option Geplante Berichte gelistet.



Call Center Reporting Centraflex

- **Typ: Geplant** anklicken.
- Geben Sie dem Bericht einen **Namen** und ergänzen Sie diesen eventuell eine kurze **Beschreibung**, es erleichtert später die Identifizierung des Berichts.
- **Wiederholung** definiert das Intervall, in welchem der Bericht wiederholt werden soll. Zur Auswahl stehen die Optionen:
- **Nie**: Der Bericht wird einmalig ausgeführt. Zusätzlich muss festgelegt werden, wann (Datum/Uhrzeit) der Bericht ausgeführt werden soll.

Report-Zeit:

*Startdatum :  *Run Time : HH:MM

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend : ▼

Jeden : Tag(e)

- **Täglich**: Erfordert die Ergänzung, nach wie vielen Tagen der Bericht erneut ausgeführt werden soll.

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend : ▼

Jeden : Tag(e)

- **Wöchentlich**: Geben Sie die Anzahl der Wochen an, nach denen der Bericht erneut ausgeführt werden soll und legen Sie den Wochentag der Reporterstellung fest.

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend : ▼

Jeden : Woche(n) am

☒ Sonntag ☐ Montag ☐ Dienstag ☐ Mittwoch

☐ Donnerstag ☐ Freitag ☐ Samstag

- **Monatlich**: Legen Sie fest, ob der Bericht an einem definierten Tag des Monats ausgeführt werden soll oder an einem bestimmten Wochentag des Monats.

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend : ▼

Jeden : Monat (e) auf ☐ Tag des Monats

☐ Der des Monats

Call Center Reporting Centraflex

- **Jährlich:** Definieren Sie, nach wie vielen Jahren der Bericht erneut ausgeführt werden soll. Legen Sie danach fest, ob der Bericht an einem bestimmten Datum eines Monats ausgeführt wird (Aktivierung Zeile **EIN**) oder an einem bestimmten Wochentag eines Monats (Aktivierung Zeile **AM**).

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend :

jeder : Jahr (en) auf ☒ Tag de

☐ die de

- **Beenden:** Bei sich wiederholenden Berichten können Sie bei Bedarf ein Enddatum für das Wiederholungsintervall festlegen. Wählen Sie als Endzeitpunkt entweder die Anzahl von

Beenden : ☐ Nie Vorkommen

☐ Nach Vorkommen

☒ Datum

Wiederholungen oder ein genaues Datum.

- **Berichtszeitrahmen:** Bei sich nicht wiederholenden Berichten muss der Zeitrahmen für die Datenerhebung festgelegt werden.

Bei sich wiederholenden Berichten muss der Startzeitpunkt für den Bericht gesetzt werden und der Zeitrahmen für die Datenerhebung bestimmt werden.

*Startdatum : *Run Time : HH:MM

Wiederholungsmuster:

Wiederkehrend :

jeder : Jahr (en) auf ☒ Tag de

☐ die de

Wiederholungszeitraum:

Startdatum : 27/1/2020 Hinweis: Startdatum ist immer gleich Zeit Startdatum Wert melden

Beenden : ☐ Nie Vorkommen

☐ Nach Vorkommen

☒ Datum

Zeitfenster :

Probenahme :

Ausgabeformat :

Empfänger :



- **Ausgabeformat:** Legen Sie das Ausgabeformat für den Bericht fest: PDF, XLS oder HTML.
- **Empfänger:** Hinterlegen Sie die E-Mail Adresse/n des/der Berichtsempfänger/s.



Call Center Reporting Centraflex

- **Geplanten Bericht hinzufügen:** Nach Eingabe aller gewünschten bzw. erforderlichen Parameter wird der Bericht nach dem Klick auf diesen Button **Geplanten Bericht hinzufügen** angelegt und zum definierten Zeitpunkt an die eingetragenen Empfänger versandt. Der Bericht ist unter Geplante Berichte gespeichert.

1.2.1.1. Geplante Berichte verwalten

Klicken Sie auf Berichte und wählen Sie anschließend im Drop-down Menü Geplante Berichte aus, es öffnet sich das Übersichtsfenster Geplante Berichte.

Geplante Berichte			
Name	Beschreibung	Vorlage	Aktion
Agentur Anruf Detail	Agentur Anruf Detail	Call Center Aktivität	 

-  **Bearbeiten**
Nach dem Klick auf den Button Bearbeiten öffnet sich der Geplante Bericht XY und die gewünschten Parameteränderungen können getätigt werden.
-  **Löschen**
Der Klick auf den Button Löschen entfernt den entsprechenden Bericht unwiederbringlich.

1.2.2. Variable Eingabewerte für Berichte

Die zur Berichterstellung benötigten Eingabeparameter hängen vom jeweils ausgewählten Bericht ab. Die Tabelle beinhaltet die durch Sie wählbaren und variabel einstellbaren Werte und deren Kurzbeschreibung.

Call Center Reporting Centraflex

Übersicht der variablen Eingabewerte für Berichte

Eingabe Feld	Beschreibung	Erlaubte Werte
Vorlage	Auflistung aller vorhandenen Reports.	Treffen Sie Ihre Auswahl.
Umfang	Call Center Reports über alle Call Center oder für ein spezifisches Call Center / DNIS (Dialed Nos Ident Service). Agent Reports: für alle Agenten oder einen spezifischen Agenten	Treffen Sie Ihre Auswahl.
Anrufabschluss	Anzahl der ACD- Anrufe , die von Call Center Agents in der jeweiligen Dienstebene im gesetzten Intervall bearbeitet wurden.	Pro Anrufabschluss- Ebene/Level wird ein Wert zwischen 1 -7200 Sekunden festgelegt, in welchem Anrufe angenommen sein müssen.
kurze Anrufdauer	Anzahl der „kurzen“ ACD- Anrufe , die von Call Center Agents im gesetzten Zeitrahmen bearbeitet wurden.	Die maximale Dauer eines „kurzen“ Anrufs kann mit einem Wert zwischen 1 -7200 Sekunden festgelegt werden.
Service Level / Dienstebene	Festlegung von bis zu 5 Service Level / Dienstebenen , zu denen Berechnungen für Call Center/DNIS durchgeführt werden.	Pro Ebene/Level wird ein Wert zwischen 1 -7200 Sekunden festgelegt.
Service Level Optionen	Festlegung von bestimmten Anrufarten die in Service Level Berechnungen einfließen sollen. <ul style="list-style-type: none"> – Umleitungszeitweiterleitungen einschließen Anrufe einbeziehen, die aufgrund Zeitüberschreitung des Service-Levels weitergeleitet wurden. – Alle anderen Weiterverbindungen einschließen Anrufe, die aus anderen Gründen weitergeleitet wurden, einbeziehen. Wählen Sie eine der nachfolgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> – Abgebrochene Anrufe ausschließen schließt alle abgebrochenen Anrufe aus. – Alle abgebrochenen Anrufe einschließen – Alle abgebrochenen Anrufe einschließen, außer bevor Eingangsabschluss. Schließt Anrufe ein, die nach der Eingangsansage abgebrochen wurden. – Einfügen von abgebrochenen Anrufen, außer im definierten Intervall Schließt Anrufe ein, die nach festgelegtem Intervall abgebrochen wurden. Voraussetzung: Definition des nächsten Punkts. 	Aktivierung/Deaktivierung der jeweiligen Anrufart.
Abgebrochene Anrufe Intervall	Die in diesem festzulegenden Zeitfenster abgebrochene Anrufe werden in der Berichterstellung nicht berücksichtigt .	1 -7200 Sekunden
Zielvorgabe Service Level (Dienstebene)	Zielvorgabe für den Anteil der Anrufe , die im jeweiligen Service Level bearbeitet werden sollen.	Zielvorgabe in %
Berichtstyp	Aktivieren Sie historische Berichte : Zeitraum vom eingetragenen Start- bis zum eingetragenen Enddatum. Oder Echtzeitberichte : Daten vom eingetragenen Startdatum bis zur Gegenwart; wobei der gegenwärtige Zeitpunkt mit Echtzeitdaten aktualisiert wird. Echtzeitberichte für einzelne Agenten beinhalten die Daten für jedes Zeitintervall, wobei das letzte Zeitintervall Echtzeitdaten beinhaltet (in Abhängigkeit vom Aktualisierungszeitpunkt). Wenn das Zeitintervall umspringt, werden die Daten der vorletzten Zeiteinheit gesichert und in den historischen Daten wiedergegeben, im letzten Zeitintervall werden die Echtzeitdaten gespiegelt.	Historisch / Echtzeit

Call Center Reporting Centraflex

Eingabe Feld	Beschreibung	Erlaubte Werte
Startdatum	In diesem Pflichtfeld tragen Sie durch Klick auf das Kalender-symbol das Startdatum für den Bericht ein. Wie weit das Datum zurückliegen kann, hängt von dem gewählten Intervall ab: <ul style="list-style-type: none"> – halbstündliches Intervall: max. 180 Tage zurück – stündliches Intervall: max. 365 Tage zurück – tägliches Intervall: max. 730 Tage zurück 	MMM,DD,YYYY
Startzeit	Uhrzeit (Stunde und Minute), zu der der Bericht beginnen soll. Wählen Sie die Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden-An- zeige.	1:00 am bis 12:59 am oder 1:00pm bis 12:59pm, oder 0:00 bis 23:59
Enddatum	Das Enddatum des Berichts wird nach dem Klick auf das Kalendersymbol festgelegt. Es ist ein Pflichtfeld, wenn Historischer Bericht ausgewählt wurde.	MMM,DD,YYYY
Uhrzeit Ende	Uhrzeit (Stunde und Minute), zu der der Bericht enden soll. Wählen Sie die Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden-Anzeige. Es ist ein Pflichtfeld, wenn Historischer Bericht ausgewählt wurde.	1:00am bis 12:59am oder 1:00pm bis 12:59pm, oder 0:00 bis 23:59
Darstellung Datennahme	Diese Option steht nur bei intervallbasierten Berichten zur Auswahl und legt das Intervall für die Berichts-darstellung fest. Beispiel 60 Minuten (stündlich): Die Informationen werden während des ganzen Berichtszeitraums pro Stunde dargestellt.	15 oder 30Minuten, stündlich, 1 Tag;, 1 Woche; 1 Monat
Ausgabeformat	Die Berichtsausgabeformate PDF oder HTML werden im Feld Berichtsausgabe des Call Center Client angezeigt. Die Wahl des Formats XLS er- zeugt eine Excel-Datei, die gespeichert werden kann.	PDF, XLS oder HTML

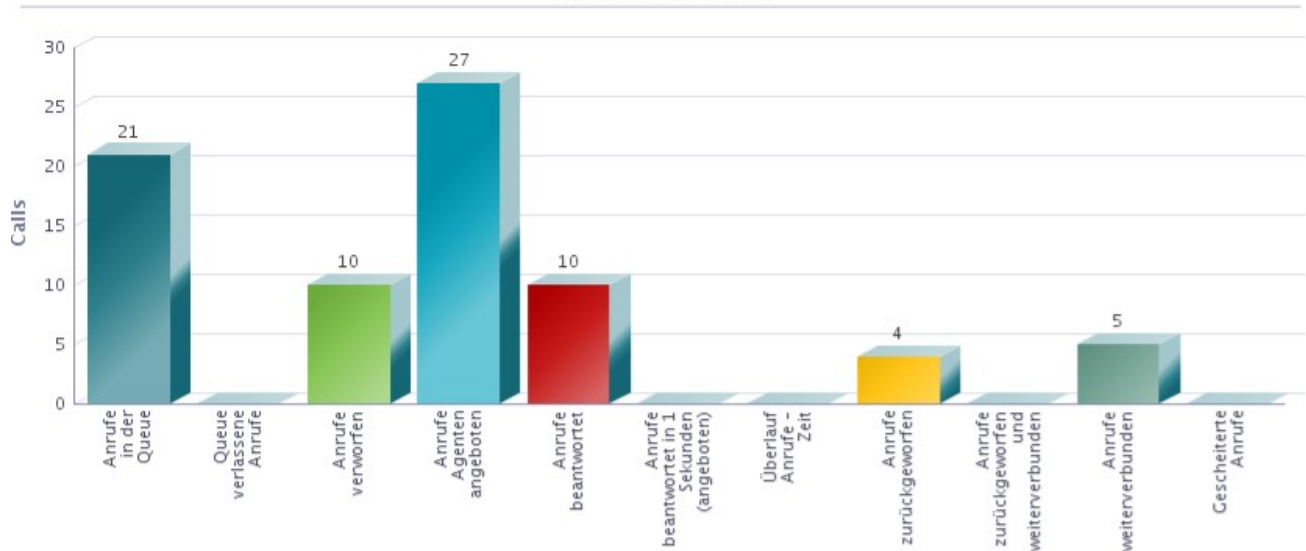
1.2.3. Bericht Call Center Aktivität

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Anrufe in der Queue	Anzahl der Anrufe, die das Call Center erhalten hat.
Queue verlassene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die die Warteschleife nach wählen einer Zahl verlassen haben (fakultative CC Profileinstellung).
Anrufe verworfen	Anrufanzahl, die während der Wartezeit in der CC Warteschlange von Anrufern abgebrochen wurden.
Anrufe Agenten angeboten	Anzahl der Anrufe, die an einem Agententelefon klingelten.
Anrufe beantwortet	Anzahl der von Call Center Agenten angenommen Anrufe.
Anrufe beantwortet in x Sekunden (angeboten)	Anrufanzahl, welche in x Sekunden angenommen wurden, berechnet aus den angebotenen Anrufen. Die Annahmezeit beinhaltet Wartezeit und Klingel-Zeit.
Überlauf Anrufe - Zeit	Anrufe, die nach der eingestellten Überlaufzeit (Call Center Einstellung /Routing Regeln/Überlauf) in den Überlauf geroutet wurden.
Anrufe zurückgeworfen	Anzahl zurückgeworfener Anrufe: nach X Ruftönen am Agententelefon erfolgt die Weiterleitung zum nächsten CC Agenten oder an eine Rufnummer (CC Einstellung /Routing Regeln / Zurückgeworfene Anrufe).
Anrufe zurückgeworfen und weiterverbunden	Anzahl zurückgeworfener Anrufe mit Weitervermittlung (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe).
Anrufe weiterverbunden	Anzahl Anrufe, welche per Supervisor Client zum Supervisor gezogen wurden oder in eine andere Queue übertragen wurden.
Gescheiterte Anrufe	Dem CC angebotene Anrufe während alle Agenten abgemeldet waren.
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit
Call Center Name	Name des Call Centers

Call Center Reporting Centraflex

Call Center Aktivität



Call Center Aktivität



Call Center Reporting Centraflex

Call Center Aktivität														
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Anrufe in der Queue	Queue verlassen e Anrufe	Anrufe verworfen	Anrufe Agenten angeboten	Anrufe beantwort et	Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (angeboten)	% Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (angeboten)	% Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (beantwortet)	Überlauf Anrufe - Zeit	Anrufe zurückge worfen	Anrufe zurückge worfen und weiterver bunden	Anrufe weiterver bunden	Gescheiter te Anrufe
10-10-2013, 00:00	Premium Callcenter	6	0	3	9	0	0	0.0%	0.0%	0	4	0	3	0
	QSC AG Call Center 2	2	0	2	2	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
	Summe	8	0	5	11	0	0	0.0%	0.0%	0	4	0	3	0
14-10-2013, 00:00	QSC AG Call Center 2	2	0	1	2	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	1	0
	Summe	2	0	1	2	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	1	0
17-10-2013, 00:00	QSC AG Call Center 2	1	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	1	0
	Summe	1	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	1	0
18-10-2013, 00:00	QSC AG Call Center 2	4	0	2	8	6	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
	Summe	4	0	2	8	6	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
21-10-2013, 00:00	QSC AG Call Center 2	4	0	1	4	3	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
	Summe	4	0	1	4	3	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
07-11-2013, 00:00	Premium Callcenter	1	0	0	1	1	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
	QSC AG Call Center 2	1	0	1	1	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
	Summe	2	0	1	2	1	0	0.0%	0.0%	0	0	0	0	0
Zusammenfassung	Premium Callcenter	7	0	3	10	1	0	0.0%	0.0%	0	4	0	3	0
	QSC AG Call Center 2	14	0	7	17	9	0	0.0%	0.0%	0	0	0	2	0
	Summe	21	0	10	27	10	0	0.0%	0.0%	0	4	0	5	0

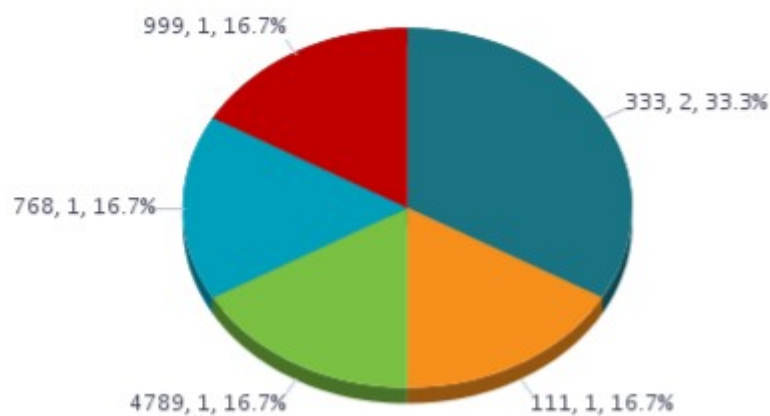
Call Center Reporting Centraflex

1.2.4. Bericht Call Center Anrufauswertungscodes - Call Center Premium

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Anruf Auswertungs Codes	Anzahl und % - Angabe der Nutzung des jeweiligen Codes im angegebenen Zeitintervall.
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers

Anruf Auswertungs Codes



Anruf Auswertungs Codes

Datum und Uhrzeit	Call Center Name	333	111	4789	768	999
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	0	0	0	1	0
	QSC AG Call Center 2	2	1	1	0	1
	Summe	2	1	1	1	1
Zusammenfassung	Premium Callcenter	0	0	0	1	0
	QSC AG Call Center 2	2	1	1	0	1
	Summe	2	1	1	1	1

Call Center Reporting Centraflex

1.2.5. Bericht Call Center Anruf Detail

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Anrufstartzeitpunkt	Uhrzeit Anrufeingang
Anrufbeantwortungszeitpunkt	Uhrzeit Anrufannahme
Anrufendzeitpunkt	Uhrzeit Anrufbeendigung
Anrufernummer	Telefonnummer des Anrufenden
Angewendete Regel	Nennung der angewandten Regel: Nachschaltung, Urlaubsplan etc.
Anrufergebnis	Beantwortet, Weiterleitung, Zurückgeworfen
Wartezeit in Queue	Zeit, die ein Anrufer in der Warteschleife verbringt. Dieser Wert wird aus der durchschnittlichen Wartezeit aller beantworteten Anrufe in einem definierten Zeitintervall errechnet. Klingelzeit, Verlorene oder weitergeleitete Anrufe sind nicht beinhaltet, jedoch zurückgeworfene Anrufe und Wrap-up Zeit.
Weiterverbunden zu Nummer	Anzeige der Rufnummer zu der Anrufe weiterverbunden wurde. Telefonnummer anderes Call Center oder Supervisor Telefonnummer, wenn Anruf per SV Client gezogen wurde (Supervisor darf nicht Agent im CC sein).
Anzahl Anrufe zurückgeworfen	Anzahl zurückgeworfener Anrufe: nach X Ruftönen am Agententelefon erfolgt die Weiterleitung zum nächsten CC Agenten oder an eine Rufnummer (CC Einstellung /Routing Regeln / Zurückgeworfene Anrufe).
Zielfonnummer bei zurückgeworfenem Anruf	Telefonnummer, an die der zurückgeworfene Anruf weitergeleitet wurde.
Gesprächszeit	Gesprächsdauer
Haltezeit	Zeit die das Gespräch gehalten wurde.
Wrap Up Zeit nach Anruf	Wrap-up Zeit (Nachbearbeitungszeit) nach einem Call Center Anruf.
Agent verbindet zu Nummer weiter	Gespräch wurde von einem CC Agenten angenommen und zu anderer Telefonnummer weiter verbunden.
Anrufauswertungscodes	Anzeige des verwendeten Anrufauswertungscodes für diesen Anruf.

Anruf Detail

Call Center Name	Anrufstartzeitpunkt	Anrufbeantwortungszeitpunkt	Anrufendzeitpunkt	Anrufernummer	Angewendete Regel	Anrufergebnis	Wartezeit in Queue	Weiterverbunden zu Nummer	Anzahl Anrufe zurückgeworfen	Zielfonnummer bei zurückgeworfenem Anruf	Gesprächszeit	Haltezeit	Wrap Up Zeit nach Anruf	Agent verbindet zu Nummer weiter	Anrufauswertungscodes
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:54:41	15-01-2014, 10:54:49	15-01-2014, 10:55:24	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:00:10	00:00:11	00:00:00	23786	
Premium Callcenter	15-01-2014, 10:55:37	15-01-2014, 10:55:43	15-01-2014, 10:56:26	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:00:41	00:00:00	00:00:00		
Premium Callcenter	15-01-2014, 10:56:55	15-01-2014, 10:56:42	15-01-2014, 10:56:53	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:00:02	00:00:06	00:00:00	23785	
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:45:04		15-01-2014, 10:45:13	040216933789		Transferred	00:00:08	23785	0						
Premium Callcenter	15-01-2014, 10:47:22	15-01-2014, 10:47:35	15-01-2014, 10:48:25	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:00:47	00:00:00	00:00:00		
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:48:27		15-01-2014, 10:48:32	040216933789		Abandoned	00:00:05		0						
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:48:40	15-01-2014, 10:48:44	15-01-2014, 10:50:45	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:01:59	00:00:00	00:00:00		
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:51:25	15-01-2014, 10:51:29	15-01-2014, 10:51:41	040216933789		Answered	00:00:00		0		00:00:10	00:00:00	00:00:10		111333

Call Center Reporting Centraflex

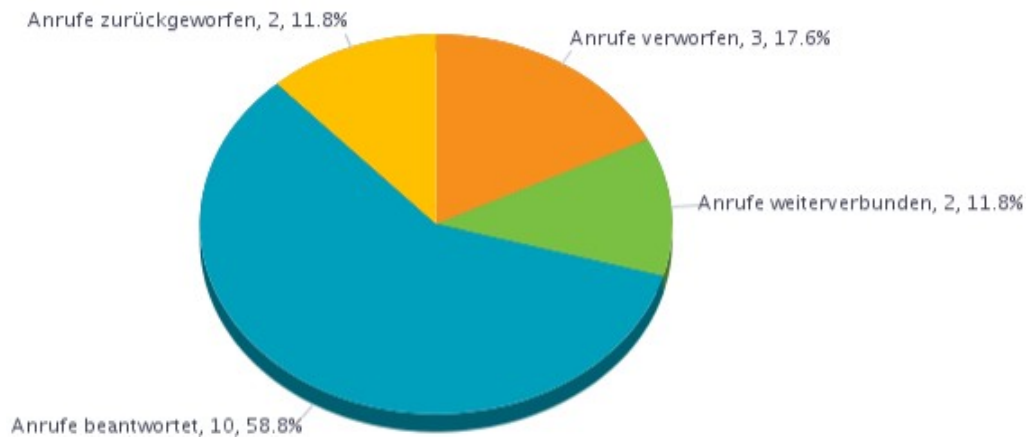
1.2.6. Bericht Call Center Angebotene Anrufe

Ausgabefelder

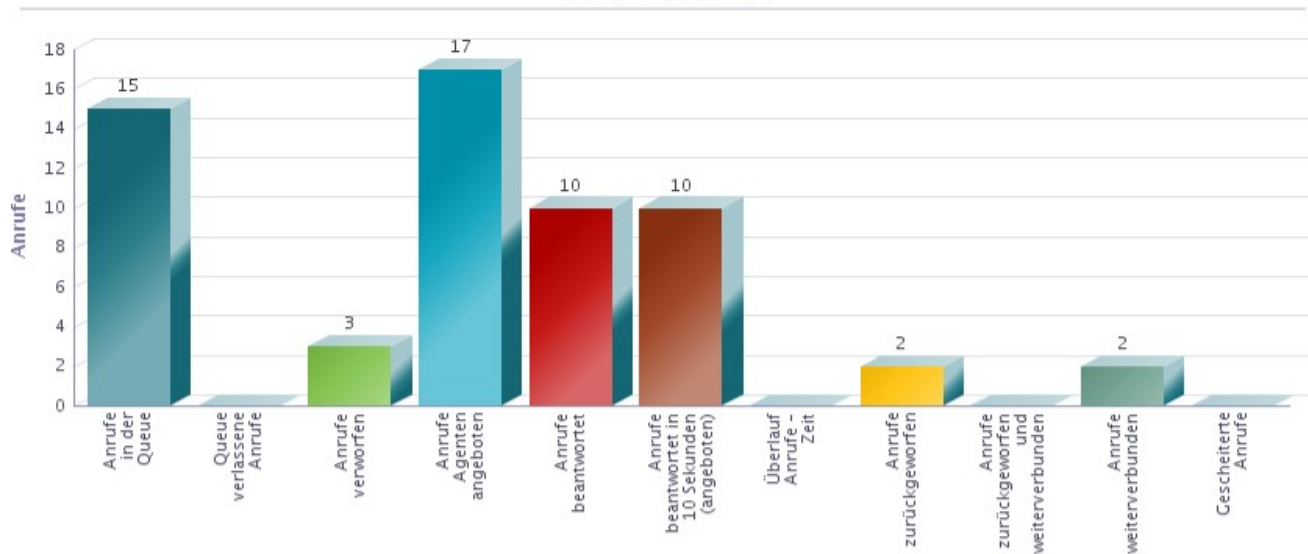
BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Anrufe in der Queue	Anzahl der Anrufe, die dem jeweiligen Call Center zugestellt wurden.
Queue verlassene Anrufe	Anzahl der Anrufe, die die Warteschleife nach wählen einer Zahl verlassen haben (fakultative CC Profileinstellung).
Anrufe verworfen	Anrufanzahl, die während der Wartezeit in der CC Warteschlange von Anrufen den abgebrochen wurden.
Anrufe Agenten angeboten	Anzahl der Anrufe die an einem Agententelefon klingelten.
Anrufe beantwortet	Anzahl der von Call Center Agenten angenommenen Anrufe.
Anrufe beantwortet in x Sekunden (angeboten)	Anrufanzahl, welche in x Sekunden angenommen wurden, berechnet aus den angebotenen Anrufen. Die Annahmezeit beinhaltet Wartezeit und Klingel-Zeit.
% Anrufe aus der Queue beantwortet im Service Level	%-Anteil der Anrufe, die aus der Warteschleife kommend innerhalb der definierten Service Level beantwortet wurden.
% Anrufe ohne Queue beantwortet im Service Level	%-Anteil der Anrufe, die nicht in der Queue waren, somit sofort dem Agent angeboten wurden, und innerhalb der definierten Service Level beantwortet wurden.
Überlauf Anrufe - Zeit	Anrufe, welche nach der eingestellten Überlaufzeit (Call Center Einstellung /Routing Regeln/Überlauf) in den Überlauf geroutet wurden.
Anrufe zurückgeworfen	Anzahl zurückgeworfener Anrufe: nach X Ruftönen am Agententelefon erfolgt die Weiterleitung zum nächsten CC Agenten oder an eine Rufnummer (CC Einstellung /Routing Regeln / Zurückgeworfene Anrufe).
Anrufe zurückgeworfen und weiterverbunden	Anzahl zurückgeworfener Anrufe mit Weitervermittlung (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe).
Anrufe weiterverbunden	Anzahl Anrufe, welche per Supervisor Client zum Supervisor gezogen wurden oder in eine andere Queue übertragen wurden.
Gescheiterte Anrufe	Dem CC angebotene Anrufe während alle Agenten abgemeldet waren.
Längste Wartezeit	Längste Dauer die ein bearbeiteter Anruf in der Warteschlange des jeweiligen Call Centers verblieb.
Längste Antwortzeit	Längste Dauer der Annahmezeit eines Anrufs (beinhaltet Warte- und Klingel-Zeit) je Call Center.
Längste Zeit bis Anruf verworfen	Längste Wartezeit eines Anrufs in der CC Warteschlange bevor der Anrufende aufgelegt hat.

Call Center Reporting Centraflex

Call Center Aktivität nach angebotenen Anrufen



Call Center Aktivität



Call Center Aktivität

Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Anrufe in der Queue	Queue verlassene Anrufe	Anrufe verworfen	Anrufe Agenten angeboten	Anrufe beantwortet	Anrufe beantwortet in 10 Sekunden (angeboten)	% Anrufe aus der Queue beantwortet im Service Level	% Anrufe ohne Queue beantwortet im Service Level	Überlauf Anrufe - Zeit	Anrufe zurückgeworfen	Anrufe zurückgeworfen und weiterverbunden	Anrufe weiterverbunden	Gescheiterte Anrufe
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	6	0	3	7	2	2	40.0%	100.0%	0	1	0	1	0
	QSC AG Call Center 2	1	0	0	1	0	0	0.0%	0.0%	0	0	0	1	0
	Summe	7	0	3	8	2	2	40.0%	100.0%	0	1	0	2	0
14-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	4	0	0	5	4	4	100.0%	100.0%	0	1	0	0	0
	QSC AG Call Center 2	4	0	0	4	4	4	100.0%	100.0%	0	0	0	0	0
	Summe	8	0	0	9	8	8	100.0%	100.0%	0	1	0	0	0
Zusammenfassung	Premium Callcenter	10	0	3	12	6	6	66.7%	100.0%	0	2	0	1	0
	QSC AG Call Center 2	5	0	0	5	4	4	100.0%	100.0%	0	0	0	1	0
	Summe	15	0	3	17	10	10	76.9%	100.0%	0	2	0	2	0

Höchststände

Call Center Reporting Centraflex

Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Längste Wartezeit	Längste Antwortzeit	Längste Zeit bis Anruf verworfen
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:54	00:00:07	00:00:31
	QSC AG Call Center 2	00:00:06	00:00:00	00:00:00
	Summe	00:00:54	00:00:07	00:00:31
14-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:00	00:00:09	00:00:00
	QSC AG Call Center 2	00:00:00	00:00:08	00:00:00
	Summe	00:00:00	00:00:09	00:00:00
Zusammenfassung	Premium Callcenter	00:00:54	00:00:09	00:00:31
	QSC AG Call Center 2	00:00:06	00:00:08	00:00:00
	Summe	00:00:54	00:00:09	00:00:31

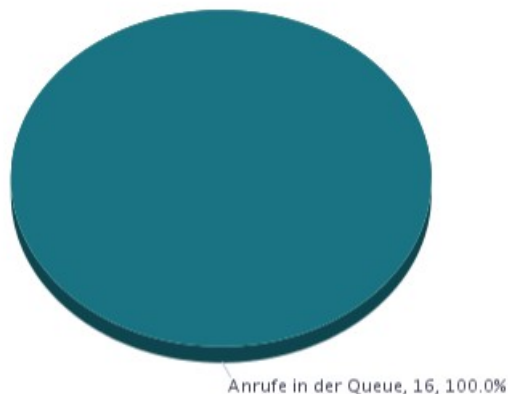
Call Center Reporting Centraflex

1.2.7. Bericht Call Center eingehende Anrufe

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Anrufe erhalten	Summe aller Anrufe, die das Call Center erhalten hat.
Erhalten über Überlauf	Anrufanzahl, die aufgrund eines anderen Überlaufs im Call Center ein gingen.
Anrufe in der Queue	Anzahl der Anrufe, die das Call Center erhalten hat.
In Überlauf wegen voller Queue	Anrufe, die aufgrund voller Warteschleife in den Call Center eigenen Überlauf geroutet wurden.
Erzwungene Weiterleitung	Anzahl der Anrufe, welche mittels Erzwungener Weiterleitung aus dem Call Center (Premium) hinaus geroutet wurden.
Nachtschaltung	Anzahl der Anrufe, die aufgrund der Nachtschaltung aus dem Call Center (Premium) hinaus geroutet wurden.
Urlaubsplan	Anzahl der Anrufe, die aufgrund eines hinterlegten Urlaubsplans aus dem Call Center (Premium) hinaus geroutet wurden.

Eingehende Anrufe



Eingehende Anrufe

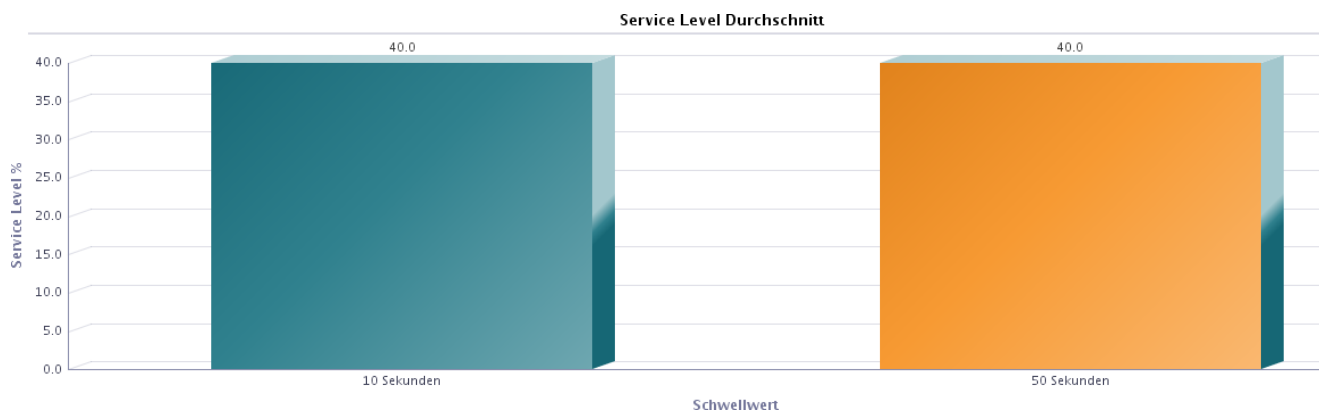
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Anrufe erhalten	Erhalten über Überlauf	Anrufe in der Queue	In Überlauf wegen voller Queue	Erzwungene Weiterleitung	Nachtschaltung	Urlaubsplan
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	6	0	6	0	0	0	0
	QSC AG Call Center 2	1	0	1	0	0	0	0
	Summe	7	0	7	0	0	0	0
14-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	4	0	4	0	0	0	0
	QSC AG Call Center 2	5	0	5	0	0	0	0
	Summe	9	0	9	0	0	0	0
Zusammenfassung	Premium Callcenter	10	0	10	0	0	0	0
	QSC AG Call Center 2	6	0	6	0	0	0	0
	Summe	16	0	16	0	0	0	0

1.2.8. Bericht Call Center Service Level Report

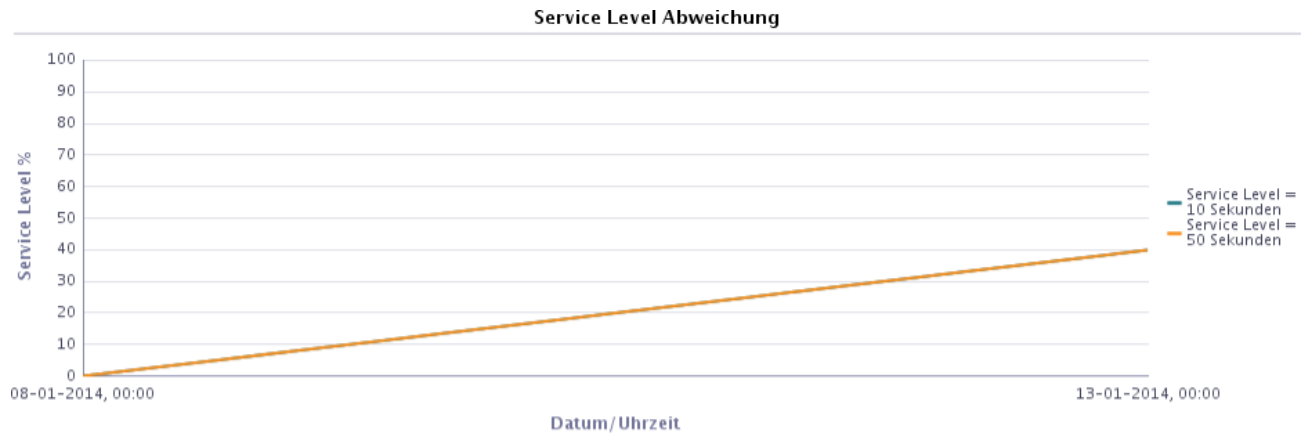
Call Center Reporting Centraflex

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Durchschnittswartezeit	Durchschnittliche Wartezeit oder Verzögerungszeit in der Warteschlange, in Minuten und Sekunden, ohne Klingel-Zeit. Berechnung \square Wartezeit: Summe der Zeiten in Warteschlange / Summe der beantworteten Anrufe.
Durchschnittsbeantwortungszeit	Durchschnittliche Zeitdauer die ein Anruf in Warteschleife, inkl. Klingel- Zeit, verbrachte. Berechnung \square Beantwortungszeit: (Summe der Zeiten in Warteschlange + Summe Klingelzeiten) / Summe der beantworteten Anrufe.
Anrufe beantwortet innerhalb x Sekunden	Anzahl der ACD- Anrufe, die von Call Center Agents in der jeweiligen Dienstebene/Service Level (hier innerhalb X-Sekunden) bearbeitet wurden. Die Anzahl erhöht sich mit jedem bearbeiteten Anruf.
% innerhalb x Sekunden	%-Satz der ACD- Anrufe, die von den Call Center Agents in der definierten Dienstebene / Service Level (hier X Sekunden) bearbeitet wurden. Berechnung % innerhalb Dienstebene: Beantwortete ACD- Anrufe der Dienstebene ‚N‘ / Anrufe in Warteschlange. Beispiel: Drei Dienstebenen sind definiert; in DE1 wurde ein Anruf beantwortet, in DE2 wurden 2 Anrufe beantwortet und in DE3 wurden 4 Anrufe beantwortet. Die Tabelle weist dann folgende Werte aus: DE1: 1 Anrufe beantwortet / 7 erhaltene Anrufe = 14% DE2: 2 Anrufe beantwortet / 6 erhaltene Anrufe = 33% DE3: 4 Anrufe beantwortet / 4 erhaltene Anrufe = 100% Hinweis: Die Zeitzähler der Dienstebenen beginnen in dem Moment, zu der ein Anruf in die Warteschlange kommt; auch die Zeitdauer der Einstiegsnachricht (Begrüßungsansage) zählt dazu.



Call Center Reporting Centraflex



Service Level							
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Durchschnitts wartezeit	Durchschnitts beantwortungszeit	Anrufe beantwortet innerhalb 10 Sekunden	% innerhalb 10 Sekunden	Anrufe beantwortet innerhalb 50 Sekunden	% innerhalb 50 Sekunden
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:00	00:00:07	2	40.0%	2	40.0%
	Summe	00:00:00	00:00:07	2	40.0%	2	40.0%
Zusammenfassung	Premium Callcenter	00:00:00	00:00:07	2	40.0%	2	40.0%
	QSC AG Call Center 2	00:00:00	00:00:00	0	0.0%	0	0.0%
	Summe	00:00:00	00:00:07	2	40.0%	2	40.0%

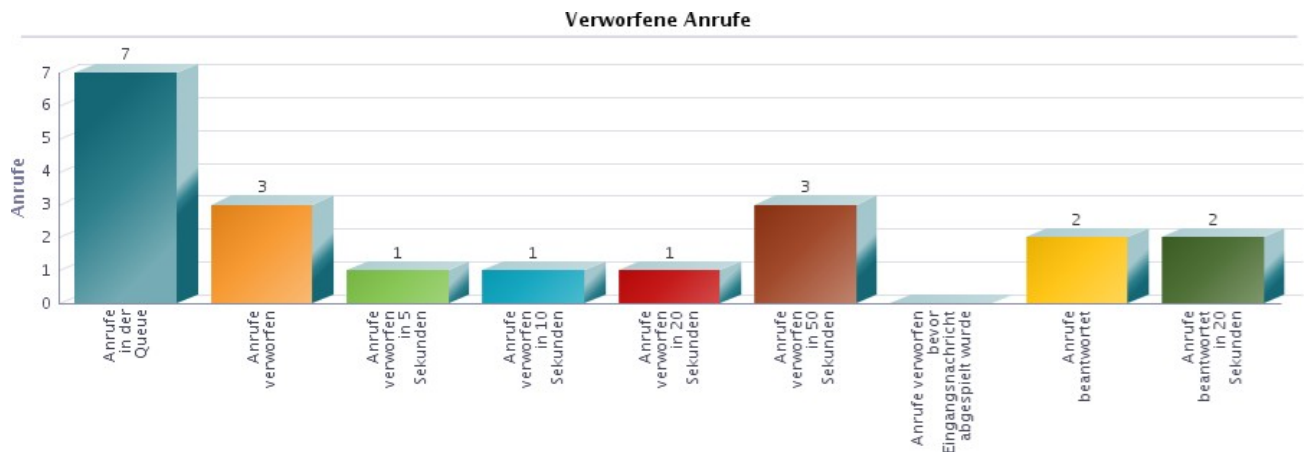
Call Center Reporting Centraflex

1.2.9. Bericht Call Center Verworfenne Anrufe

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Anrufe in der Queue	Anzahl der Anrufe, die dem jeweiligen Call Center zugestellt wurden.
Anrufe verworfen	Anrufanzahl, die während der Wartezeit in der CC Warteschlange von Anrufern abgebrochen wurden.
% Anrufe verworfen	%-Anteil der erhaltenen Anrufe, die während der Wartezeit in der Queue vom Anrufer beendet wurden.
Anrufe verworfen in X-Sekunden (Anzeige in Anzahl und Prozent)	Anrufe, die nach der vorgegebenen Zeitdauer (Zeitangabe in Sekunden) verworfen wurden, Spaltenanzeige in Anzahl bzw. Prozent.
Anrufe verworfen bevor Eingangsnachricht abgespielt wurde (Anzeige in Anzahl und Prozent)	Anrufe die abgebrochen wurden, bevor die Einstiegsnachricht komplett abgespielt wurde.
Anrufe verworfen nachdem Eingangsnachricht abgespielt wurde (Anzeige in Anzahl bzw. Prozent)	Anrufe die abgebrochen wurden, nachdem die Einstiegsnachricht komplett abgespielt wurde.
Anrufe beantwortet Anzahl	Anzahl der von Call Center Agenten angenommenen Anrufe.
Anrufe beantwortet in X Sekunden	Anrufanzahl, welche in X-Sekunden angenommen wurden. (X= Sekunden wie in Berichtseingabe festgelegt)
Längste Wartezeit Verworfen	Längste Zeitdauer in Sekunden bis zum Abbruch des Anrufs durch den Anrufer.

Call Center Reporting Centraflex



Verworfene Anrufe																	
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Anrufe in der Queue	Anrufe verworfen	% Anrufe verworfen	Anrufe verworfen in 5 Sekunden	% Anrufe verworfen in 5 Sekunden	Anrufe verworfen in 10 Sekunden	% Anrufe verworfen in 10 Sekunden	Anrufe verworfen in 20 Sekunden	% Anrufe verworfen in 20 Sekunden	Anrufe verworfen in 50 Sekunden	% Anrufe verworfen in 50 Sekunden	Anrufe verworfen bevor Eingangsnaechricht abgespielt wurde	% Anrufe verworfen bevor Eingangsnaechricht abgespielt wurde	Anrufe verworfen nachdem Eingangsnaechricht abgespielt wurde	Längste Wartezeit Verworfen	
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	6	3	50.0%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	0	0.0%	3	50.0%	00:00:31
	QSC AG Call Center 2	1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	00:00:00
	Summe	7	3	42.9%	1	14.3%	1	14.3%	1	14.3%	3	42.9%	0	0.0%	3	42.9%	00:00:31
Zusammenfassung	Premium Callcenter	6	3	50.0%	1	16.7%	1	16.7%	1	16.7%	3	50.0%	0	0.0%	3	50.0%	00:00:31
	QSC AG Call Center 2	1	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	00:00:00
	Summe	7	3	42.9%	1	14.3%	1	14.3%	1	14.3%	3	42.9%	0	0.0%	3	42.9%	00:00:31

Call Center Reporting Centraflex

1.2.10. Bericht Call Center Zusammenfassung

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Æ Wartezeit	Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, die Anrufe vor ihrer Annahme in der Warteschlange verbrachten.
Æ Beantwortungszeit	Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, bevor ein Anruf im Call Center angenommen wurde. Die Æ Annahmezeit beinhaltet Wartezeit und Klingel-Zeit.
Æ Verwerfungszeit	Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, bevor ein Anruf in der Warte-schlange des Call Centers vom Anrufer abgebrochen wurde. Weitergeleitete Anrufe und Überlauf-Anrufe werden nicht berücksichtigt.
Æ Agentenanzahl	Æ Anzahl der Agenten, die sich im Berichtszeitraum dieser Warteschlange im ACD-Status: Anmelden, Verfügbar, nicht Verfügbar oder in Wrap-up befinden. Berechnung Æ Anzahl Mitarbeiter: Arbeitszeiten / Berichtszeitraum

1.2.11. Bericht Call Center Überlauf Matrix

Voraussetzung für diesen Bericht ist, dass der Supervisor in mindestens zwei Call Centern Supervisor ist, da- mit Quelle und Ziel bestimmt werden können.

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Ziel	Überlaufziel für Anrufe, welche die festgelegte, maximale Warteschlangenlänge eines Call Centers überschreiten. Diese Anrufe werden entsprechend der Call Center Überlauf-Einstellungen zu einem Anrufbeantworter weitergeschaltet oder zu einer anderen Telefonnummer weiterverbunden.
Quelle	Überlaufquelle (Call Center) für Anrufe welche die festgelegte, maximale Warteschlangenlänge eines Call Centers überschreiten. Diese Anrufe werden entsprechend der Call Center Überlauf-Einstellungen zu einem Anrufbeantworter weitergeschaltet oder zu einer anderen Telefonnummer weiterverbunden.

Call Center Reporting Centraflex

1.2.12. Bericht Agenten Aktivität & Aktivitätszeitraum

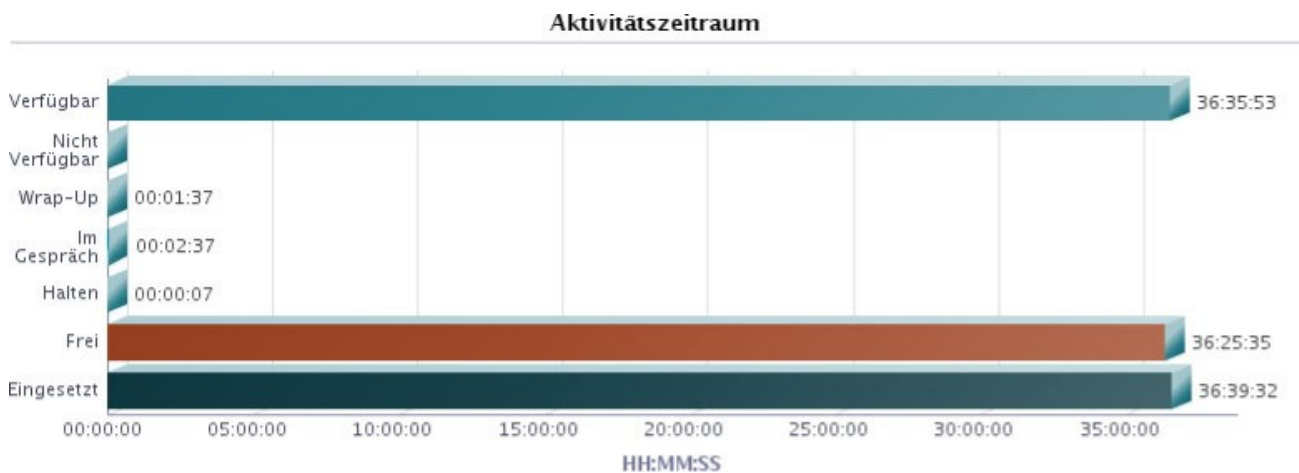
Ausgabefelder Agentenaktivität

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Call Center Anrufe eingehend	Anzahl der Anrufe, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall beantwortet hat.
Kurze Dauer	Anzahl der Anrufe, auf die der Grenzwert für kurze Anrufe zutrifft.
Beantwortete Anrufe im Service Level	Anzahl der Anrufe, die im festgelegten Service Level des Call Centers beantwortet wurden.
Zurückgeworfene Anrufe	Anzahl der zurückgeworfenen Anrufe (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe), Beispiel: Agententelefon klingelt Zwei Mal, dann Weiterleitung zum nächsten Agenten.
Weiterverbundene Anrufe	Anzahl der vom Agenten transferierten Anrufe (Summe aus <i>Vermitteln mit Rückfrage</i> , <i>Eskalation an Supervisor</i> und <i>Konferenzschaltung Weiterleitung ohne Rücksprache</i>).
Grenzwert für kurze Anrufe	Legen Sie den Zeitraum für kurze Anrufe fest.
Zurückgeworfene Anrufe beim langem Halten Call Center Premium	Zählt zurückgeworfenen Anrufe nach langem Halten (CC/Routing Regeln/Zurückgeworfene Anrufe), Bsp.: Agent nimmt Anruf entgegen und stellt Anruf auf Halten, nach Überschreitung der konfigurierten max. Haltezeit wird der Anruf verworfen.
Weiterreichen an Supervisor	Anzahl der an Supervisor eskalierten Anrufe.
Notfallanruf an Supervisor Call Center Premium	Anzahl der Anrufe, bei denen ein Supervisor unmittelbar per Dreier-Konferenz in ein Gespräch einbezogen wurde.

Ausgabefelder Aktivitätszeitraum

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Verfügbar	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Verfügbar</i> verbrachte.
Nicht Verfügbar	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Nicht Verfügbar</i> verbrachte.
Wrap-Up & Nachbearbeitung	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Wrap-up</i> (für Call Center) und <i>Nachbearbeitung</i> (außerhalb Call Center Tätigkeit) verbrachte.
Im Gespräch	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall mit ACD- Telefonaten im Status <i>Sprechend</i> verbrachte.
Halten	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall mit ACD- Telefonaten im Status <i>Halten</i> verbrachte.
Frei	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall „Bereit“ im Status <i>Verfügbar</i> verbrachte. Die Call Center Agenten werden als <i>Verfügbar</i> betrachtet, sofern sie sich nicht in einem ACD – Anruf befinden.
Eingesetzt	Zeitdauer im angegebenen Intervall, die ein Call Center Agent nicht im Status <i>Abgemeldet</i> verbrachte; sie beinhaltet die Zeiten von Status <i>Angemeldet</i> , <i>Verfügbar</i> , <i>Nicht verfügbar</i> und <i>Nachbearbeitung</i> .

Call Center Reporting Centraflex



Agenten Aktivität

Datum und Uhrzeit	Name	Call Center Anrufe eingehend	Kurze Dauer	Beantwortete Anrufe im Service Level	Zurückgeworfene Anrufe	Weiterverbundene Anrufe	Zurückgeworfene Anrufe beim langem Halten	Weiterreichen an Supervisor	Notfallanruf an Supervisor
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	2	1	2	1	0	0	0	0
	Summe	2	1	2	1	0	0	0	0
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	1	1	1	1	0	0	0	0
	Agent 2, Callcenter	4	2	4	0	0	0	0	0
	Empfang, Rezeption	3	2	3	0	2	0	0	0
	Summe	8	5	8	1	2	0	0	0
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	3	2	3	2	0	0	0	0
	Agent 2, Callcenter	4	2	4	0	0	0	0	0
	Empfang, Rezeption	3	2	3	0	2	0	0	0
	Summe	10	6	10	2	2	0	0	0

Aktivitätszeitraum

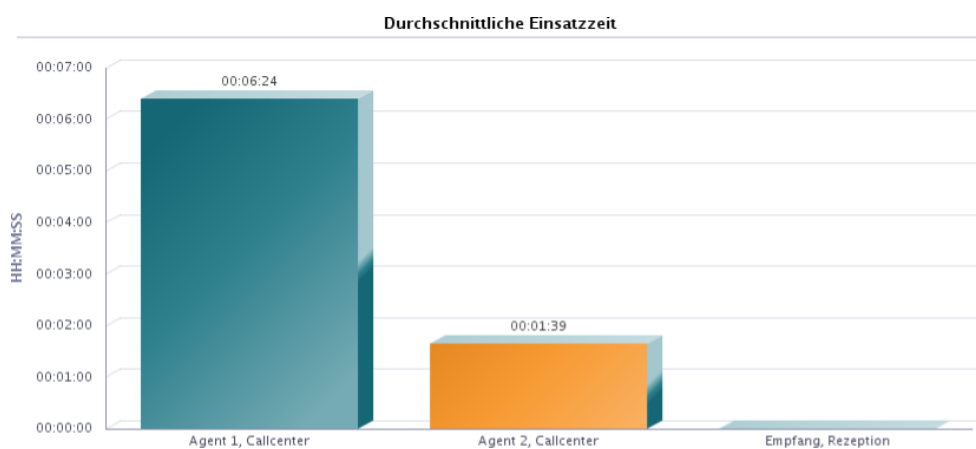
Datum und Uhrzeit	Name	Verfügbar	Nicht Verfügbar	Wrap-Up	Im Gespräch	Halten	Frei	Eingesetzt
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:09:44	00:00:00	00:01:37	00:00:18	00:00:00	00:07:00	00:12:48
	Agent 2, Callcenter	00:02:43	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:42	00:03:18
	Empfang, Rezeption	24:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	23:58:29	24:00:00
	Summe	24:12:27	00:00:00	00:01:37	00:00:18	00:00:00	24:06:11	24:16:06
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:40:41	00:00:00	00:00:00	00:00:04	00:00:00	00:40:29	00:40:41
	Agent 2, Callcenter	00:45:05	00:00:00	00:00:00	00:01:28	00:00:00	00:42:43	00:45:05
	Empfang, Rezeption	10:57:40	00:00:00	00:00:00	00:00:47	00:00:07	10:56:12	10:57:40
	Summe	12:23:26	00:00:00	00:00:00	00:02:19	00:00:07	12:19:24	12:23:26
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	00:50:25	00:00:00	00:01:37	00:00:22	00:00:00	00:47:29	00:53:29
	Agent 2, Callcenter	00:47:48	00:00:00	00:00:00	00:01:28	00:00:00	00:43:25	00:48:23
	Empfang, Rezeption	34:57:40	00:00:00	00:00:00	00:00:47	00:00:07	34:54:41	34:57:40
	Summe	36:35:53	00:00:00	00:01:37	00:02:37	00:00:07	36:25:35	36:39:32

Call Center Reporting Centraflex

1.2.13. Bericht Agent An- / Abgemeldet

Ausgabefelder je Agentenbericht

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Angemeldet Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten im Call Center.
Abgemeldet Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit der Abmeldung des Agenten vom Call Center.
Eingesetzte Zeit	Dauer der Anmeldung im Call Center.
Gesamte Einsatzzeit	Summe der Einsatzzeiten im ausgewerteten Zeitraum



Anmelden Abmelden: Agent 1, Callcenter

Angemeldet Datum/Uhrzeit	Abgemeldet Datum/Uhrzeit	Eingesetzte Zeit
13-01-2014, 13:00:21	13-01-2014, 13:08:24	00:08:03
13-01-2014, 13:14:50	13-01-2014, 13:19:34	00:04:44
14-01-2014, 10:16:58		
	Gesamte Einsatzzeit	00:12:48

Anmelden Abmelden: Agent 2, Callcenter

Angemeldet Datum/Uhrzeit	Abgemeldet Datum/Uhrzeit	Eingesetzte Zeit
13-01-2014, 13:19:46	13-01-2014, 13:22:13	00:02:27
13-01-2014, 13:26:11	13-01-2014, 13:27:02	00:00:50
14-01-2014, 10:12:34		
	Gesamte Einsatzzeit	00:03:18

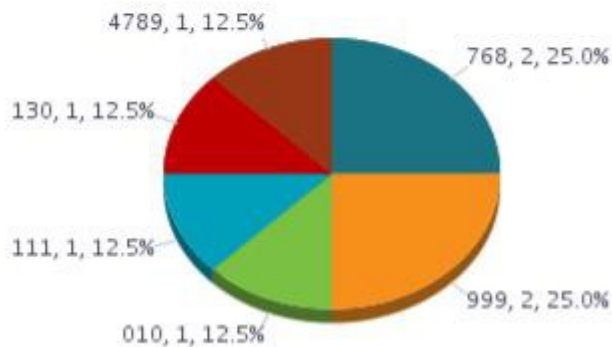
Call Center Reporting Centraflex

1.2.14. Bericht Agenten Anruf Auswertungs Codes Call Center Premium

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Anruf Auswertungs Code - lfd. Nr.	Anzahl der Nutzung des jeweiligen Codes im angegebenen Zeitintervall. Die Anzeige des Codes erfolgt entsprechend der Einstellung im VoIP Portal als Ziffer oder Text.
Zusammenfassung	Anrufe pro Anruf Auswertungs-Code mit Zuordnung Nutzer im Berichtszeitraum.

Anruf Auswertungs Codes



Anruf Auswertungs Codes

Datum und Uhrzeit	Agenten Name	768	999	010	111	130	4789
18-10-2013, 00:00	Agent 1, Callcenter	0	2	0	0	0	0
	Summe	0	2	0	0	0	0
05-11-2013, 00:00	Supervisor, CC	2	0	1	1	1	1
	Summe	2	0	1	1	1	1
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	0	2	0	0	0	0
	Agent 2, Callcenter	0	0	0	0	0	0
	Empfang, Rezeption	0	0	0	0	0	0
	Supervisor, CC	2	0	1	1	1	1
	Summe	2	2	1	1	1	1

Call Center Reporting Centraflex

1.2.15. Bericht Agenten Anruf Detail

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG

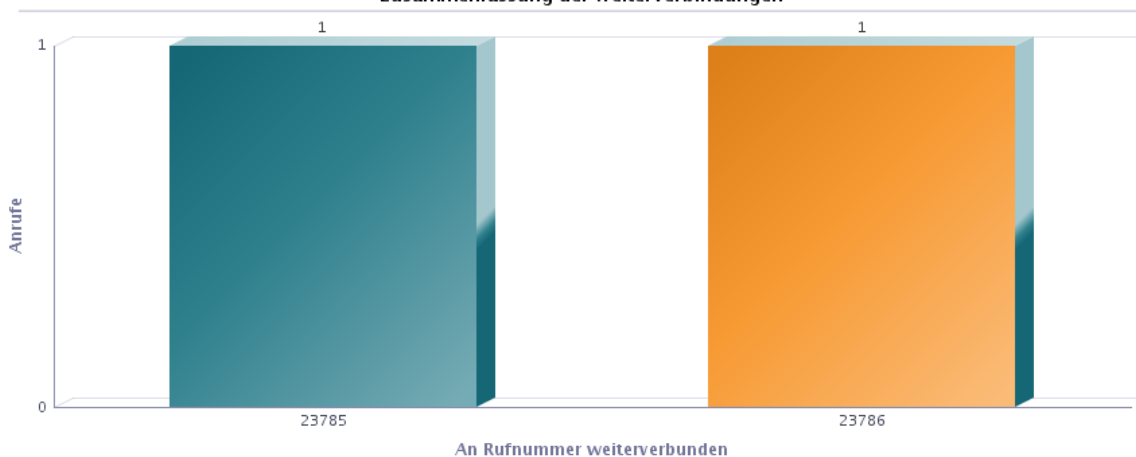
BESCHREIBUNG

Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Anrufstartzeitpunkt	Uhrzeit Anrufeingang
Anrufendzeitpunkt	Uhrzeit Anrufbeendigung
Anruftyp	Nennung des vom Agenten benutzten Anruftyps, Typdefinition im Glossar
Anrufer/angerufene Rufnummer	Telefonnummer des Anrufenden oder ausgehend gewählte Rufnummer.
Gewählte Rufnummer	Zielfrufnummer des eingehenden Anrufs
Wartezeit in Queue	Zeit, die ein Anrufer in der Warteschleife verbringt, weil kein Agent verfü- bar war. Wert beinhaltet zurückgeworfene Anrufe-Zeit und Wrap-Up Zeit (Nachbearbeitung) im Call Center; nicht enthalten ist die Klingelzeit.
Eingesetzt	Agent im Call Center eingeloggt Ja /Nein
Gesprächszeit	Gesprächsdauer
Haltezeit	Zeit die das Gespräch <i>gehalten</i> wurde.
Wrap-Up Zeit	Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall in der Call Center Wrap-up Zeit verbrachte. Standard-Wrap-up Zeit wird im CC Profil festgelegt, (enthält <u>nicht</u> die <i>Nachbearbeitungszeiten</i> außerhalb des CC).
An Rufnummer weiterverbunden	Anzeige der Rufnummer, an die der Anruf weiterverbunden wurde.
Weiterverbindungsbereich	Weiterverbunden entweder innerhalb oder außerhalb der Enterprise.
Anrufauswertungscodes	Anzeige des verwendeten Anrufauswertungscodes für diesen Anruf.

Anruf Details

Agenten Name	Anrufstartzeitpunkt	Anrufendzeitpunkt	Anruftyp	Anrufer/angerufene Rufnummer	Gewählte Rufnummer	Wartezeit in Queue	Eingesetzt	Gesprächszeit	Haltezeit	Wrap-Up Zeit	An Rufnummer weiterverbunden	Weiterverbindungs- sbereich	Anrufauswertungscodes
Empfang_Rezeption	15-01-2014, 10:34:41	15-01-2014, 10:35:24	Inbound ACD	040226323789	040226323781	00:00:00	Yes	00:00:10	00:00:21	00:00:00	23786	Within Enterprise	
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:55:19	15-01-2014, 10:55:52	Internal	040226323789			No	00:00:11	00:00:00				
Empfang_Rezeption	15-01-2014, 10:35:19	15-01-2014, 10:35:24	Internal	040226323786			Yes	00:00:03	00:00:00		23789	Within Enterprise	
Empfang_Rezeption	15-01-2014, 10:35:37	15-01-2014, 10:36:26	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:41	00:00:00	00:00:00			
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:36:35	15-01-2014, 10:36:53	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:02	00:00:06	00:00:00	23785	Within Enterprise	
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:47:23	15-01-2014, 10:48:25	Inbound ACD	040226323789	040226323788	00:00:00	Yes	00:00:47	00:00:00	00:00:00			
Empfang_Rezeption	15-01-2014, 10:48:40	15-01-2014, 10:50:45	Inbound ACD	040226323789	040226323781	00:00:00	Yes	00:01:59	00:00:00	00:00:00			

Zusammenfassung der Weiterverbindungen



ACD Anrufe: 5

ACD Anrufe Weiterverbunden: 2

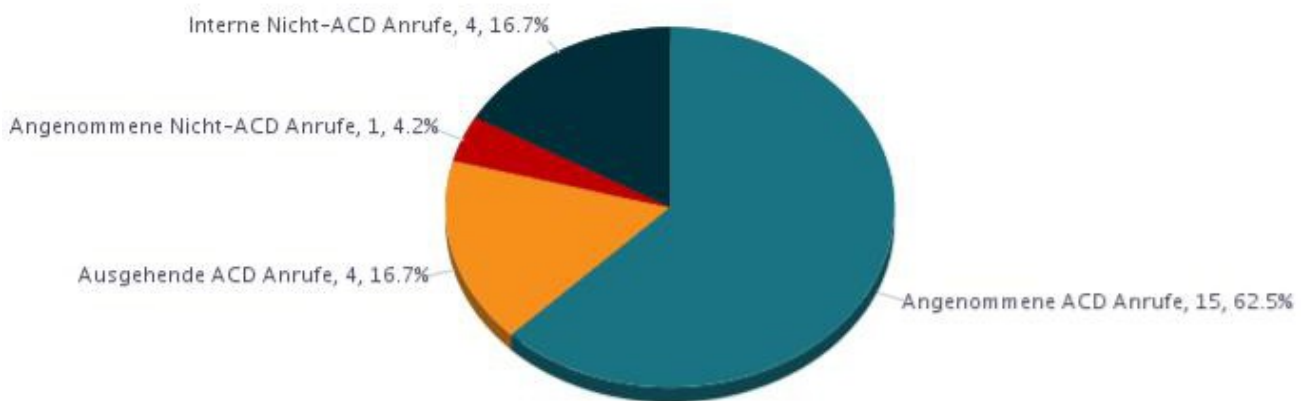
Call Center Reporting Centraflex

1.2.16. Bericht Agenten Anruf

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Angebote Anrufe	Anrufe, die beim jeweiligen Agenten geklingelt haben.
Angenommene ACD Anrufe	Anzahl der ACD- Anrufe, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall bearbeitet hat.
Ausgehende ACD Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die der CC Agent über die CC Rufnummer im angegebenen Intervall getätigt hat. (Einstellung VoIP Portal User-Profil / Anrufsteuerung / Call Center / Ausgehende Anrufe als: CC Nummer oder Client) Hinweis: Dieses beinhaltet auch Anrufe, die im Rahmen von <i>vermitteln mit Rückfrage, Eskalation an Supervisor und Konferenzschaltung getätigt wurden. Nicht berücksichtigt wird blind weiterverbinden (=Weiter- leiten ohne Rücksprache). Darüber hinaus werden Anrufe, die aus blind weiterverbinden des Agenten resultieren, nicht gewertet.</i>
Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die Telefonanlage anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Ausgehende Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die Telefonanlage anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Direkt einkommende, nicht per ACD zugeteilte, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Ausgehende Anrufe, die <u>nicht</u> mit abgehender CC Nummer geführt wurden.
Interne Nicht-ACD Anrufe	Interne Anrufe, die nicht über die ACD geroutet wurden.

Anzahl der Anrufe nach Anruftyp



Call Center Reporting Centraflex

Anzahl der Anrufe nach Anruftyp

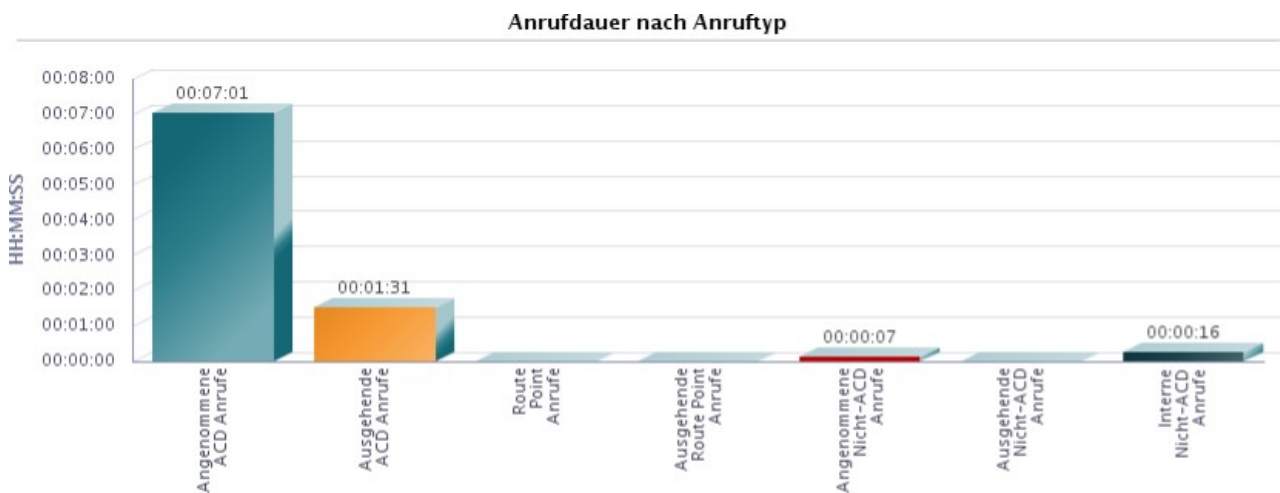
Datum und Uhrzeit	Agenten Name	Angebotene Anrufe	Angenommene ACD Anrufe	Ausgehende ACD Anrufe	Route Point Anrufe	Ausgehende Route Point Anrufe	Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Interne Nicht-ACD Anrufe
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	2	1	0	0	0	0	0	0
	Agent 2, Callcenter	6	5	4	0	0	0	0	1
	Empfang, Rezeption	4	3	0	0	0	1	0	1
	Summe	12	9	4	0	0	1	0	2
15-01-2014, 00:00	Agent 2, Callcenter	5	3	0	0	0	0	0	1
	Empfang, Rezeption	3	3	0	0	0	0	0	1
	Summe	8	6	0	0	0	0	0	2
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	2	1	0	0	0	0	0	0
	Agent 2, Callcenter	11	8	4	0	0	0	0	2
	Empfang, Rezeption	7	6	0	0	0	1	0	2
	Summe	20	15	4	0	0	1	0	4

1.2.17. Bericht Agenten Anrufdauer

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Angenommene ACD Anrufe	Dauer der über ACD zugeteilten angenommen Anrufe im Intervall
Ausgehende ACD Anrufe	Dauer der über das CC geführten Anrufe im Intervall
Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die BS anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Ausgehende Route Point Anrufe	Route Point wird verwendet, um externe Call Center Systeme an die BS anzuschließen und Calls per CTI zu steuern. Call Center Premium
Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Dauer der direkt einkommenden, nicht per ACD zugeteilten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Dauer der ausgehenden Anrufe, die im angegebenen Intervall <u>nicht</u> mit abgehender CC Nummer geführt wurden.
Interne Nicht-ACD Anrufe	Dauer der internen Anrufe, die im angegebenen Intervall nicht über die ACD geroutet wurden

Call Center Reporting Centraflex



Anrufdauer nach Anruftyp								
Datum und Uhrzeit	Agenten Name	Angenommene ACD Anrufe	Ausgehende ACD Anrufe	Route Point Anrufe	Ausgehende Route Point Anrufe	Angenommene Nicht-ACD Anrufe	Ausgehende Nicht-ACD Anrufe	Interne Nicht-ACD Anrufe
14-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	Agent 2, Callcenter	00:01:47	00:01:31	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:01
	Empfang, Rezeption	00:00:54	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:01
	Summe	00:02:45	00:01:31	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:02
15-01-2014, 00:00	Agent 2, Callcenter	00:01:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:11
	Empfang, Rezeption	00:03:11	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:03
	Summe	00:04:16	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:14
Zusammenfassung	Agent 1, Callcenter	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	Agent 2, Callcenter	00:02:52	00:01:31	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:12
	Empfang, Rezeption	00:04:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:04
	Summe	00:07:01	00:01:31	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:00:00	00:00:16

1.2.18. Bericht Agenten Nichtverfügbarkeit

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Code	eingesetzter Agenten Nicht - Verfügbarkeit Code Call Center Premium
Dauer	Zeitspanne in der der jeweilige Agenten Nicht - Verfügbarkeit Code eingesetzt wurde. Call Center Premium

Call Center Reporting Centraflex

1.2.19. Bericht Agenten Zusammenfassung

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Agenten Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Æ angenommener ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer von ACD- Gesprächen eines Call Center Agenten. Die Gesprächszeit umfasst Klingeln, Gesprächsdauer und Haltezeit aller ACD- Anrufe im angegebenen Intervall. Berechnung $\text{Æ ACD- Dauer} = \text{Gesamtzeitdauer aller ACD- Anrufe} / \text{Summe ACD- Anrufe}$.
Æ ausgehender ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status für ausgehende Anrufe aufgewendet hat.
Durchschnittsdauer der Route Point Anrufe	Æ Dauer der einkommenden Route Point Anrufe. Call Center Premium
Durchschnittsdauer der ausgehende Route Point Anrufe	Æ Dauer der ausgehenden Route Point Anrufe. Call Center Premium
Æ angenommene Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der direkt einkommenden, nicht per ACD zugeteilten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Æ ausgehender Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der ausgehenden, nicht über die ACD getätigten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Æ interne Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der internen, nicht über ACD gerouteten Anrufe, im angegebenen Intervall.
Æ Eingesetzt	Durchschnittliche Zeitdauer im angegebenen Intervall, die ein Call Center Agent <u>nicht</u> im Status <i>Abgemeldet</i> verbrachte; sie beinhaltet die Zeiten von Status <i>Angemeldet</i> , <i>Verfügbar</i> , <i>Nicht verfügbar</i> und <i>Wrap-up</i> (Nachbearbeitungszeit für Call Center).
Æ Wrap-Up	Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status Wrap-up (Nachbearbeitungszeit für ein Call Center) verbracht hat. Berechnung $\text{Æ Wrap-up Zeit} = \text{Gesamtsumme Wrap-up Zeit} / \text{Anzahl der Anrufe mit Nachbearbeitung}$.
Æ Nicht Verfügbar	Durchschnittliche Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Nicht Verfügbar</i> verbracht hat.
Æ Gesprächszeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer eines Call Center Agenten in Minuten und Sekunden im angegebenen Intervall; die Zeit für „Klingelnd“ wird nicht berücksichtigt. Berechnung $\text{Æ Gesprächsdauer} = \text{Summe Gesprächsdauer} / \text{Summe der ACD- Anrufe}$.
Æ Haltezeit	Durchschnittliche Haltezeit in Minuten und Sekunden eines Call Center Agenten im angegebenen Intervall. Berechnung $\text{Æ Haltezeit} = \text{Gesamtsumme Haltezeit} / \text{Summe der ACD- An- rufe}$.
Æ Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Anrufbearbeitungsdauer in Minuten und Sekunden, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall aufwendet. Berechnung $\text{Æ Bearbeitungszeit} = \text{Gesamtsumme von Gesprächsdauer} + \text{Haltezeit} + \text{Wrap-up Zeit} / \text{Summe der ACD- Anrufe}$.
Längster angenommener ACD Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster ausgehender ACD Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster Route Point Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster ausgehender Route Point Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster angenommener Nicht-ACD Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster ausgehender Nicht-ACD Anruf	Zeitdauer in mm:ss
Längster interner Nicht-ACD Anruf	Zeitdauer in mm:ss

Call Center Reporting Centraflex

1.3. Dashboard

Darstellung von Statistiken zu Warteschleifen und Call Center Mitarbeitern

Im Dashboard Bereich wird zu jedem überwachten Call Center, mit den dazu gehörenden Call Center Agenten, eine Zusammenfassung der Echtzeit-Messungen und Statistiken angezeigt. Das Dashboard ist in zwei Abschnitte aufgeteilt. Im oberen Bereich werden die Informationen zur Warteschlange angezeigt, im unteren Bereich werden die Informationen zu den Call Center Agenten (den überwachten Agenten) angezeigt.

- In der Warteschlangen Übersicht werden die zentralen Leistungsindikatoren für jedes von einem Supervisor verwaltete Call Center dargestellt.
- Hinweis: Um eine möglichst fehlerfreie und präzise Warteschlangenübersicht zu erhalten wird empfohlen alle Agenten eines Call Centers dem entsprechenden Supervisor zuzuordnen, denn nur die Messwerte der eindeutig zugewiesenen Agenten fließen in die Darstellung ein.
- Die Call Center Agenten - Übersicht enthält die Echtzeitdarstellung der zentralen Leistungsindikatoren für das von einem Supervisor betreute Team von Agenten eines Call Centers.
Voraussetzung für diese Darstellung ist die Aktivierung (Haken setzen) von Agenten anzeigen in der



jeweiligen Warteschlange.

Call Center Reporting Centraflex

Nachstehend ist eine Echtzeit-Statistik-Darstellung von einem Supervisor zugewiesenen Call Center und Call Center Agenten abgebildet.



1.3.1. Warteschlangen Übersichtstabelle

Die Warteschlange – Übersichtstabelle stellt die folgenden Informationen zur Verfügung:

Messwert	Beschreibung	Mögliche Werte
Name	Namen der Call Center, auf die der Supervisor zugreifen kann.	
Status	Aktueller Status einer Warteschlange Call Center Premium	<ul style="list-style-type: none"> - Nachtschaltung - Nachtschaltung überschrieben - Urlaubsplan - erzwungene Weiterleitung
ID	Zeigt die Callcenter ID des jeweiligen Callcenters	
Anrufe in der Warteschlange	Anzahl der Anrufe in Warteschlange. Wird im Verhältnis zur maximalen Warteschlangen Kapazität angezeigt.	Beispielanzeige: bei einer maximalen Warteschlange von 30 Anrufern und 10 aktuellen Anrufern: 10/30
Am längsten Wartender Anruf	Zeigt die aktuelle Dauer des am längsten wartenden Anruf	
EWT	Zeigt die voraussichtliche Wartezeit für den nächsten Anrufer	
AHT	Zeigt die Durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Anrufes innerhalb des Callcenters	Summe aller Agenten ACD-Status „nicht Verfügbar“, die von diesem Supervisor gemanagt werden.
ASA	Zeigt die Durchschnittliche Zeit bis ein Anruf angenommen wird	Summe aller Agenten im ACD-Status „Agenten - Klingeln“, die von diesem Supervisor gemanagt werden (Anruf wird in diesem Moment „angeboten“).
Personal	Zeigt die Anzahl an überwachten Agenten, die aktuell im Callcenter angemeldet sind, im Verhältnis zu den, dem Callcenter zugeordneten Callcenter Agenten an.	
Inaktiv	Zeigt die Anzahl an Agenten, die im Callcenter verfügbar sind, aber aktuell kein Gespräch führen.	
Nicht Verfügbar	Zeigt die Anzahl an Agenten, die im Callcenter angemeldet sind, aber aktuell nicht für Gespräche zur Verfügung stehen.	

Tafel 1 Dashboard Warteschlangen Übersichtstabelle

Call Center Reporting Centraflex

1.3.2. Agenten Übersichtstabelle


Die Agenten – Übersichtstabelle stellt die folgenden Informationen zur Verfügung:

Messwert	Beschreibung	Erlaubte Werte
Name	Name des Agenten	
Warteschlangen	Zeigt die Anzahl der Warteschlangen, denen der Agent zugeordnet ist. (Per Klick auf Zahl öffnet sich eine Übersicht der Warteschlangen).	
Anmeldezeit	Zeigt den Zeitpunkt der letzten Anmeldung des Agenten im Callcenter.	
Anmeldedauer	Zeigt wie lange ein Agent aktuell im Callcenter angemeldet ist	
Anrufstatus	Zeigt den aktuellen Anrufstatus und die Statusdauer eines Agenten an	inaktiv, Im Gespräch, Besetzt, Klingelnd
Agentenstatus	Zeigt den aktuellen ACD Status eines Agenten an.	Ist ein Agent nicht verfügbar werden, sofern festgelegt, die Nicht-Verfügbarkeitscodes mit angezeigt.
% Verfügbar	Zeigt die Zeit in %, die ein Agent für Callcenter Anrufe Verfügbar war, gemessen an der Dauer der aktuellen Callcenter Anmeldung	
Durchschnittlich besetzt beim Eingang	Zeigt die durchschnittliche Dauer, die ein Agent mit eingehenden ACD Anrufen beschäftigt war.	
Durchschnittlich besetzt beim Ausgang	Zeigt die durchschnittliche Dauer, die ein Agent mit ausgehenden ACD Anrufen beschäftigt war.	
Durchschnittlich Nachbearbeitung	Zeigt die durchschnittliche Dauer an, die ein Agent in der Nachbearbeitungszeit verbracht hat, Call Center und andere.	

Tafel 2 Dashboard – Agenten Übersichtstabelle

Call Center Reporting Centraflex

1.3.3. Dashboard bearbeiten

Die Anzeige des Dashboards kann bei Bedarf Ihren Anforderungen entsprechend angepasst werden. Der Rechtsklick auf die oberste Reihe des Abschnitts *Warteschlange* oder *Agent* öffnet ein Drop-down Menü. Nach dem Klick auf die Option  **Columns** Spalten, können die Felder aktiviert werden, die im Dashboard angezeigt werden sollen.

	id
✓	Warteschlangen
✓	Name
✓	Status
✓	Aktuell
✓	Anrufe in Warteschlange
✓	Am längsten wartender Anruf
✓	Durchschnitte
✓	EWT
✓	AHT
✓	ASA
✓	Agenten
✓	Personal
✓	Inaktiv
✓	Nicht verfügbar
✓	Agenten anzeigen

Musteraktivierung Dashboard.

Nach erfolgter Auswahl schließt der Klick auf das Dashboard das Auswahlménü.

Call Center Reporting Centraflex

2. Glossar

2.1. Anruftypen

In diesem Abschnitt werden die unterschiedlichen Anruftypen, die für die Call Center Statistiken und Berichte herangezogen werden, definiert.

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
ACD Anruf	Anruf, der über die Hauptnummer eines Call Centers mittels der ACD - Funktionalitäten an einen Call Center Agenten geleitet wird.
Eingehender Anruf	Direkter Anruf an einen Call Center Agenten. Weitere Anrufe die als eingehende Anrufe behandelt werden: - Anrufe, die vom Supervisor aus einer Warteschlange abgerufen wurden. - Anrufe, die ein Call Center Agent per Transfer von einem anderen Agenten erhalten hat Hinweis: diese können aus ACD- Gesprächen hervorgegangen sein.
Ausgehender Anruf	Vom Call Center Agent getätigter ausgehender Anruf.
Gehaltener Anruf	ACD-Gespräch, dass vom Agent auf „Halten“ gesetzt wurde. Hinweis: Jedes Mal, wenn ein Agent einen Anruf auf Halten setzt, wird dieses als weiterer <i>gehaltener Anruf</i> gezählt.
Weitergeleiteter Anruf	ACD- Anruf, der zu einer anderen Nummer weitergeleitet wurde. Zu den weitergeleiteten Anrufen zählen: durch Agenten manuell weitergeleitete Anrufe sowie Umleitung an den Anrufbeantworter, wenn die maximale Wartezeit überschritten wurde und die Weiterleitung durch Supervisor in eine andere Warteschlange. Hinweis: <i>Überlauf Anruf - Zeit:</i> sind Anrufe, welche nach eingestellter <i>maximaler Wartezeit in Warteschlange</i> weggeroutet wurden.
Beantworteter Anruf	ACD- Anruf, welcher von einem Call Center Agenten beantwortet wurde.
Verlorener Anruf (Verloren / Entgangen)	Kennzeichnet einen ACD- Anruf, der vom Anrufenden während der Wartezeit in der Warteschlange abgebrochen wurde, bevor er beantwortet oder transferiert werden konnte.
Empfangener Anruf	Bezeichnet einen erhaltenen ACD- Anruf, der bearbeitet oder abgebrochen wurde. Beinhaltet keine Umgeleiteten(Überlauf) - Anrufe.
Überlauf Anruf	Bezeichnet einen erhaltenen ACD- Anruf, welcher umgehend, aufgrund Überschreitung der max. Anzahl Anrufe oder max. Wartezeit in Warteschlange, an einen anderen Empfänger weitergeleitet wurde.
Anrufe in Warteschlange	ACD- Anruf, der auf Annahme durch Call Center Agenten wartet, geht in die Warteschlange. Anrufe werden nur dann in die Warteschlange verschoben, wenn zum Zeitpunkt des Anrufeingangs kein Call Center Agent verfügbar ist. Ein Anruf, der auf Anhieb an einen Call Center Agenten gegeben werden kann, wird nicht als „Anruf in Warteschlange“ gewertet, jedoch als „erhaltener Anruf“.
Zurückgeworfener Anruf	Anruf, der in die Warteschlange zurückkommt, da er nicht in der festgelegten Zeit von einem Call Center Agenten beantwortet wurde.

Call Center Reporting Centraflex

2.2. Weitere Statistikwerte

In diesem Abschnitt werden verschiedene Werte, die für die Call Center Statistiken und Berichte herangezogen werden, definiert.

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Wartezeit	Zeit, die ein Anrufer in der Warteschleife verbringt. Dieser Wert wird aus der durchschnittlichen Wartezeit aller beantworteten Anrufe in einem definierten Zeitintervall errechnet. Klingelzeit, Verlorene oder weitergeleitete Anrufe sind nicht beinhaltet, jedoch zurückgeworfene Anrufe und Nachbearbeitungszeit/en.
Beantwortungszeit	Zeitdauer, bevor ein Anrufer im Call Center angenommen wurde. Beantwortungszeit = Wartezeit + Klingel-Zeit. Dieser Wert wird aus der durchschnittlichen Beantwortungszeit aller beantworteten Anrufe in einem definierten Zeitintervall errechnet.
Dienstebene (Service Level)	Die Dienstebene definiert das Zeitlimit in Sekunden, in welchem ACD- Anrufe angenommen sein sollten. Der Prozentsatz <i>Anrufe innerhalb Dienstebene</i> berechnet den Prozentsatz der Anrufe, die in der definierten Dienstebene (Service Level) angenommen wurden. Beispiel: Ist das Ziel 80% der einkommenden ACD- Anrufe innerhalb von 20 Sekunden zu beantworten, wird die Dienstebene „N“ auf 20 Sekunden eingestellt. Der Supervisor beobachtet den Wert „% innerhalb Dienstebene“, um sicherzustellen, dass der Wert 80% oder mehr beträgt.
Gesamtzahl der eingesetzten Agenten	Anzahl der Agenten, die sich im ACD- Status eingeloggt, verfügbar, nicht verfügbar oder in Wrap-up befinden. Agenten die einem Call Center nur als Gast angehören und ihren ACD-Status nicht setzen können, bleiben hier unberücksichtigt.
Arbeitszeit (Eingesetzt)	Summe der Zeit, die ein Call Center Agent in einem ACD-Status verbringt, außer „abgemeldet“. Arbeitszeit = Summe der Zeiten von: Anmelden + Verfügbar + Nicht Verfügbar + Nachbearbeitung.
Zeit in Status „Anmelden“	Zeitdauer die ein Call Center Agent im Status „Anmelden“ verbringt. Dieser Wert ist typischerweise 00:00, da bei Nutzung des Desktop Client die Agenten sofort nach Anmeldung in den Status Verfügbar bzw. Nicht Verfügbar gesetzt werden. Dieser Wert kann größer sein, sofern Agenten den ACD-Status manuell, über das Web-Portal oder über das Telefon setzen müssen.
Gesprächsdauer	Zeitdauer, die ein Agent mit ACD- Gesprächen verbringt, ohne Berücksichtigung der Haltezeiten.
Bearbeitungsdauer	Zeit, die für die Bearbeitung eines ACD- Gesprächs aufgewendet wird. Bearbeitungsdauer = Gesprächsdauer + Wrap-up Zeit.
Leerlaufzeit (Inaktiv)	Zeitdauer, die ein Agent innerhalb der Arbeitszeit nicht mit einem ACD- Anruf beschäftigt ist.