

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Inhalt

1	Einleitung	3
1.1	Weitere Ressourcen	3
2	Anmeldung und Einrichtung von Call Center	4
2.1	VoIP-Portal Anmeldung	4
3	Anwendungen für Call Center Supervisor	5
3.1	Einstellungen	6
3.2	Konfiguration Call Center	6
3.3	Allgemein	6
3.4	Anwendung	8
3.5	Dienste	10
3.6	Zusatzmodule	11
3.7	Mitteilungen	12
3.8	Bericht	13
3.9	Info	14
4	Gesprächsanzeige	14
4.1	Toolbar	14
4.2	Anrufbehandlung	15
4.3	Anruhdurchführung	16
4.4	Anrufauswertungscode – Premium Call Center	22
5	Kontakte	23
5.1	Verzeichnisse	23
5.2	Verzeichnis Agenten	24
5.2.1	Agenten-Liste einrichten	24
5.2.2	Ändern des ACD-Status eines Call Center Agenten	24
5.2.3	Den eigenen ACD-Status ändern	25
5.2.4	Behandlungsoptionen von Anrufen für Call Center Agenten	26
5.3	Verzeichnis Supervisor	28
6	Anrufe in Warteschlange	29
7	Konferenz	34
8	Berichte	36
8.1	Berichterstattung	36
8.1.1	Geplante Berichte	39
8.1.2	Geplante Berichte verwalten	41
8.1.3	Variable Eingabewerte für Berichte	41

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

8.1.4	Bericht Call Center Aktivität	43
8.1.5	Bericht Call Center Anrufauswertungscodes - Call Center Premium	45
8.1.6	Bericht Call Center Anruf Detail	46
8.1.7	Bericht Call Center Angebotene Anrufe	47
8.1.8	Bericht Call Center eingehende Anrufe	50
8.1.9	Bericht Call Center Service Level Report	51
8.1.10	Bericht Call Center Verworfenene Anrufe	53
8.1.11	Bericht Call Center Zusammenfassung	54
8.1.12	Bericht Call Center Überlauf Matrix	54
8.1.13	Bericht Agenten Aktivität & Aktivitätszeitraum	55
8.1.14	Bericht Agent An- / Abgemeldet	57
8.1.15	Bericht Agenten Anruf Auswertungs Codes Call Center Premium	58
8.1.16	Bericht Agenten Anruf Detail	59
8.1.17	Bericht Agenten Anruf	60
8.1.18	Bericht Agenten Anrufdauer	62
8.1.19	Bericht Agenten Nichtverfügbarkeit	63
8.1.20	Bericht Agenten Zusammenfassung	64
8.2	Dashboard	65
8.2.1	Warteschlangen Übersichtstabelle	66
8.2.2	Agenten Übersichtstabelle	66
8.2.3	Dashboard bearbeiten	67
9	Glossar	68
9.1	Anrufstatus	68
9.2	Telefonstatus	68
9.3	ACD – Status	69
9.4	Anruftypen	70
9.5	Weitere Statistikwerte	71
9.6	Schalflächen	72
9.7	Tastaturkürzel	74
9.7.1	Allgemeine Tastaturbefehle	74
9.7.2	Tastaturbefehle für die Menüleiste	76
9.7.3	Tastaturbefehle für die Telefonverzeichnisse	76
9.7.4	Steuerungstasten	77

SUPERVISOR CALL CENTER Client

1 Einleitung

Dieses Handbuch enthält Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Informationen zum Plusnet Call Center Release 18. Das Plusnet Call Center wird in diesem Handbuch kurz „Call Center“ genannt.

Plusnet Call Center ist ein Produkt für die Desktop Kommunikationsverwaltung für Call Center Mitarbeiter (Agents) und Supervisor, die mit der IPfonie® Centraflex-Plattform arbeiten. Mit Plusnet Call Center können Sie einen Call Center Arbeitsplatz auf Ihrem Desktop darstellen.

Plusnet Call Center bietet seinen Anwendern folgende Vorzüge:

- Effizientes Gesprächs-Handling und ACD (Automatic Call Distribution - automatische Anrufverteilung), unter Berücksichtigung des Verfügbarkeitsstatus der Agents
- Integration von Telefonbüchern, inklusive Click-to-Dial Fähigkeit
- Echtzeitdarstellung der Auslastung von Anruf-Warteschlangen und der Call Center Agenten für den Supervisor
- Berichtswesen für zurückliegende Auslastung von Anruf-Warteschlangen und Call Center Agenten für den Supervisor

Neben funktionalem Design nutzt Plusnet Call Center die neuesten Technologie-Plattformen und Kommunikationseinrichtungen.

Hinweis: die Funktionalitäten eines Call Centers sind abhängig von den entsprechenden Lizenzen für die einzelnen Nutzer der jeweiligen Funktion, hier Call Center Agenten oder Supervisor. Des weiteren von der Zugehörigkeit zu Warteschlangen, sowie von Unternehmenseinstellungen und individuellen Einstellungen. Für weiterführende Informationen, zu den für Sie freigeschalteten Leistungsmerkmalen, wenden Sie sich bitte an den Enterprise- oder Gruppenadministrator.

In diesem Handbuch werden alle Funktionalitäten für Call Center Agents, Supervisoren und Warteschlangen beschrieben.

1.1 Weitere Ressourcen

Für Applications Server-Verfahren, die von den Enterprise- und Gruppen-Administratoren als auch von Benutzern verwendet werden, empfehlen wir ergänzend die Konsultation folgender Handbücher:

- VoIP-Portal Gruppen-Admin-Handbuch
- VoIP-Portal User-Handbuch
- VoIP-Portal Enterprise-Admin-Handbuch

2 Anmeldung und Einrichtung von Call Center

Die Anmeldung im Call Center erfolgt über das Web-Portal oder alternativ, sofern diese Option konfiguriert wurde, über den Desktop. Das Anmeldeverfahren ist für Call Center Agenten und Supervisor identisch.

2.1 VoIP-Portal Anmeldung

1. Melden Sie sich am Plusnet VoIP-Portal an; öffnen Sie mit Hilfe des Browsers das VoIP-Portal unter der Adresse <https://web-b.bmcag.com>.

- Geben Sie hier bitte Ihre **User ID** für die gewünschte Funktion, Call Center Agent oder Supervisor, und Ihr **Password** ein.
- Wenn Sie das VoIP-Portal zu den Favoriten Ihres Browsers hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Bookmark this page**.
- Um das VoIP-Portal zu betreten, klicken Sie auf **Login** oder drücken Sie Enter. Wenn Sie sich das erste Mal einloggen, werden Sie anschließend aufgefordert, das Passwort zu ändern.

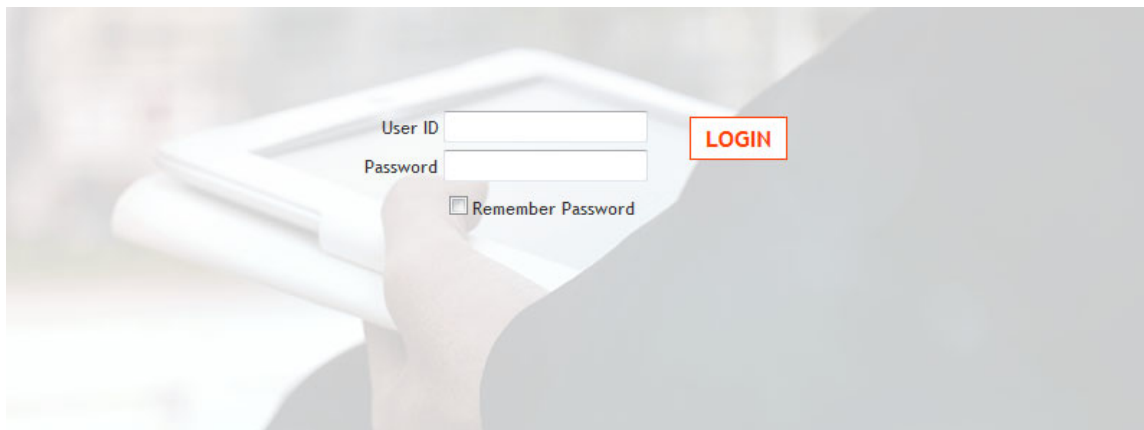


Abb.1 Plusnet Web Portal Anmeldung

2. Wählen Sie aus dem *Starten*- Drop-down Menü, welches sich rechts oben im Logo-Panel befindet, Call Center aus. Call Center wird gestartet und Sie werden automatisch angemeldet.

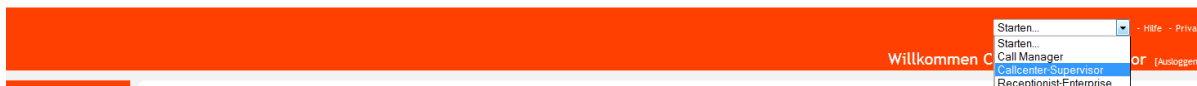
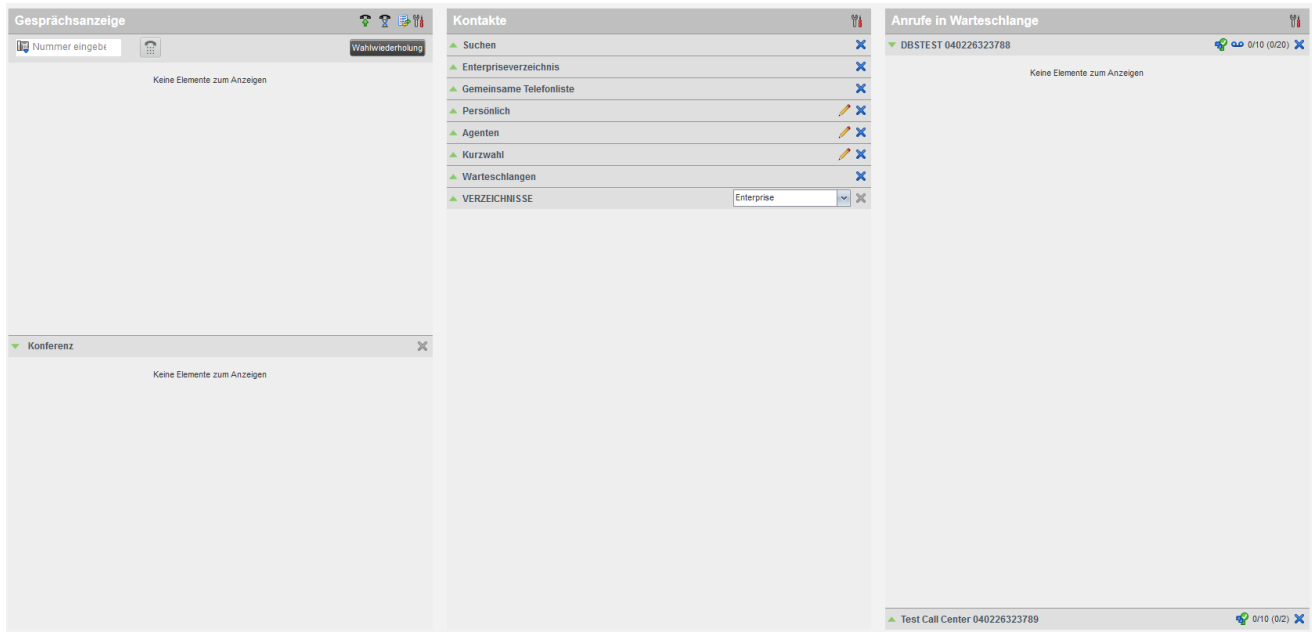


Abb.2 Call Center starten – Supervisor

3 Anwendungen für Call Center Supervisor

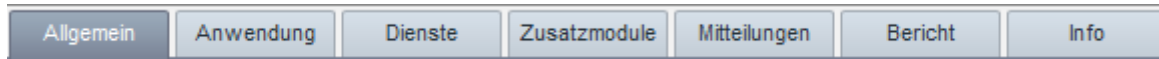


Die Call Center-Benutzeroberfläche

Die folgenden Elemente stehen in der Call Center-Benutzeroberfläche zur Verfügung:

- **Berichterstattung** - Liefert Ihnen Call Center Berichte und Statistiken.
- **Dashboard** - Echtzeit-Statistik-Darstellungen der Ihnen zugewiesenen Call Center und Call Center Agenten.
- **Einstellungen** – Hier konfigurieren Sie Ihren Call Center Supervisor Client.
- **Hilfe**
- **Abmelden** – Melden Sie sich vom Call Center Client Supervisor ab.
- **Gesprächsanzeige** - Anzeigebereich der aktuellen Anrufe.
- **Kontakte** - Auflistung der im System vorhandenen Kontaktverzeichnisse.
- **Warteschlangenübersicht** – Anzeigebereich der Anrufe in Warteschlange zum jeweiligen Call Center.
- **Konferenz** – Anzeigebereich der Teilnehmer einer laufenden Konferenz.

3.1 Einstellungen



3.2 Konfiguration Call Center

Beim ersten Start von Call Center sind einige Konfigurationen zwingend erforderlich:

1. Klicken Sie im Menü auf den Eintrag **Einstellungen**. Das Dialogfenster Plusnet Call Center – Einstellungen wird im Fenster *Allgemein* angezeigt

3.3 Allgemein

- **Konto**

Hier können Sie das VoIP-Portal-Passwort Ihres Kontos abändern.
Kennwort ändern besteht aus drei Feldern:
Altes Kennwort: hier wird das Kennwort eingetragen, welches geändert werden soll. Es ist gleichzeitig die Rückversicherung, dass der ändernde Nutzer tatsächlich der Inhaber des Accounts ist und somit berechtigt zur Änderung.
Neues Kennwort: in diesem Feld wird das neue Kennwort eingetragen. *Kennwort bestätigen*: aus Sicherheitsgründen ist die Wiederholung des neuen Kennwortes in diesem Feld erforderlich.
- **Hotelgast**

Sollten Sie über das Hoteling-Feature verfügen, können Sie hier Ihre Gastkennung eintragen.
- **Sprache**

Wählen Sie die gewünschte Client Sprache aus.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

- **Popup auf dem Bildschirm** öffnet eine URL in Ihrem Standard Browser, die weitere eventuell Informationen zum Anrufer zur Verfügung zu stellen. Die hier hinterlegte URL wird automatisch eingeblendet, wenn der Button aktiviert ist.
- **Datumsformat**
Diese Einstellung legt fest, welches Datumsformat auf allen Berichten ausgewiesen wird. Diese Einstellung gilt für alle Berichte, Standard- und selbst generierte Berichte.
- **Zeitformat**
Wählen Sie eine Darstellungsform für die Uhrzeit: AM/PM oder 24 Stunden-Anzeige. Diese Einstellung wird auf allen Berichten ausgewiesen, Standard- und selbst generierte Berichte.
Hinweis: Diese Einstellung gilt nicht für die Ereigniszeiträume, diese werden in jedem Bericht im Format „DD:HH:MM:SS“ dargestellt.
- **Arbeitsbereich**
Speichern Sie die aktuelle Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs oder laden Sie eine bereits gespeicherte Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs.
Das Aktivieren der Checkbox ☐ **Arbeitsbereich beim Abmelden immer speichern** bewirkt, dass die Konfiguration Ihres Arbeitsbereichs bei jeder Abmeldung vom Call Center Client automatisch gespeichert wird. Anderenfalls wird bei jeder Abmeldung gefragt, ob die aktuelle Konfiguration des Arbeitsbereichs gespeichert werden soll.

3.4 Anwendung

Anwendung

Warteschlangenmitgliedschaften

<input checked="" type="checkbox"/>	Warteschlange	Nummer	Nachbereitungsrichtlinie
<input checked="" type="checkbox"/>	QSC AG Call Center 2	040226323781	1:00
<input checked="" type="checkbox"/>	Premium Callcenter	040226323788	1:00

Agentenrichtlinien

Agenten-ACD-Status nach Anmeldung :

Verfügbar

Agenten-ACD-Status nach Anruf :

Wrap-up

☒ Nachbereitungstimer festlegen auf

1

 :

0

 für Warteschlangen ohne Richtlinie

☒ Ausgehende Anrufe als Callcenter

Ausgehende Anrufer-ID :

040226323781

040226323788

Unterbrechen und Überwachen

Bei Unterbrechung Warnton verwenden

☒ Unterbrechen
 ☐ Überwachen

- **Warteschlangenmitgliedschaften**
Durch setzen des Hakens zur jeweiligen Warteschlange/Call Center melden Sie sich als Supervisor / Agent im ausgewählten Call Center ☒ Premium Callcenter an.

Wird der Haken in der Menüliste vor Warteschlangen gesetzt, sind Sie in allen zur Verfügung stehenden Warteschlangen/Call Center angemeldet.

<input checked="" type="checkbox"/>	Warteschlange	Nummer	Nachbereitungsrichtlinie
-------------------------------------	---------------	--------	--------------------------

- **Agentenrichtlinien**
Agenten-ACD-Status nach Anmeldung definieren Sie, wie Ihr User-Status nach Anmeldung im Call Center Client eingestellt sein soll: Verfügbar oder Nicht Verfügbar. Letzterer muss entsprechend der Call Center Konfiguration u.U. um Angabe von *Nichtverfügbarkeits-Codes* ergänzt werden. Diese werden vom Administrator festgelegt, siehe dazu VoIP-Portal Administrator- Handbuch.

Agenten-ACD-Status nach Anruf

stellen Sie ein, wie Ihr Status nach Beendigung eines Anrufs aus der Call Center Warteschlange lauten soll: Verfügbar, Nicht Verfügbar (u.U. mit Angabe von Nichtverfügbarkeit Codes) oder Wrap-UP (wird empfohlen).

Nachbearbeitungstimer festlegen
für Warteschlangen ohne Richtlinie

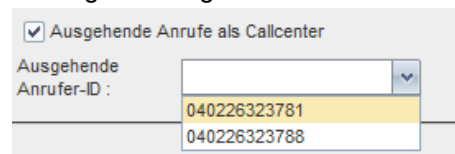
definieren Sie die Dauer der Nachbearbeitungszeit von Anrufen aus Warteschlangen, die über keine Nachbearbeitungsrichtlinie verfügen.

Hinweis: Es werden zwei Nachbearbeitungszeiten unterschieden: Zum einen erfolgt die Festlegung der **Nachbearbeitungszeit** auf Enterprise-Ebene in den Agenten-Grundeinstellungen, z.B. 20Sekunden, und Festlegung der **Wrap-up Zeit** für Call Center durch den Gruppen Administrator, z.B. 25Sekunden. Der höhere Wert überschreibt den niedrigeren Wert, es erfolgt keine Kumulation beider Zeiten.

Unsere **Empfehlung:** *Agenten-ACD Status nach Anruf auf Wrap-up* setzen.

– Ausgehende Anrufe als Call Center

wählen Sie ein Call Center aus, dessen Rufnummer Sie abgehend signalisieren möchten.



☒ Ausgehende Anrufe als Callcenter

Ausgehende Anrufer-ID : 040226323781
040226323788

– **Unterbrechen und Überwachen**

Es besteht die Möglichkeit die Call Center Agenten mittels eines Warntons darüber zu informieren, dass der Supervisor ein aktives Gespräch überwacht oder unterbrechen wird, aktivieren die Funktion hier.

3.5 Dienste

Dienste

Standard Benutzerdienste

Inaktiv

- Bitte nicht stören
Unterdrückt alle Anrufe und sendet sie an Voicemail
- Ständige Anrufweiterleitung
Leitet alle Anrufe an ein Ziel weiter

Diensteinstellungen

Automatisch alle eingehenden Anrufe an eine angegebene Rufnummer weiterleiten

☐ Aktiv
☐ Klingeln

Weiterleiten an: 040226353901

Speichern Abbrechen

- Sofern den Benutzern/Agenten die Dienste *Generelle Anrufweiterleitung* und/oder *Bitte nicht stören* zugewiesen wurden, können Sie diese hier aktivieren (siehe VoIP-Portal Agent(Administrator)-Handbuch). Die Einstellungen werden zum Webportal der Centraflex übertragen.

Darstellung Icon:  Generelle Anrufweiterleitung,  Bitte nicht stören

3.6 Zusatzmodule

Zusatzmodule

Benachrichtigung

- ☒ Fokusfenster für eingehende Anrufe
- ☒ Benachrichtigungen für Anrufe anzeigen Immer

Microsoft® Outlook®

Outlook-Integration deaktivieren

Kontakte abrufen von : Standardkontaktordner

☐ Bevorzugt Outlook-Kontakte für die CLID-Suche verwenden

LDAP v3

LDAP-Integration aktivieren ...

389

☒ Recursive

☐ Verbindung verschlüsseln

(cn=*_SEARCH_TEXT_*)

Attributzuordnung

Remote-Attribut	Lokales Attribut
cn	cn
sn	sn
displayName	displayName
telephoneNumt	telephoneNumt
mobile	mobile
homePhone	homePhone

☐ Authentifizierung erforderlich

DN :

Kennwort :

Programmverknüpfungen

Aktivitätenarchiv

Anrufereignisprotokollintegration deaktivieren

Protokoll Zyklus : wöchentlich [Protokollspeicherort öffnen](#)

Benachrichtigung

- Fokusfenster für eingehende Anrufe: eingehende Anrufe werden in einem Popup-Fenster angezeigt.
- Benachrichtigung für Anrufe anzeigen: Definieren Sie, wann ein Popup-Fenster angezeigt werden soll.

Outlook

- Aktivieren/ Deaktivieren Sie die Outlook-Integration des Call Center Clients.
- Wählen Sie Ihr bevorzugtes Kontaktverzeichnis.
- Verwenden Sie Outlook zur Namensauflösung von Rufnummern innerhalb Ihres Outlook Kontaktverzeichnis.

– **LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)**

Verbindet Ihren Call Center Client mit Ihrer Domain. Dieses ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Kontakte Ihrer Active Directory. Für die Konfiguration werden Sie sich bitte an Ihren Domain-Administrator.

– **Programmverknüpfungen**

Diese plug-in Software gibt Ihnen die Möglichkeit Call Center Statistiken lokal abzuspeichern.

– **Aktivitätenarchiv**

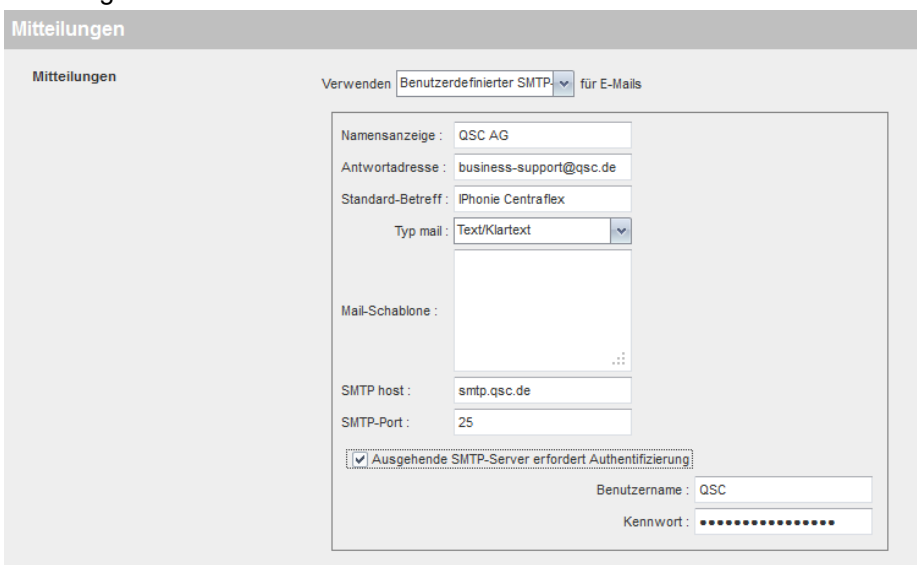
Die **Anrufereignisprotollintegration** wird durch Klick auf den Button aktiviert oder deaktiviert. Wählen Sie einen Zeitraum für den **Protokollzyklus**. Mit dem Klick auf den Link **Protokollspeicherort** öffnet sich der lokale Pfad, zum Speicherort der Protokolle.

3.7 Mitteilungen

Die Einstellung *Standard-E-Mail-Anwendung* bewirkt, dass der Call Center Client das Standard E-Mail Programm Ihres Computers zum Versenden von Mitteilungen verwendet.



Wenn Sie jedoch die Einstellung *Benutzerdefinierter SMTP-Server* auswählen, können Sie die Daten Ihres eigenen Mailservers hinterlegen und den integrierten E-Mail Client des Supervisors zum Versenden von Mitteilungen nutzen.



3.8 Bericht

In diesem Menü können Standardwerte für die Erstellung von Berichten festgelegt werden. Wenn Sie keine eigenen Werte angeben, werden die Grundeinstellungen des Systems verwendet. Diese Einstellungen können jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

Bericht

Standardschwellenwerte

Anrufabschluss :

Anruf mit kurzer Dauer :

Dienstebene :

Abgebrochener Anruf :

Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)

Montag

Standarddienstebenenberechnungen

☒ Umleitungszeitweiterleitungen einschließen

☐ Alle anderen Weiterverbindungen einschließen

☐ Abgebrochene Anrufe ausschließen

☒ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen

☐ Alle abgebrochenen Anrufe einschließen außer bevor Eingangsabschluss

☐ Einfügen von abgebrochenen Anrufen, außer in definierten Intervall

Festgelegtes Intervall für abgebrochene Anrufe :

Standardschwellenwerte

Diese Einstellung erlaubt es Ihnen Schwellenwerte festzulegen, die dann automatisch für Reports, die standardmäßig Schwellenwerte benötigen, gezogen werden. Dieses ist sinnvoll, wenn in unterschiedlichen Reports dieselben Schwellenwerte angewendet werden. Ein Standardschwellenwert für einen Report kann jederzeit Ihrem Bedarf entsprechend abgeändert werden.

- **Anrufabschluss** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen, die ein Agent in einem Servicelevel innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Der Anrufabschluss innerhalb eines Servicelevels mit einem Wert zwischen 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.
- **Anruf mit kurzer Dauer** Diese Einstellung zählt die Anzahl an ACD Gesprächen mit kurzer Dauer, die ein Agent innerhalb des Reportzeitraums abgeschlossen hat. Die *kurze Dauer* eines ACD Gesprächs kann von Ihnen mit 1 - 7200 Sekunden festgelegt werden.
- **Dienstebene (Service Level)** Pro Dienstebene (Service Level) wird festgelegt in welchem Zeitraum Anrufe angenommen sein müssen; dieser wird in Sekunden festgelegt. Die Standardeinstellungen sind: 15 Sekunden, 30 Sekunden, 45 Sekunden, 60 Sekunden und 75 Sekunden.
Hinweis: Die Zeitzähler der Dienstebenen beginnt in dem Moment, zu der ein Anruf in die Warteschlange kommt; auch die Zeitdauer der Einstiegsnachricht (Begrüßungsansage) zählt dazu.

- **Abgebrochener Anruf** Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, bevor ein Anruf in der Warteschlange des Call Centers vom Anrufer abgebrochen wurde. Weitergeleitete Anrufe und Überlauf-Anrufe werden nicht berücksichtigt.

Standardmäßiger Wochenbeginn (Tag)

Diese Einstellung betrifft Intervall basierte Berichte. Wurde für einen Bericht das Intervall *Wöchentlich* eingestellt, kann jeder Wochentag als Wochenbeginn festgelegt werden.

Standarddienstebenen-Berechnungen

Die nachfolgenden Optionen erlauben Ihnen die Standardeinstellungen für die Service-Level zu konfigurieren.

- **Umleitungszeitweiterleitungen einschließen** Die Aktivierung dieser Option bewirkt, dass Anrufe, die aufgrund von Zeitüberschreitung eines definierten Service-Levels weitergeleitet wurden, in die Berechnungen einbezogen werden.
- **Alle anderen Weiterverbindungen einschließen** Die Aktivierung dieser Option bewirkt, dass Anrufe, die aus anderen Gründen aus definierten Service-Levels weitergeleitet wurden, in die Berechnungen einbezogen werden.
- **Abgebrochene Anrufe ausschließen** Die Aktivierung dieser Option schließt alle abgebrochenen Anrufe aus der Service-Level Berechnung aus.
- **Alle abgebrochenen Anrufe einschließen** Die Aktivierung dieser Option schließt alle abgebrochene Anrufe in die Service-Level Berechnung ein.
- **Alle abgebrochenen Anrufe einschließen, außer bevor Eingangsabschluss** Die Aktivierung dieser Option schließt Anrufe, die erst abgebrochen wurden nachdem die Eingangsansage komplett abgespielt wurde, in Service-Level Berechnung ein.
- **Einfügen von abgebrochenen Anrufen, außer im definierten Intervall** Die Aktivierung dieser Option schließt nur die Anrufe in Service-Level Berechnung ein, die nach dem festgelegten Zeitintervall abgebrochen wurden. Voraussetzung dafür ist der Eintrag im nächsten Feld.
- **Festgelegtes Intervall für abgebrochene Anrufe** Damit die vorhergehende Option angewendet werden kann, ist es erforderlich in diesem Textfeld ein Zeitfenster festzulegen. Das Intervall kann mit einem Wert zwischen 1 und 7200 Sekunden definiert werden.

3.9 Info

- **Version:** Benennt die aktuelle Version des Supervisor Client.
- **Profil:** Anzeige des Servers, auf dem der Supervisor Client konfiguriert ist.

4 Gesprächsanzeige

4.1 Toolbar

Ansichtseinstellungen

Nach dem Klick auf das Icon  können die Einträge unter *Gesprächsanzeige* sortiert werden.



4.2 Anrufbehandlung



Automatische Antwort



Autom. Antwort

- Aktivieren / deaktivieren Sie die Funktion *Automatische Antwort*. Einkommende Anrufe werden dann automatisch angenommen.

Hinweis: Die Aktivierung der Funktion wird nur durch den blauen Rahmen angezeigt.

Wartender Anruf



Wartender Anruf

- Aktivieren / deaktivieren Sie die Funktion *Wartender Anruf*.

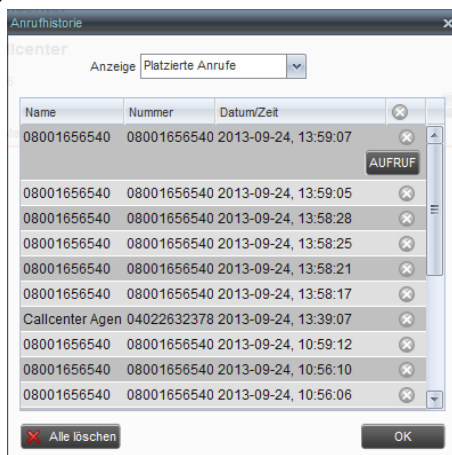
Hinweis: Die Aktivierung der Funktion wird nur durch den blauen Rahmen angezeigt.

Anrufliste anzeigen



Anrufliste

Wählen Sie oben rechts in der Gesprächsanzeige den Button *Anrufliste*. Sie haben nun die Möglichkeit sich drei unterschiedliche Anruflisten in Listenform anzeigen zu lassen:




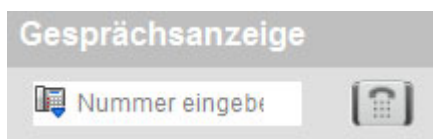
- Entgangene Anrufe
- Empfangene Anrufe
- Platzierte Anrufe
- Aus der Anrufliste kann eine Rufnummer erneut angewählt werden, indem Sie in der Zeile der gewünschten Rufnummer auf *Aufruf* klicken.
- Das Löschen einzelner Anrufe aus der Anrufliste erfolgt durch Klick auf das hinter dem besagten Eintrag. Das Löschen der kompletten Anrufliste erfolgt durch Klick auf den Button

Alle löschen

4.3 Anrufdurchführung

Ad-hoc-Nummer wählen

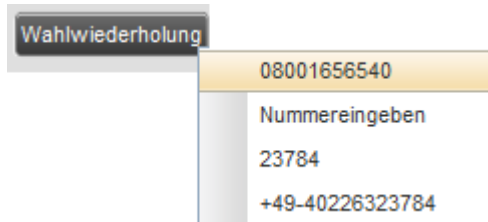
1. Wählen Sie über das Drop-down Menü  die Call Center Rufnummer aus, mit der Sie abgehend telefonieren möchten. (Diese Option steht nur Agenten zur Verfügung, die mehreren Call Centern zugeordnet sind. Zusätzlich muss die Konfiguration des jeweiligen Call Centers das abgehende Telefonieren mit der Call Center Rufnummer erlauben.)
2. Geben Sie in das Feld *Nummer eingeben* die gewünschte Zielrufnummer ein.



3. Betätigen Sie die **EINGABETASTE** hier  oder auf der Tastatur, der Anruf wird aufgebaut.

Wahlwiederholung

1. Klicken Sie auf das Feld *Wahlwiederholung*.



2. Klicken Sie in der angezeigten Wiederwahlliste auf die gewünschte Rufnummer, der Anruf wird automatisch gestartet.

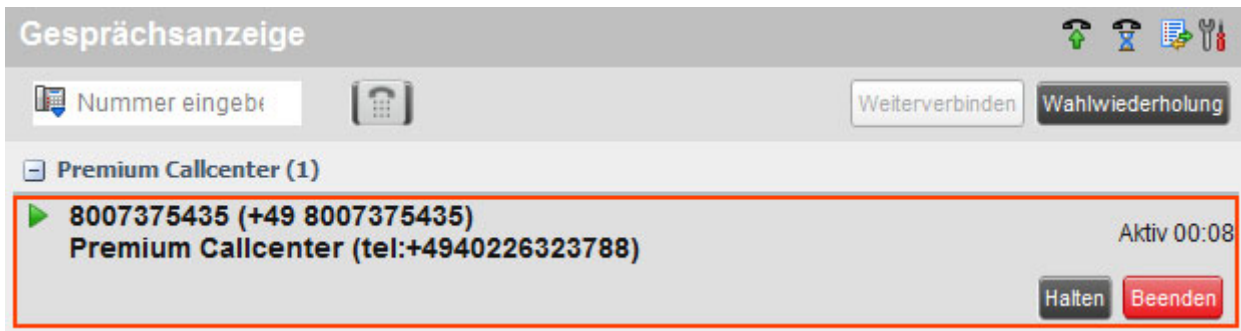
Anruf entgegennehmen

Anrufe werden beantwortet indem Sie in der Gesprächsanzeige einen Anruf auswählen und auf die Schaltfläche **ANS** klicken oder den Hörer Ihres Telefons abnehmen.



Gespräch halten (Diese Funktion ist im *Remote Office* nicht verfügbar.)

1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl-Liste* einen aktiven Anruf aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Halten**.



Gehaltenes Gespräch wieder aufnehmen (Diese Funktion ist im *Remote Office* nicht verfügbar.)

1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl-Liste* einen gehaltenen Anruf aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **ANS**.



Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Plusnet

Wir leben Kommunikation

Gespräch beenden

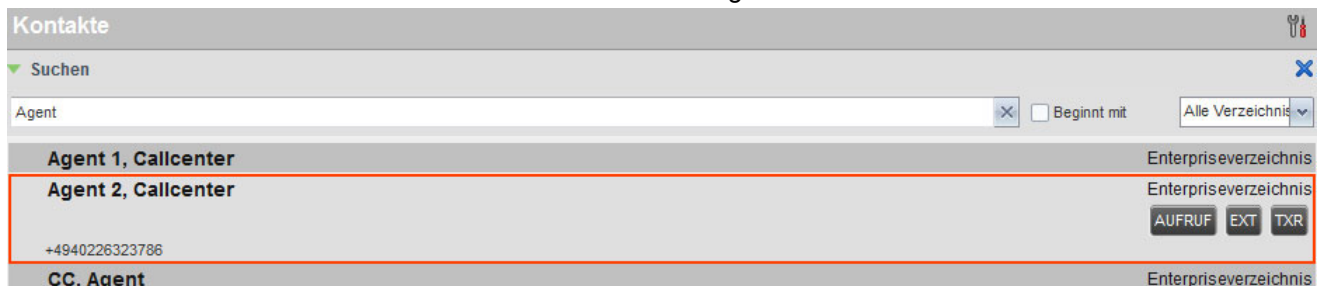
1. Wählen Sie in der *Anrufauswahl-Liste* den Anruf, der beendet werden soll.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Beenden**.



Anruf blind vermitteln

Gespräche lassen sich blind vermitteln, wenn diese an Ihrem Telefon aktiv sind, gehalten werden oder eingehen.

1. Wählen Sie unter **Kontakte** den Kontakt aus, an den Sie den Anruf vermitteln möchten.
2. Klicken Sie auf den Button **TXR** um den Anruf an den ausgewählten Kontakt zu vermitteln.



Anruf Vermitteln mit Rückfrage

Gespräche lassen sich mit Rückfrage vermitteln, wenn diese an Ihrem Telefon aktiv sind, gehalten werden oder klingeln.


1. Wählen Sie unter **Kontakte** den Kontakt aus, an den Sie den Anruf vermitteln wollen.
2. Klicken Sie auf **Aufruf**, der eingehende Anruf wird dadurch automatisch auf Halten gesetzt.
3. Wenn Ihr Anruf beantwortet wird, sprechen Sie mit dem Teilnehmer.
4. Klicken Sie auf den Button **TXR** und der Anruf wird vermittelt.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex




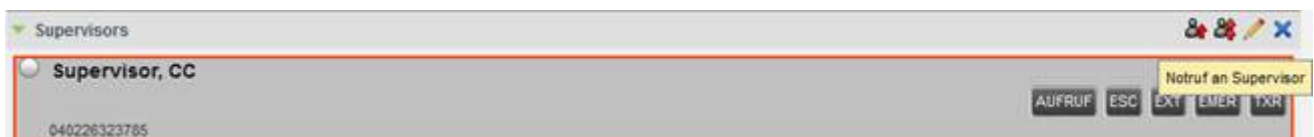
Anruf an Supervisor weiterreichen

Für die Weiterreichung eines Anrufs an den Supervisor gibt es zwei Varianten. Wählen Sie zunächst unter der **Registerkarte Kontakte** den gewünschten **Supervisor** aus.

1. Eskalation: Dieses ermöglicht vorab die Rücksprache mit Supervisor während der Kunde *gehalten* wird. Die Aktion wird durch Klick auf das Icon Eskalation  oder auf die Anrufschaltfläche **ESC** eingeleitet.




2. Notruf: Dieses initiiert sofort eine Konferenz mit allen Teilnehmern und wird durch Klick auf das Icon  oder die Anrufschaltfläche EMER **EMER** eingeleitet.



Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Anrufen aus der Suche

1. Wählen Sie über das Drop-down Menü  die Call Center Rufnummer aus, mit der Sie abgehend telefonieren möchten.
2. Klicken Sie unter der Registerkarte **Kontakte** auf die Option **Suchen**.
3. Wählen Sie aus, welche Verzeichnisse durchsucht werden sollen und definieren Sie Ihre Suchkriterien.

4. Betätigen Sie die **EINGABETASTE** (Enter) auf der Tastatur.
5. Wählen Sie aus dem Suchergebnis den Kontakt aus, den Sie anrufen möchten und klicken Sie im Kontakt auf die Schaltfläche **AUFRUF**.

Anrufen aus einem Verzeichnis

1. Wählen Sie unter **Kontakte** das gewünschte **Zielverzeichnis** aus.
2. Markieren Sie den Kontakt, den Sie anrufen möchten.
3. Klicken Sie im Kontakt auf den Button **AUFRUF**.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Anruf blind weiterreichen

So geben Sie einen Anruf blind, ohne Rücksprache, an einen **Kontakt** weiter:

1. Wählen Sie während eines Gesprächs (oder während ein Anrufer an Ihrem Telefon klingelt) den Kontakt aus, an den Sie den Anruf weiterreichen möchten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **TXR** (Weiterverbinden).

The screenshot shows the 'Kontakte' (Contacts) interface. At the top, there's a header 'Kontakte' with a search icon. Below it, a list of contact categories is shown: 'Suchen', 'Enterpriseverzeichnis', 'Gemeinsame Telefonliste', 'Persönlich', and 'Agenten'. Each category has a blue 'X' icon. Below the list, a detailed view for 'Agent 1, Callcenter' is shown. It includes a green status indicator, the name 'Agent 1, Callcenter', the phone number '+49-40226323784', and the status 'Verfügbar'. There are buttons for 'ACD', 'AUFRUF', 'EXT', and 'TXR'. Below these, two email addresses are listed: '040226323781@qsc.de: Verbunden' and 'Premium_Callcenter@qsc.de: Verbunden'. A yellow button labeled 'Weiterverbinden' is on the right.

E-Mail an Kontakt versenden

Der Call Center Client erlaubt Ihnen einen Kontakt, mit im System hinterlegter E-Mail Adresse **EMAIL**, anzuschreiben.

The screenshot shows the 'Kontakte' (Contacts) interface. At the top, there's a header 'Kontakte' with a search icon. Below it, a search filter is shown with a dropdown menu set to 'Ag' and a checkbox labeled 'Beginnt mit' checked. A dropdown menu is set to 'Enterprise'. Below the filter, a list of contacts is shown. The first contact, 'Agent 1, Callcenter', is highlighted with a red box. It includes the name 'Agent 1, Callcenter', the phone number '+4940226323784', and the status 'Enterpriseverzeichnis'. There are buttons for 'AUFRUF', 'EXT', and 'EMAIL'. Below this, three more contacts are listed: 'Agent 2, Callcenter', 'Agent 3, Callcenter', and 'CC, Agent', all with the status 'Enterpriseverzeichnis'.

1. Wählen Sie einen Kontakt mit hinterlegter E-Mailadresse aus und klicken Sie auf **EMAIL**.
2. Verfassen Sie Ihre Nachricht und klicken Sie dann wie gewohnt auf *Senden*.

4.4 Anrufauswertungscodes – Premium Call Center

Zu einem Premium Call Center können Anrufauswertungscodes konfiguriert sein, welche als zusätzliches auswertbares Attribut einem ACD-Telefonat zugeordnet werden können. Die Codes werden für spezielle Ereignisse oder für Kommentare definiert und markieren den Anruf.

Der Auswertungscod kann während eines aktuellen Anrufs zugeordnet werden oder dem letzten Anruf, sofern sich der Call Center Agent noch in der Nachbearbeitungszeit befindet.

Auswertungscod einem laufenden Gespräch zuordnen

Klicken Sie in der Gesprächsanzeige auf den gewünschten Anruf und wählen Sie unter **Disposition** den zutreffenden Auswertungscod aus.



Auswertungscod nachträglich einem Anruf zuordnen

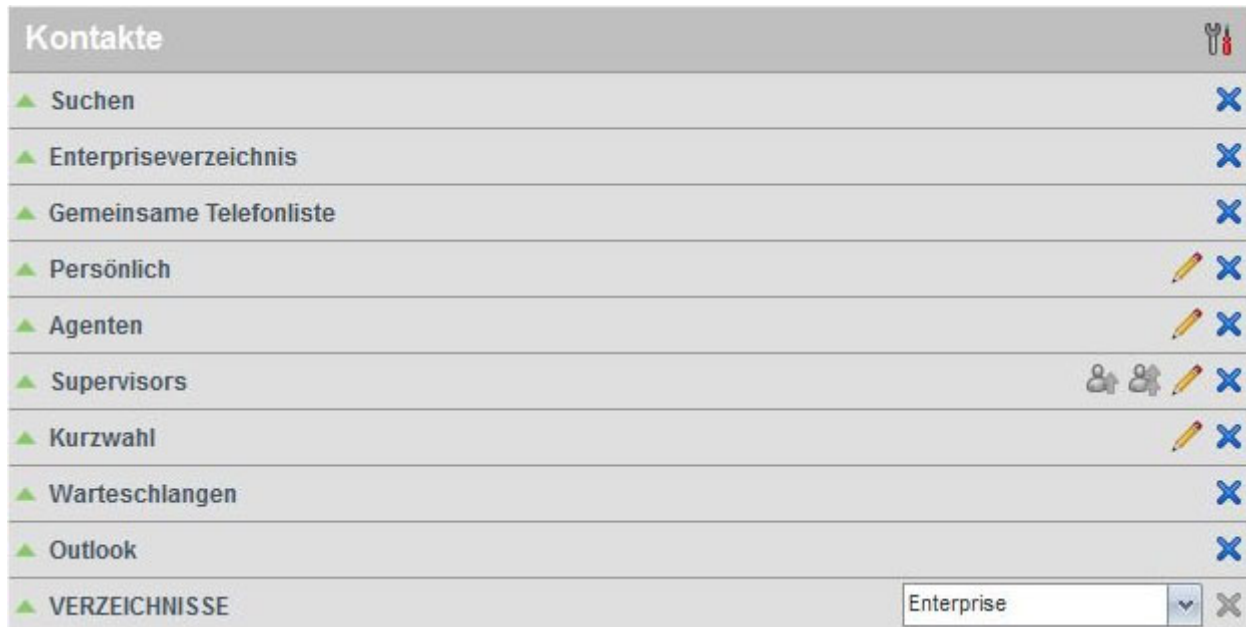
Klicken Sie während Ihrer **Nachbearbeitungszeit** auf den Button  Auswertungscod.



Wählen Sie im Drop-down Menü den Anrufauswertungscod für das zuletzt getätigte ACD-Gespräch aus.



5 Kontakte

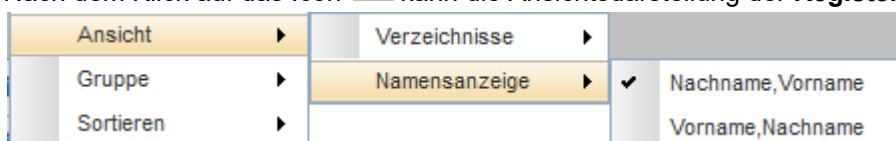


Der Klick auf das Icon blendet das jeweilige Kontaktverzeichnis oder die Option komplett aus.

Das Icon zeigt an, dass das Kontaktverzeichnis oder die Option editiert (anlegen, löschen) werden kann.

Ansichtseinstellungen

Nach dem Klick auf das Icon kann die Ansichtsdarstellung der **Registerkarte Kontakte** definiert werden.



5.1 Verzeichnisse

- Das **Suchen** einer Telefonnummer erfolgt über die Definition von Suchkriterien und Festlegung zu durchsuchender Verzeichnisse unter diesem Punkt.
- Im **Enterpriseverzeichnis** werden alle Centraflex-Anschlüsse des Unternehmens gelistet.
- Die **Gemeinsame Telefonliste** enthält die in Ihrer Gruppe häufig gewählten Telefonnummern und wird von Gruppenadministrator erstellt.
- **Persönlich** Dieses Verzeichnis beinhaltet alle privaten Kontakte, die Sie in Ihrem VoIP-Portal unter der Option *Ausgehende Anrufe – Persönliche Telefonliste* angelegt haben.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

- Das Verzeichnis **Kurzwahl** listet alle Kurzwahlnummern auf, die für Sie für den Kurzwahldienst konfiguriert wurden oder die von Ihnen in Ihrem VoIP-Portal unter der Option *Ausgehende Anrufe –Kurzwahl 8* eingerichtet wurden.
- **Outlook** enthält die in Ihrem Outlook-Verzeichnis enthaltenen Kontakte.

5.2 Verzeichnis Agenten

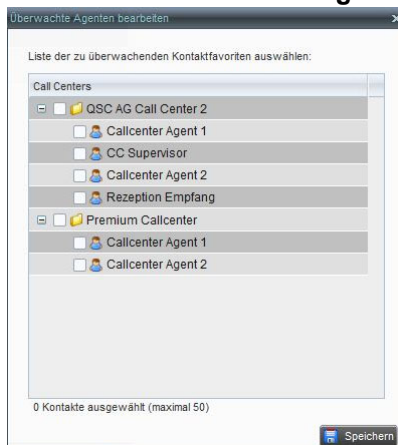
5.2.1 Agenten-Liste einrichten

Call Center Agenten beobachten durch Supervisor

In der Registerkarte **Kontakte** können Supervisor über den Punkt **Agenten**, Call Center Agenten beobachten und deren ACD-Status ändern.

Liste der zu beobachtenden Agenten einrichten

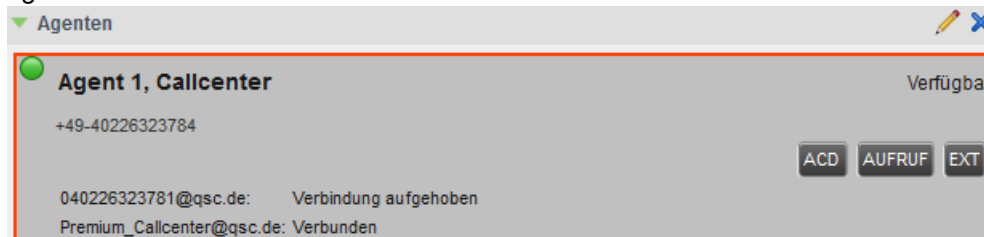
Klicken Sie im Karteireiter **Agenten** auf das Symbol , es öffnet sich das Menü **Überwachte Agenten**.



Markieren Sie die Agenten der jeweiligen Call Center, die Sie überwachen möchten und klicken Sie danach auf **Speichern**.


5.2.2 Ändern des ACD-Status eines Call Center Agenten

Der Supervisor kann den ACD-Status des Call Center Agenten ändern. Wählen Sie unter **Agenten** den Call Center Agenten aus.




Der Anrufstatus eines Call Center Agents kann sein:




Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

 Verfügbar für den Empfang eines Anrufs,  Besetzt,  Bitte nicht stören,  Klingelnd,  Generelle Anrufweiterleitung,  Abmelden.


Der genaue Status des Agenten wird dem Supervisor auch in **Textform**, rechts oben im Fenster, angezeigt.

Klicken Sie auf den Button , es öffnet sich das ACD-Menü. Klicken Sie auf den gewünschten „neuen“ ACD-Status.


Es stehen folgende ACD-Status für Call Center Agenten zur Verfügung:

 Angemeldet - Verfügbar für den Empfang eines Anrufs,  Wrap-up – Nachbearbeitung, für Anrufer vorübergehend nicht erreichbar,  Abmelden und



 Besetzt - Nicht verfügbar für den Empfang von Anrufen.

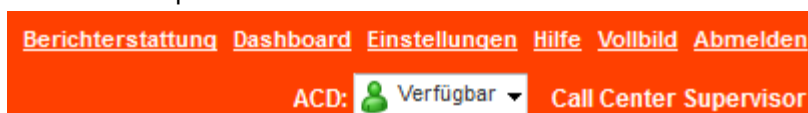
Der ACD-Status **Nicht verfügbar** erfordert, entsprechend der Konfiguration des Call Centers, die Spezifikation der *Nicht-Verfügbarkeit* durch Angabe eines Codes. Eine Auswahl wird rechts neben dem schwarzen Pfeil angeboten. Die Codes werden vom Administrator festgelegt (siehe VoIP-Portal Administrator-Handbuch).

Ist ein Agent **nicht angemeldet** wird ebenfalls dieses Icon angezeigt  und als Text *Abmelden*.






5.2.3 Den eigenen ACD-Status ändern

Sollte der Supervisor gleichzeitig Agent in einem Call Center sein, kann dieser seinen ACD Status oben rechts im Clientmenü anpassen.



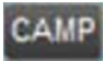
ACD-Status mit Icon-Darstellung in der Eigenansicht:

-  **Verfügbar** für den Empfang eines Anrufs.
-  **Nachbearbeitung** vorübergehend für Anrufer nicht erreichbar.
-  **Nicht verfügbar** für den Empfang von Anrufen. Der ACD-Status **Nicht verfügbar** erfordert, entsprechend der Konfiguration des Call Centers, die Spezifikation der *Nicht-Verfügbarkeit* durch Angabe eines Codes. Eine Auswahl wird rechts neben dem schwarzen Pfeil angeboten. Die Codes werden vom Administrator festgelegt.

5.2.4 Behandlungsoptionen von Anrufen für Call Center Agenten

Anruf bei einem Agenten deponieren

Diese Funktion erlaubt es dem Supervisor einen Anruf bei einem besetzten Agenten (Kontakt) zu deponieren. Sobald der Kontakt das zum „Deponier“-Zeitpunkt aktive Gespräche beendet hat, wird der deponierte Anruf vermittelt.

1. Wählen Sie in der Gesprächsanzeige einen aktiven oder gehaltenen Anruf aus.
2. Wählen Sie den Kontakt aus, bei dem Sie den Anruf deponieren wollen. Der Anrufstatus des ausgewählten Kontakts muss *Besetzt* oder *Klingelnd* sein.
3. Klicken Sie auf .

Der Anruf ist nun beim ausgewählten Kontakt deponiert. Wird der Anruf nicht innerhalb des zuvor im VoIP – Portal definierten Zeitrahmens vom Kontakt angenommen/beantwortet, wird das Gespräch zurückgeholt und ist in der Gesprächsanzeige dargestellt.

Stilles Mithören durch Supervisor bei einem Call Center Agenten

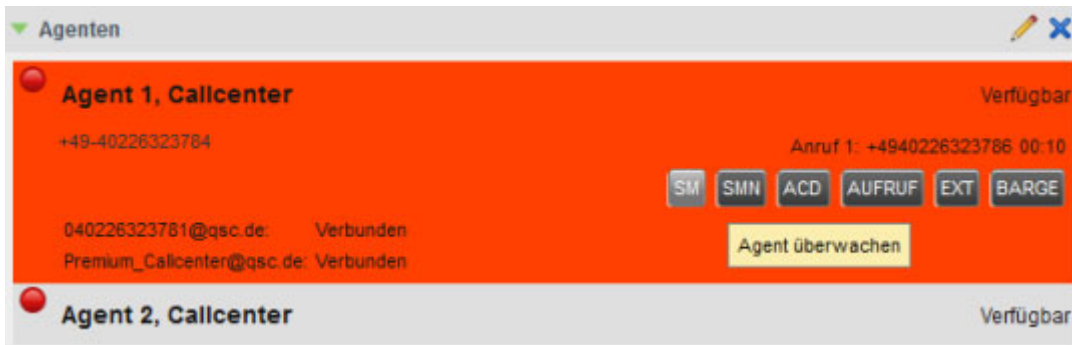
Diese Funktion steht nur im Premium Call Center zur Verfügung und es müssen dem Supervisor folgende drei Dienste zugewiesen sein: *Direkte Anrufübernahme*, *Einmischen* und *Call Center Monitoring*.

Diese Funktion erlaubt es dem Supervisor Gespräche eines „überwachten“ Call Center Agents mitzuhören, ohne von den anderen Gesprächsteilnehmern bemerkt oder gehört zu werden.

Stilles Mithören kann für ein bereits laufendes Gespräch oder für das nächste Gespräch eines Call Center Agenten aktiviert werden.

Aktives Gespräch eines Agenten mithören

1. Wählen Sie unter **Agenten** den Call Center Agenten aus, dessen aktives Gespräch Sie mithören oder überwachen wollen.



2. Klicken Sie auf den Button **SM**, um sich auf den Anruf zu schalten.
3. Es wird eine Konferenz initialisiert, in welcher der Supervisor standardmäßig stumm geschaltet ist.
4. Sie können das Gespräch verlassen, indem Sie im Darstellungsbereich **Konferenz** auf die Schaltfläche **VERLASSEN** klicken.

Das nächste Gespräch eines Agenten mithören

1. Wählen Sie unter Kontakte einen Agenten aus.
2. Klicken Sie auf den Button **SMN**.
3. Sobald der Call Center Agent das nächste Gespräch annimmt, wird automatisch eine Konferenz zwischen dem Anrufer, dem Call Center Agent und Supervisor aufgebaut, in welcher der Supervisor standardmäßig stumm geschaltet ist.
4. Sie können das Gespräch verlassen, indem Sie im Darstellungsbereich **Konferenz** auf die Schaltfläche **VERLASSEN** klicken.



Einmischen in ein mitgehörtes / überwachtetes Gespräch

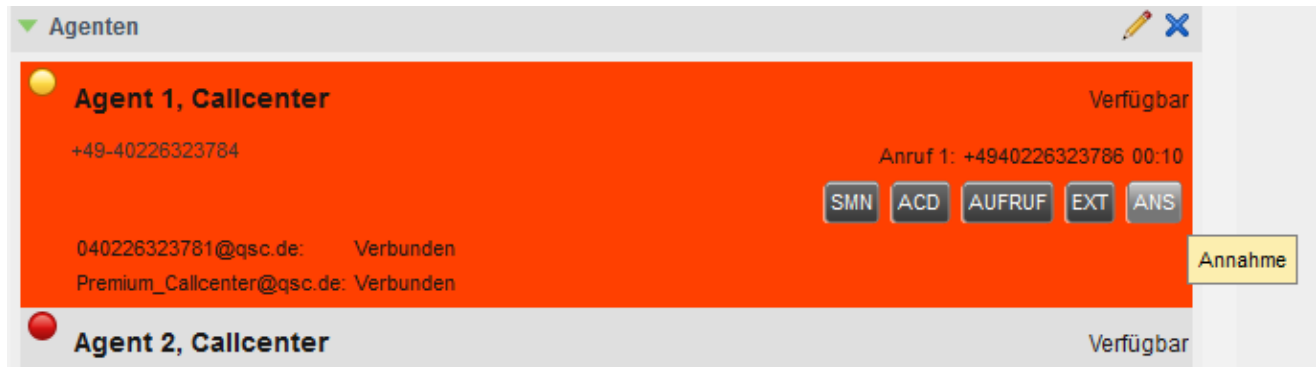
Sollten es notwendig sein direkt in das Gespräch einzugreifen, kann der Supervisor im Darstellungsbereich

Konferenz auf die Schaltfläche **BARGE** klicken, die Stummschaltung wird aufgehoben und der Supervisor kann mit allen Teilnehmern kommunizieren.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Gesprächsübernahme vom Call Center Agent

1. Wählen Sie unter **Agenten** einen Call Center Agenten aus, dem gerade ein Gespräch angeboten wird .
2. Mit dem Klick auf  übernehmen Sie den Anruf.



Agenten

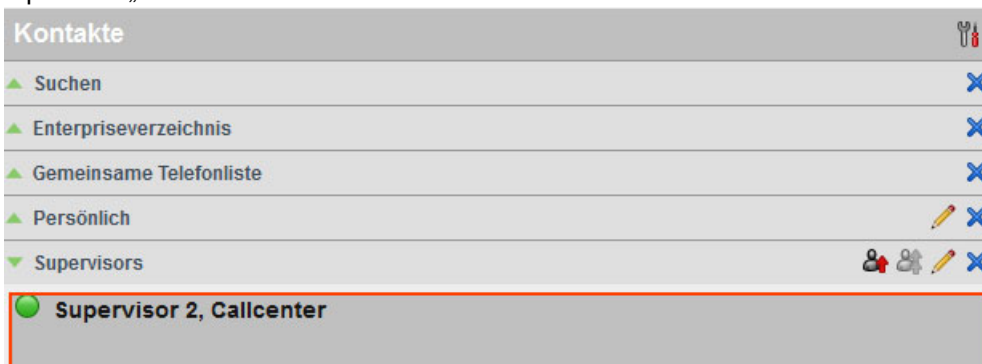
Agent 1, Callcenter Verfügbar
+49-40226323784
Anruf 1: +4940226323786 00:10
040226323781@qsc.de: Verbunden
Premium_Callcenter@qsc.de: Verbunden
SMN ACD AUFRUF EXT ANS
Annahme

Agent 2, Callcenter Verfügbar

5.3 Verzeichnis Supervisor

Agenten beobachten den Anrufstatus des Call Center Supervisors

In der Registerkarte **Kontakte** können Agenten über den Punkt Supervisor, den **Anrufstatus** eines Call Center Supervisor „beobachten“.

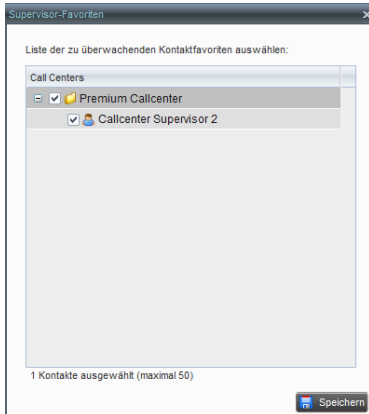


Kontakte

Suchen
Enterpriseverzeichnis
Gemeinsame Telefonliste
Persönlich
Supervisors
Supervisor 2, Callcenter

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Klicken Sie im Karteireiter **Supervisor** auf das Symbol , es öffnet sich das Menü **Supervisor Favoriten**.



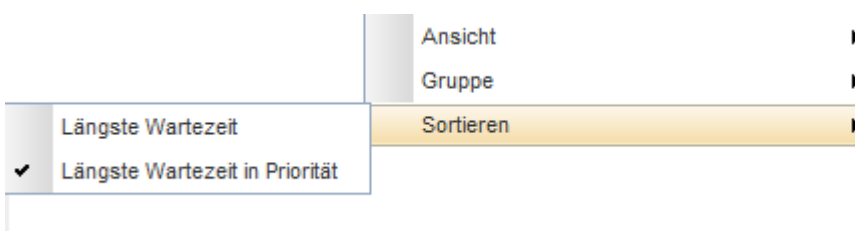
Markieren Sie zum entsprechenden Call Center den Supervisor, welchen Sie beobachten möchten, und klicken Sie danach auf *Speichern*.


6 Anrufe in Warteschlange



Ansichtseinstellungen

Nach dem Klick auf das Icon  können die Einträge unter *Anrufe in Warteschlange* sortiert werden.



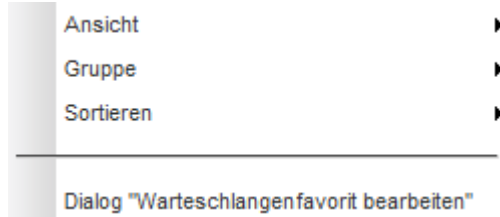
Das Icon  *Service Mode* in der Zeile eines Call Centers/einer Warteschlange weist darauf hin, dass der Service Mode zur Warteschlange aktiviert ist und diese somit vom Supervisor überwacht wird. Der Klick auf das Icons aktiviert die Überwachung oder die Nachtschaltung eines Call Centers (siehe auch VoIP-Portal Administrator-Handbuch).


Der Klick auf das Icon  blendet die jeweilige Warteschlange aus.

Warteschlangenfavoriten bearbeiten und Überwachung aktivieren

Das Überwachen einer Call Center Warteschlange initiieren Sie, indem Sie im Bereich **Anrufe in Warteschlange**

auf den Button  klicken und danach auf **Dialog „Warteschlangenfavoriten bearbeiten“**



(wahlweise Klick auf das Icon  **Service Mode**).

Es öffnet sich das Fenster **Warteschlangenfavoriten bearbeiten**.

In diesem Fenster werden die dem Supervisor / Agenten im VoIP Portal zugeordneten Warteschlangen angezeigt.

Überwachen	Warteschlangenname	Außerkraftsetzen des Nachdienstes	Weiterleitung erzwingen	Nummer eingeben	Summe der Anrufe	Priorität 0	Priorität
<input checked="" type="checkbox"/>	QSC AG Call Center 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	040226323781	10	4	2
<input checked="" type="checkbox"/>	Premium Callcenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	040226323785	10	4	2

2 / 2 Ausgewählte Warteschlange (maximal 5)

Speichern

Damit dem Call Center Supervisor / Agenten die **Anrufe in Warteschlange** angezeigt werden, muss einmalig **Überwachen** zum entsprechenden Call Center durch Setzen des Hakens aktiviert werden. (Wird der Haken wieder entfernt, werden die **Anrufe in Warteschlange** zum entsprechenden Call Center nicht mehr angezeigt.)

Sichern Sie die Aktivierung durch den Klick auf den Button  **Speichern**.

Außerkraftsetzen des Nachdienstes und Weiterleitung erzwingen Premium Call Center

Die im Voice Portal konfigurierten Einstellungen zu einem Call Center können hier *manuell überschrieben* werden.

- Der Haken zum Feld **Außerkraftsetzen des Nachdienstes** **Außerkraftsetzen des Nachdienstes** bewirkt die sofortige Aktivierung der Nachtschaltung des Call Centers, unabhängig von der Tageszeit.
- Alle eingehenden Anrufe eines Call Centers werden weitergeleitet, nachdem der Haken zum Feld **Weiterleitung erzwingen** **Weiterleitung erzwingen** gesetzt wurde und im Feld **Nummer eingeben** die gewünschte Rufnummer hinterlegt wurde.


Sichern Sie die jeweilige Konfiguration durch den Klick auf den Button .

Anruf in Warteschleife positionieren

1. Klicken Sie in der Registerkarte *Anrufe in Warteschlange* auf die gewünschte **Call Center Warteschlange**.
2. Wählen Sie den Anruf aus, der neu platziert werden soll.



3. Klicken Sie in dem Anruf unten rechts auf den Button **NEU ORDNER** und verschieben Sie den Anruf durch Klick auf die gewünschte Position in der Warteschlange.



Die neue Position wird nach Abschluss der Aktion hinter *Position* angezeigt.

Anruf aus der Warteschleife holen

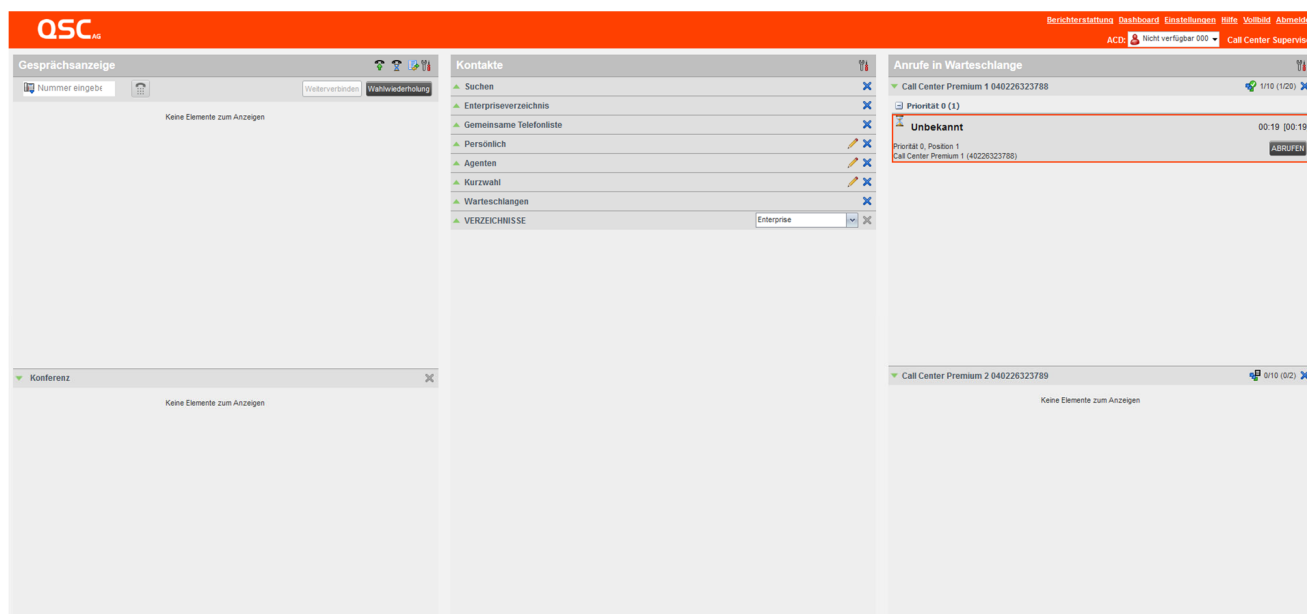
1. Wählen Sie in der Registerkarte *Anrufe in Warteschlange* die gewünschte Warteschlange aus.
2. Klicken Sie auf den Anruf den Sie annehmen möchten.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

3. Klicken Sie nun auf den Button **ABRUFEN**.
4. Beantworten Sie den abgerufenen Anruf.


Anruf aus der Warteschleife vermitteln

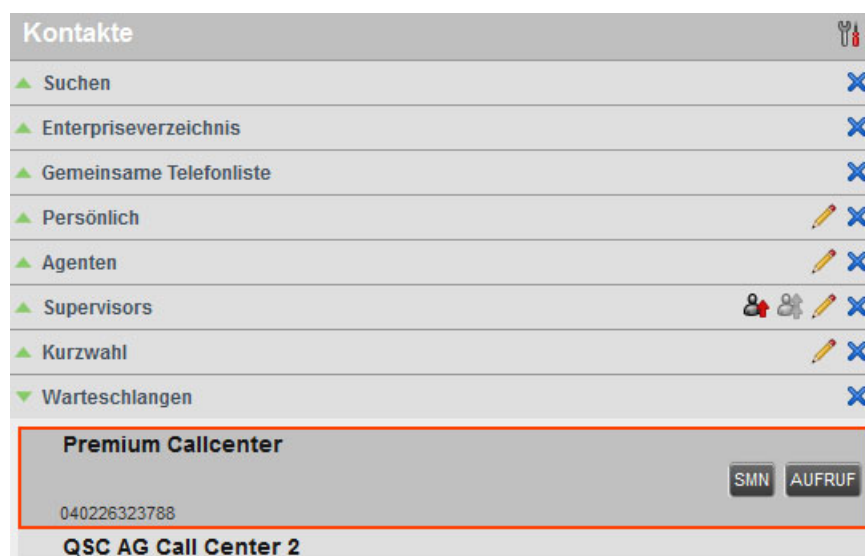
1. Wählen Sie den zu vermittelnden Anruf in der **Warteschleife** aus.
2. Geben Sie unter der Registerkarte **Gesprächsanzeige** die Rufnummer ein, an den Sie den Anruf vermitteln möchten.
3. Klicken Sie auf den Button **Weiterverbinden**.

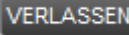


Das nächste Gespräch einer Warteschlange mithören/überwachen Premium Call Center

Diese Funktion steht nur im Premium Call Center zur Verfügung und es müssen dem Supervisor folgende drei Dienste zugewiesen sein: *Direkte Anrufübernahme*, *Einmischen* und *Call Center Monitoring*.

1. Wählen Sie unter Kontakte, Verzeichnis Warteschlangen, die gewünschte Premium Call Center Warteschlange aus.
2. Klicken Sie im ausgewählten Call Center auf den  Button.

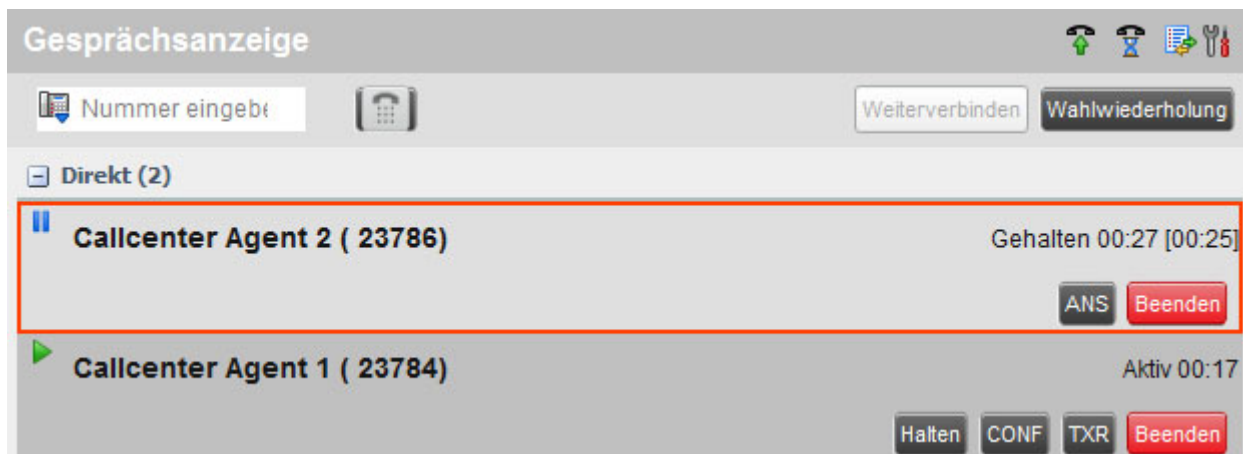


3. Sobald der nächste Anruf zum ausgewählten Call Center von einem Agenten angenommen wird, wird automatisch eine Konferenz zwischen dem Anrufenden, dem Agenten dieses Call Centers und dem Supervisor aufgebaut, der Supervisor ist standardmäßig stumm geschaltet.
4. Sie können das Gespräch verlassen, indem Sie im Darstellungsbereich **Konferenz** auf die Schaltfläche  klicken.

7 Konferenz

Konferenz Starten

1. Geben Sie während eines Gesprächs eine Rufnummer ein oder wählen Sie einen Kontakt aus.
2. Das erste Gespräch wird gehalten und der Anruf zum zweiten Teilnehmer vermittelt.
3. Klicken Sie nun auf die Schaltfläche **CONF**, um die Konferenz zu beginnen.



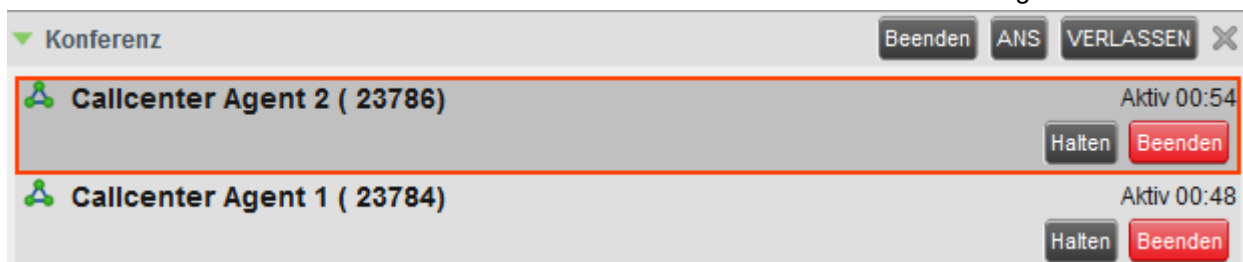
Konferenz Halten

Eine Konferenz wird durch den Klick auf den Button **Halten** auf Halten gesetzt. Die anderen Teilnehmer können das Gespräch fortsetzen.



Halten der Konferenz aufheben

Das Halten einer Konferenz wird unter *Konferenz* durch Klick auf den Button **ANS** aufgehoben.



Konferenz verlassen

Wenn Sie eine laufende Konferenz verlassen möchten, klicken Sie unter Konferenz auf den Button **VERLASSEN**, die anderen Teilnehmer können das Gespräch fortsetzen.



Einen Teilnehmer aus der Konferenz abmelden

So melden Sie einen einzelnen Teilnehmer aus der Konferenz ab:

1. Aus der *Teilnehmer-Liste* unter *Konferenz* wählen Sie den Teilnehmer aus, dessen Teilnahme beendet werden soll.

2. Anschließend klicken Sie auf den **roten** Button **Beenden**.

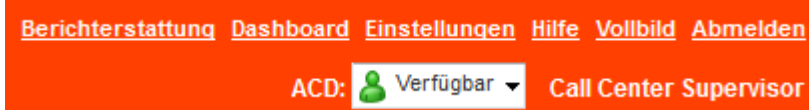


Konferenz beenden

Die Konferenz wird durch den Klick auf den **schwarzen** Button **Beenden** für alle Teilnehmer beendet.

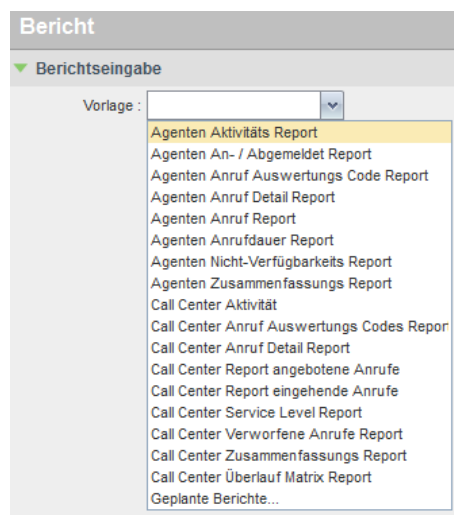


8 Berichte



8.1 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.

Langanleitung Supervisor Tengo® 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

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.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

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

▼ 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

Dienstebenenoptionen:

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

Intervall für abgebrochenen Anruf:

Typ: ☒ Historisch ☐ Echtzeit ☐ Geplant

▼ Berichtsausgabe

Call Center Aktivität - Mehrere Call Center - Daily

Begin: 13-01-2014, 00:00

Ende: 14-01-2014, 00:00

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

Erstellt: 21-01-2014, 10:53

Call Center Aktivität

Anrufe beantwortet, 4, 28.6%

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.

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

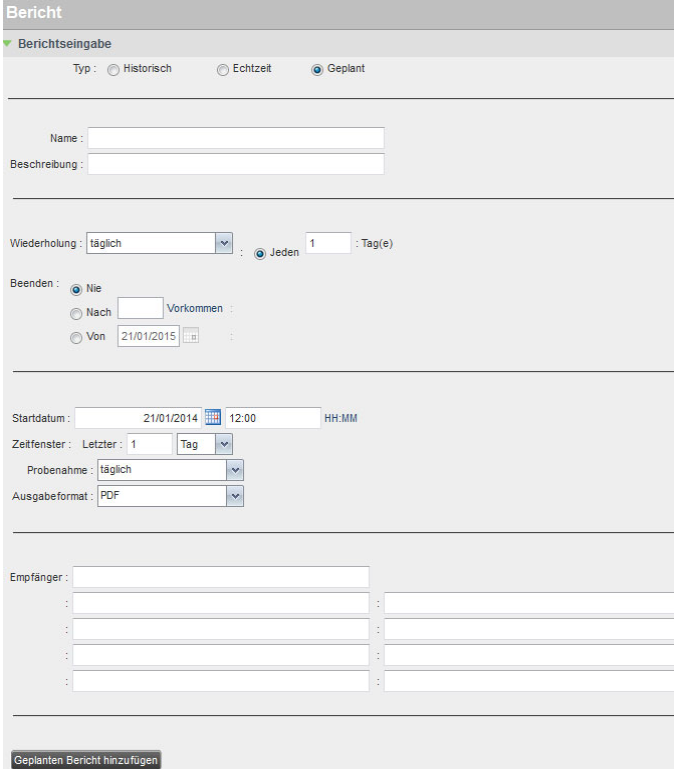
Seite 38 von 77
LA-CallCenter-Centraflex-Supervisor-1-2310

8.1.1 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.



- **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.

Wiederholung : **Nie** Startdatum : **14/01/2014** **12:00** HH:MM

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

Wiederholung : täglich : Jeden 1 : 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.

Wiederholung : wöchentlich : Wiederholung alle 1 : 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.

Wiederholung : monatlich : Tag 1 : von je 1 : Monat(e)
☐ Der : Erster Sonntag : von je 1 : Monat(e)

- **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**).

Wiederholung : Jährlich : Wiederholung alle 1 : Jahr(e)
☒ Ein : Januar 1 :
☐ Am : Erster Montag : de Februar

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

Beenden : ☐ Nie
☐ Nach Vorkommen
☒ Von 14/01/2015

oder ein genaues Datum.

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

Zeitfenster : 01/01/2014 : 12:00 HH:MM : 14/01/2014 : 12:00 HH:MM

Bei sich **wiederholenden** Berichten muss der Startzeitpunkt für den Bericht gesetzt werden und der

Startdatum : 14/01/2014 : 12:00 HH:MM
Zeitfenster : Letzter : 1 Tag


Zeitrahmen für die Datenerhebung bestimmt werden.



- **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.
- **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.

8.1.2 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*.



Name	Beschreibung	Vorlage	Aktion
Agenten Anruf Detail	Agenten Anruf Detail	Agenten Anruf Detail Report	 
Service Level Woechentlich	Service Level Woechentlich	Call Center Service Level Report	 

-  **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.

8.1.3 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.

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		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. -Umleitungszeitweiterleitungen einschließen Anrufe einbeziehen, die aufgrund Zeitüberschreitung des Service-Levels weitergeleitet wurden. - Alle anderen Weiterverbindungen einschließen Anrufe, die aus anderen Gründen weitergeleitet wurden, einbeziehen.	Aktivierung/Deaktivierung der jeweiligen Anrufart.

	Wählen Sie eine der nachfolgenden Optionen: - 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.	
Abgebrochene Anrufe Intervall	Die in diesem festzulegenden Zeitfenster abgebrochene Anrufe werden in der Berichtserstellung 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
Startdatum	In diesem Pflichtfeld tragen Sie durch Klick auf das Kalendersymbol das Startdatum für den Bericht ein. Wie weit das Datum zurückliegen kann, hängt von dem gewählten Intervall ab: -halbständlicher Intervall: max. 180 Tage zurück -ständlicher 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-Anzeige.	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 <i>Historischer Bericht</i> 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 <i>Historischer Bericht</i> ausgewählt wurde.	1:00 am bis 12:59 am 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 Berichtsdarstellung 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

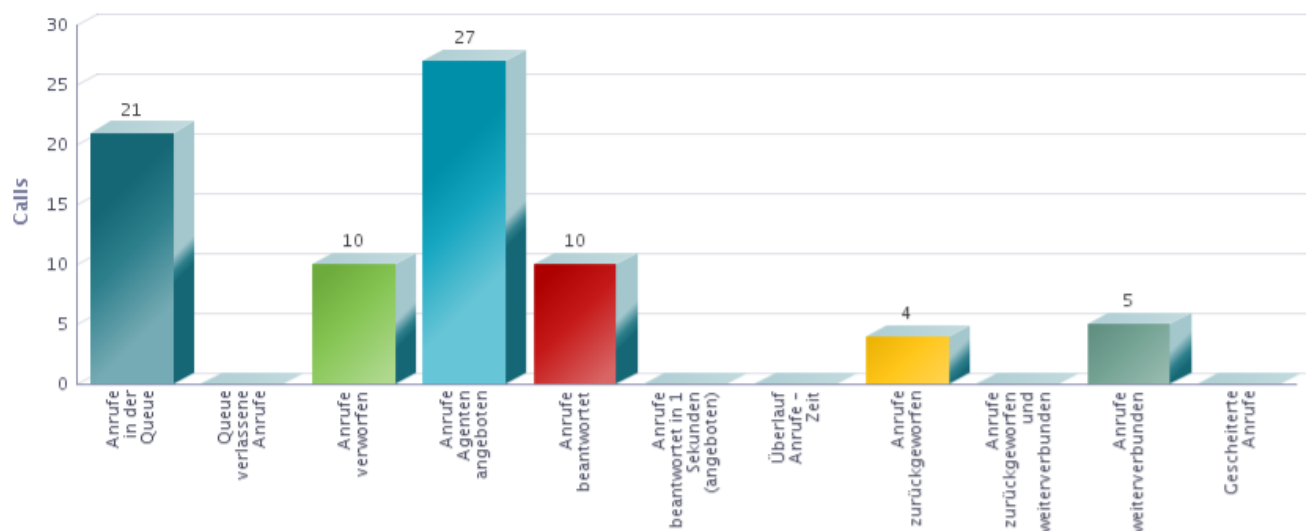
Ausgabeformat	Die Berichtsausgabeformate PDF oder HTML werden im Feld <i>Berichtsausgabe</i> des Call Center Client angezeigt. Die Wahl des Formats XLS erzeugt eine Excel-Datei, die gespeichert werden kann.	PDF, XLS, oder HTML
----------------------	---	----------------------------

8.1.4 Bericht Call Center Aktivität

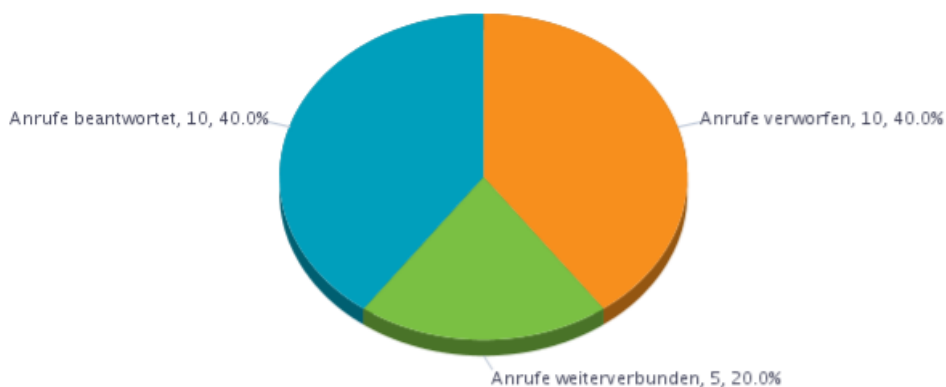
Ausgabefelder

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)	
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 Aktivität



Call Center Aktivität



Call Center Aktivität

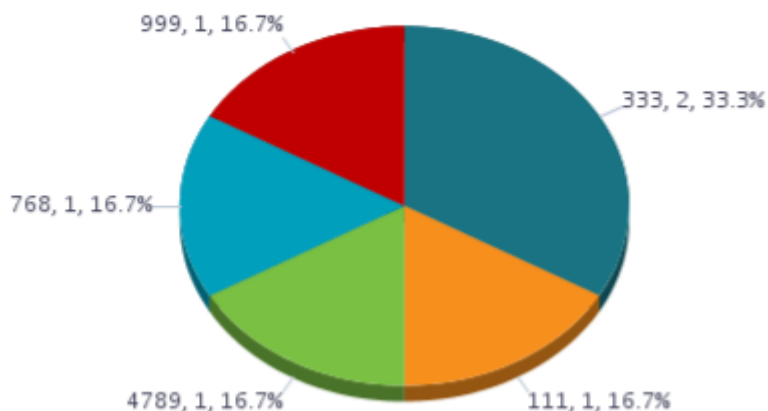
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Anrufe in der Queue	Queue verlassen e Anrufe	Anrufe verworfen	Anrufe Agenten angeboten	Anrufe beantwort et	Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (angebote n)	% Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (angebote n)	% Anrufe beantwort et in 1 Sekunden (beantwor tet)	Äußerer Lauf Anrufe - Zeit	Anrufe zurückgege worfen	Anrufe zurückgege worfen und weiterver bunden	Anrufe weiterver bunden	Gescheite 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

8.1.5 Bericht Call Center Anrufauswertungs-codes - 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

8.1.6 Bericht Call Center Anruf Detail

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Anrufstartzeitpunkt	Uhrzeit Anrufeingang
Anrufbeantwortungszeitpunkt	Uhrzeit Anrufannahme
Anrufendzeitpunkt	Uhrzeit Anrufbeendigung
Anruferrufnummer	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 Anruf 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).
Zielfrufnummer bei zurückgeworfenem Anruf	Telefonnummer, an die der zurückgeworfene Anruf weitergeleitet wurde.
Gesprächszeit	Gesprächsdauer
Haltezeit	Zeit die das Gespräch <i>gehalten</i> 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

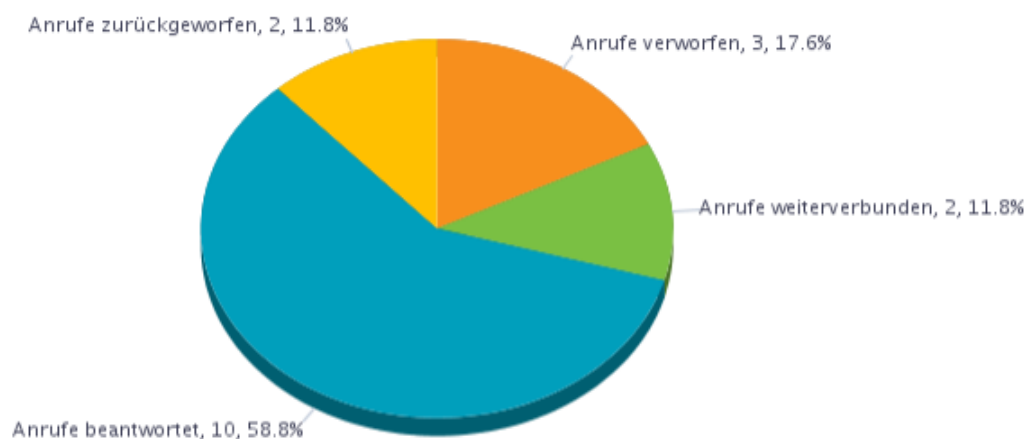
Call Center Name	Anrufstartzeitpunkt	Anrufbeantwortungszeitpunkt	Anruferbeantwortungszeitpunkt	Anrufernummer	Angewandte Regel	Anrufergebnis	Wartezeit in Queue	Weiterverbunden zu Nummer	Anzahl Anrufe zurückgeworfen	Zielfunktion bei zurückgeworfene m Anruf	Gesprächszeit	Haltezeit	Wrap Up Zeit nach Anruf	Agent verbindet zu Nummer weiter	Anruferbewertungscode
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:34:41	15-01-2014, 10:34:49	15-01-2014, 10:35:24	040216523789		Answered	00:00:00		0		00:00:10	00:00:21	00:00:00	23786	
Premium Callcenter	15-01-2014, 10:35:37	15-01-2014, 10:35:43	15-01-2014, 10:36:26	040216523789		Answered	00:00:00		0		00:00:41	00:00:00	00:00:00		
Premium Callcenter	15-01-2014, 10:36:35	15-01-2014, 10:36:42	15-01-2014, 10:36:53	040216523789		Answered	00:00:00		0		00:00:02	00:00:08	00:00:00	23785	
QSC AG Call Center 2	15-01-2014, 10:45:04		15-01-2014, 10:45:13	040216523789		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	040216523789		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	040216523789		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	040216523789		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, 10:51:28	15-01-2014, 10:51:41	040216523789		Answered	00:00:00		0		00:00:10	00:00:00	00:00:10		111.385

8.1.7 Bericht Call Center Angebotene Anrufe

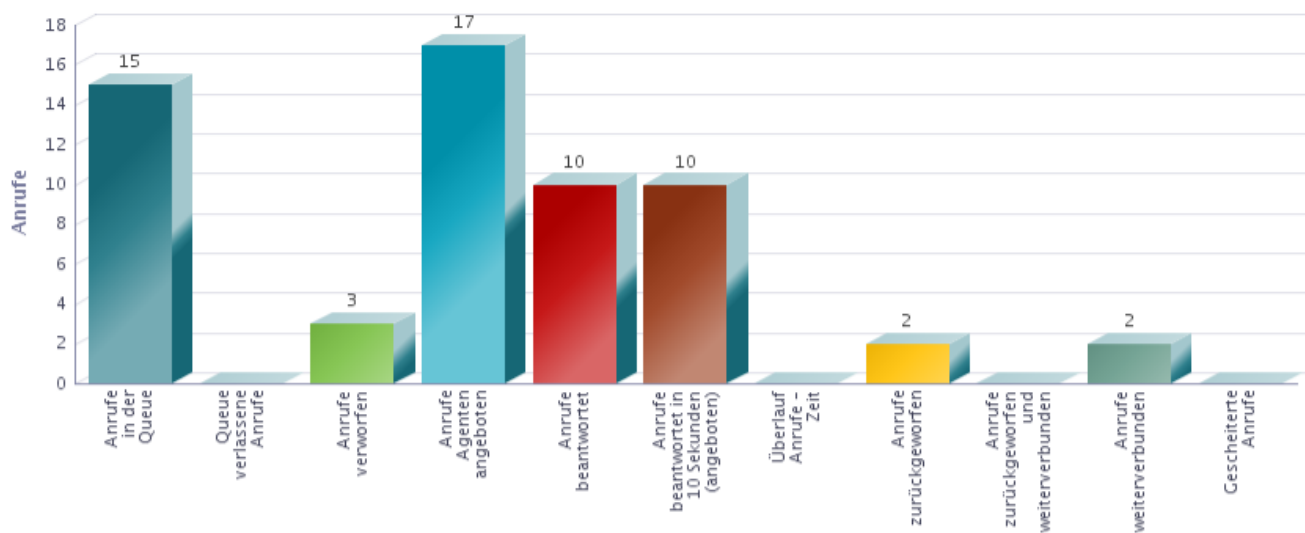
Ausgabefelder

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	Anruferanzahl, 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 angenommenen Anrufe.
Anrufe beantwortet in x Sekunden (angeboten)	Anruferanzahl, welche in x Sekunden angenommen wurden, berechnet aus den angebotenen Anrufen. Die <i>Annahmezeit</i> 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 Anrufer aufgelegt hat.

Call Center Aktivität nach angebotenen Anrufen



Call Center Aktivität



Call Center Aktivität

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

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 10 Sekunden (angeboten)	% Anrufe aus der Queue beantwort et im Service Level	% Anrufe ohne Queue beantwort et im Service Level	Überlauf Anrufe - Zeit	Anrufe zurückge worfen	Anrufe zurückge worfen und weiterver bunden	Anrufe weiterver bunden	Gescheite 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

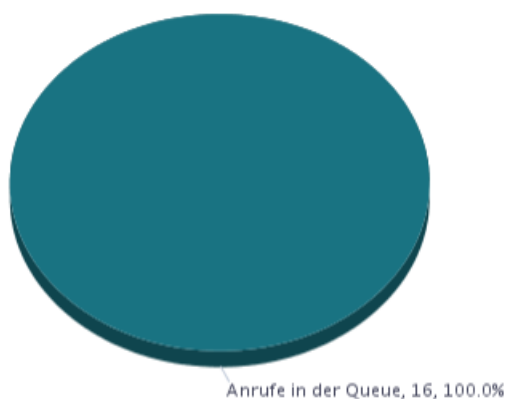
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Längste Wartezeit	Längste Antwortzeit	Längste Zeit bis Anruf verworfen
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:54	00:00:07	00:00:31
	QSC AG Call Center 2	00:00:06	00:00:00	00:00:00
	Summe	00:00:54	00:00:07	00:00:31
14-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:00	00:00:09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

8.1.8 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 <i>Erzwungener Weiterleitung</i> aus dem Call Center (Premium) hinaus geroutet wurden.
Nachtschaltung	Anzahl der Anrufe, die aufgrund der <i>Nachtschaltung</i> aus dem Call Center (Premium) hinaus geroutet wurden.
Urlaubsplan	Anzahl der Anrufe, die aufgrund eines hinterlegten <i>Urlaubsplans</i> 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

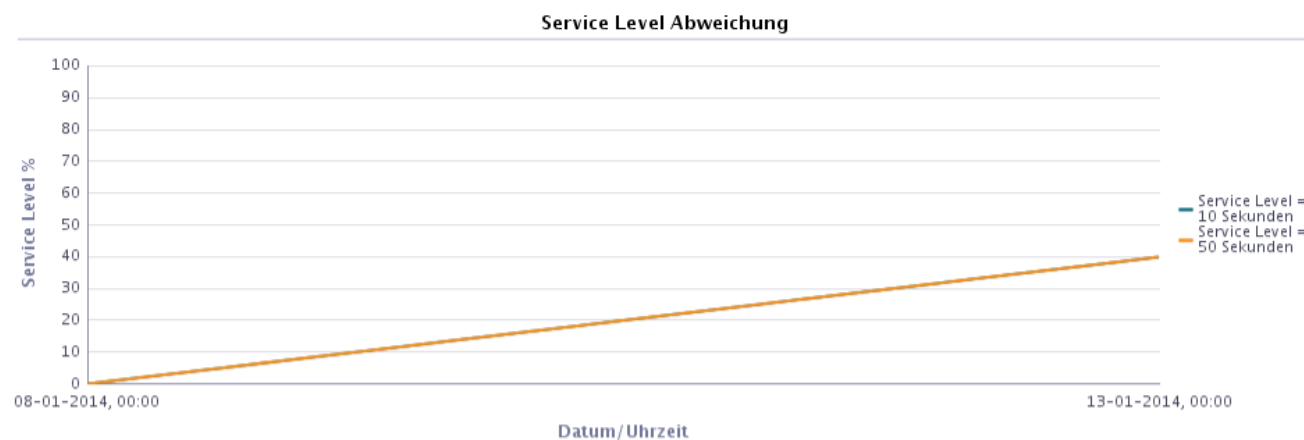
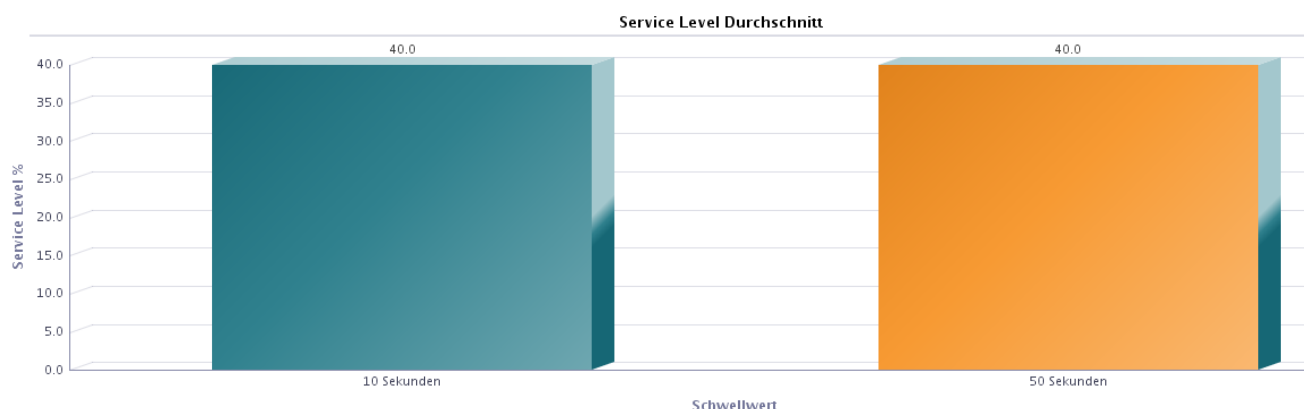
8.1.9 Bericht Call Center Service Level Report

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Durchschnittswartezeit	Berechnung Ø Wartezeit: Summe der Zeiten in Warteschlange / Summe der beantworteten Anrufe.
Durchschnittsbeantwortungszeit	Durchschnittliche Zeitdauer die ein Anruf in Warteschleife, inkl. Klingel-Zeit, verbrachte. Berechnung Ø Beantwortungszeit: (Summe der Zeiten in Warteschlange + Summe Klingelzeiten) / Summe der beantworteten Anrufe.
Anrufe beantwortet innerhalb x Sekunden	
% innerhalb x Sekunden	

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

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.

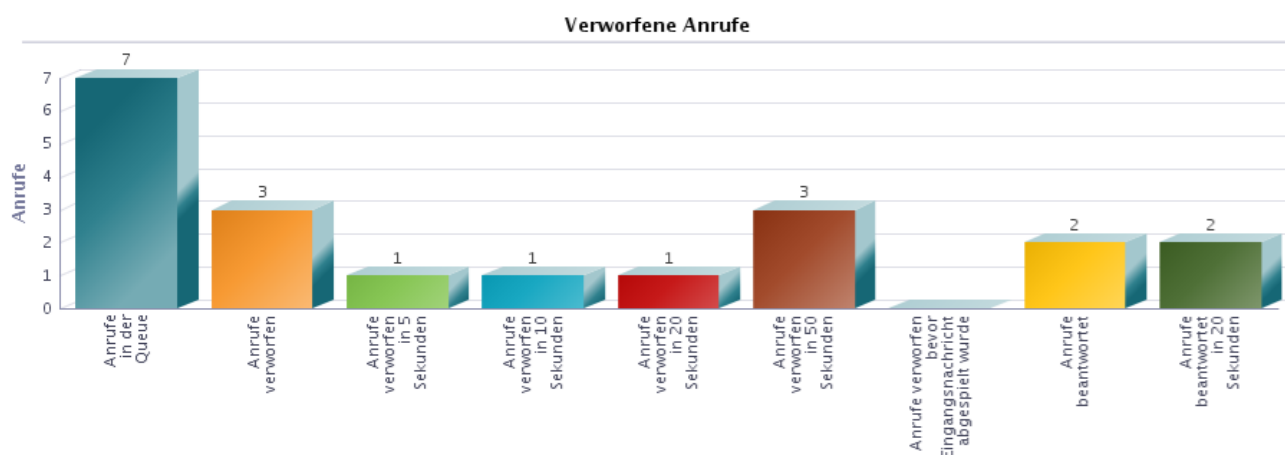


Service Level							
Datum und Uhrzeit	Call Center Name	Durchschnitts wartezeit	Durchschnitts beantwortung szeit	Anrufe beantwortet innerhalb 10 Sekunden	% innerhalb 10 Sekunden	Anrufe beantwortet innerhalb 50 Sekunden	% innerhalb 50 Sekunden
13-01-2014, 00:00	Premium Callcenter	00:00:00	00:00:07	2	40.0%	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%

8.1.10 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	Anruferanzahl, 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	Anruferanzahl, 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.



Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

Verworfenne 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 Eingangsna chricht abgespielt wurde	% Anrufe verworfen bevor Eingangsna chricht abgespielt wurde	Anrufe verworfen nachdem Eingangsna chricht abgespielt wurde	% Anrufe verworfen nachdem Eingangsna chricht abgespielt wurde	Längste Wartezeit Verworfen
13-05-2014 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

8.1.11 Bericht Call Center Zusammenfassung

Ausgabefelder

BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Call Center Name	Name des Call Centers
Ø Wartezeit	
Ø Beantwortungszeit	
Ø Verwerfungszeit	
Ø Agentenanzahl	<p>Ø Anzahl der Agenten, die sich im Berichtszeitraum dieser Warteschlange im ACD-Status: Anmelden, Verfügbar, nicht Verfügbar oder in Wrap-up befinden.</p> <p>Berechnung Ø Anzahl Mitarbeiter: Arbeitszeiten / Berichtszeitraum</p>

8.1.12 Bericht Call Center Überlauf Matrix

Voraussetzung für diesen Bericht ist, dass der Supervisor in mindestens zwei Call Centern Supervisor ist, damit 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.

8.1.13 Bericht Agenten Aktivität & Aktivitätszeitraum

Ausgabefelder Agentenaktivität

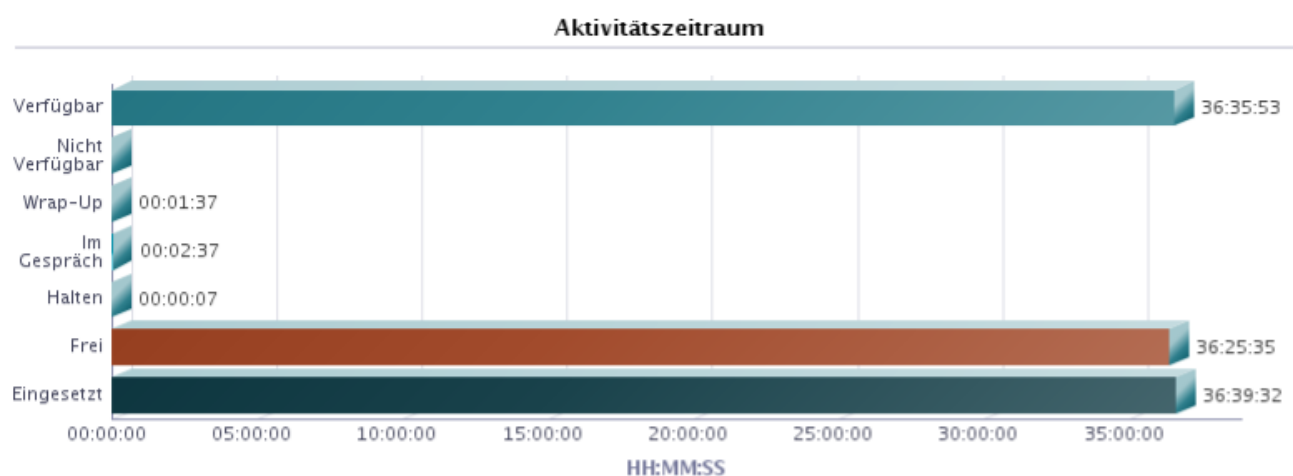
BEZEICHNUNG	BESCHREIBUNG
Datum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit innerhalb des angeforderten Berichtszeitraums.
Name	Name Call Center Agent und des Call Centers, in welchem der Agent im ausgewerteten Zeitraum tätig war.
Call Center Anrufe eingehend	Anzahl der Anrufe, die ein Call Center Agent im angegebenen 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.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

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> .
-------------------	---



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

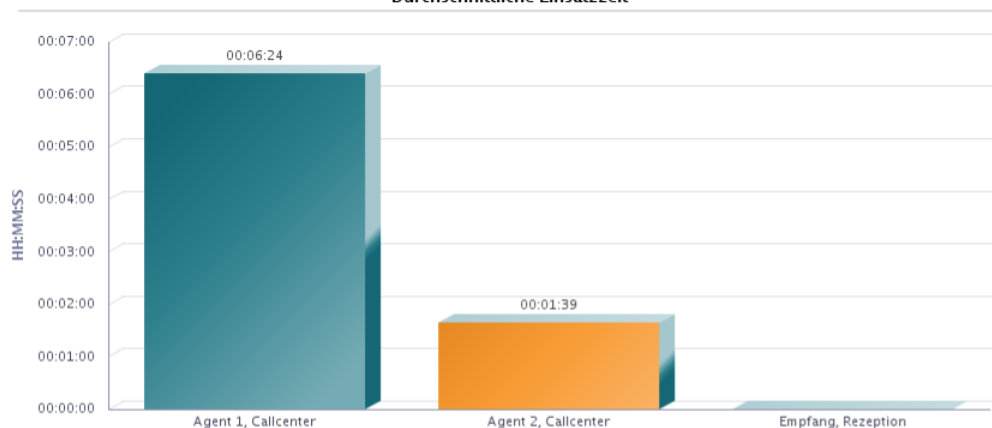
Datum und Uhrzeit	Name	Verfügb.	Nicht Verfügb.	Wrap-Up	Im Gespräch	Halten	Frei	Eingesetzt
13-01-2014, 00:00	Agent 1, Callcenter	00:09:44	00:00:00	00:01:37	00:00:18	00:00:00	00:07:00	00:12:48
	Agent 2, Callcenter	00:02:43	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:42	00:03:18
	Empfang, Rezeption	24:00:00	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

8.1.14 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

Durchschnittliche Einsatzzeit



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

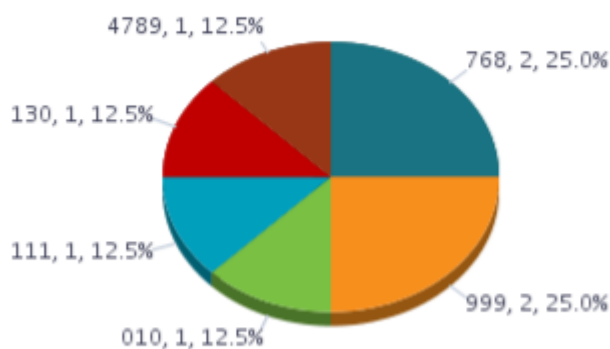
Angemeldet Datum/Uhrzeit	Abgemeldet Datum/Uhrzeit	Eingesetzte Zeit
13-01-2014, 13:19:46	13-01-2014, 13:22:13	00:02:27
13-01-2014, 13:26:11	13-01-2014, 13:27:02	00:00:50
14-01-2014, 10:12:34		
	Gesamte Einsatzzeit	00:03:18

8.1.15 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

8.1.16 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.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

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 verfügbar 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.
Weiterverbundungsbereich	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	Weiterverbundungsbereich
Empfang, Reception	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	23785	Within Enterprise
Agent 2, Callcenter	15-01-2014, 10:35:19	15-01-2014, 10:35:32	Internal	040226323789			No	00:00:11	00:00:00			
Empfang, Reception	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, Reception	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, Reception	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

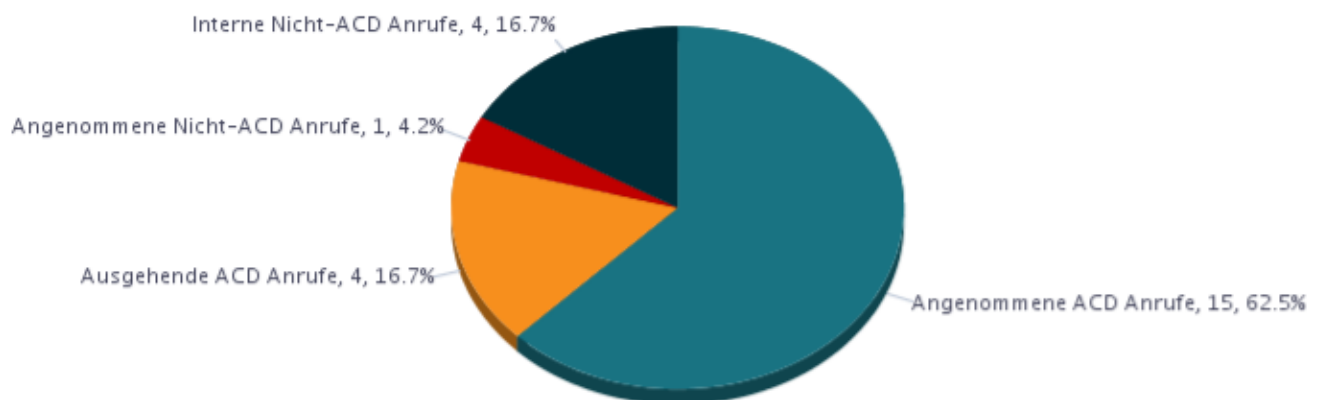
8.1.17 Bericht Agenten Anruf

Ausgabefelder

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

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.
Angebotene 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</i> , <i>Eskalation an Supervisor</i> und <i>Konferenzschaltung</i> getätigt wurden. Nicht berücksichtigt wird <i>blind weiterverbinden</i> (=Weiterleiten ohne Rücksprache). Darüber hinaus werden Anrufe, die aus <i>blind weiterverbinden</i> des Agenten resultieren, nicht gewertet.
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



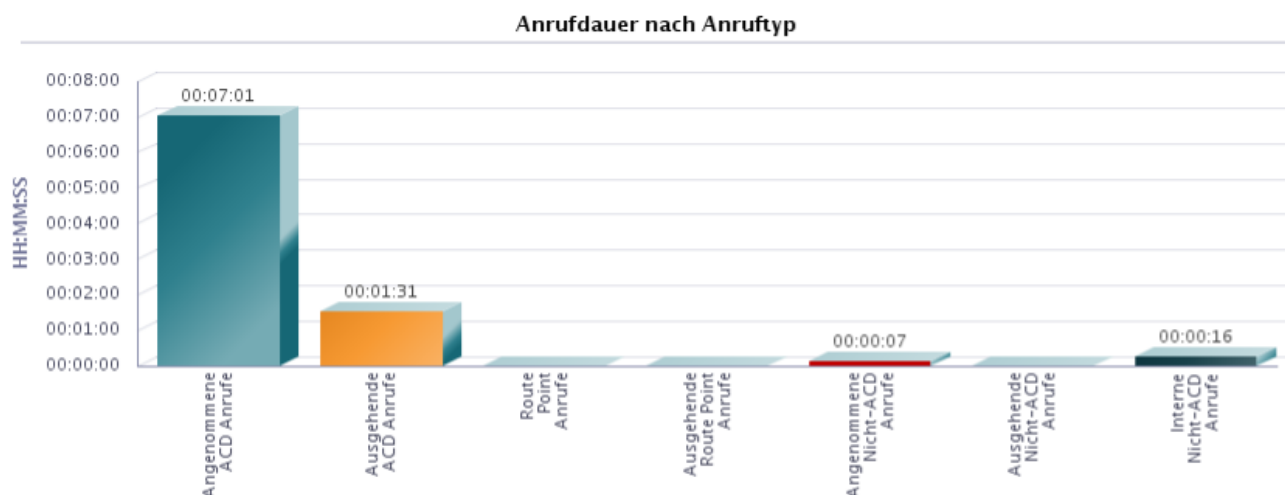
Anzahl der Anrufe nach Anruftyp

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

8.1.18 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



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

8.1.19 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 <i>Agenten Nicht - Verfügbarkeit Code</i> Call Center Premium
Dauer	Zeitspanne in der der jeweilige <i>Agenten Nicht - Verfügbarkeit Code</i> eingesetzt wurde. Call Center Premium

8.1.20 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.
Ø 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 $\text{Ø ACD- Dauer} = \text{Gesamtzeitdauer aller ACD- Anrufe} / \text{Summe ACD- Anrufe}$.
Ø ausgehender ACD Anrufe	
Durchschnittsdauer der Route Point Anrufe	Ø Dauer der einkommenden Route Point Anrufe. Call Center Premium
Durchschnittsdauer der ausgehende Route Point Anrufe	Ø Dauer der ausgehenden Route Point Anrufe. Call Center Premium
Ø angenommene Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der direkt einkommenden, nicht per ACD zugeteilten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ø ausgehender Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der ausgehenden, nicht über die ACD getätigten, Anrufe im angegebenen Intervall.
Ø interne Nicht-ACD Anrufe	Durchschnittliche Zeitdauer der internen, nicht über ACD gerouteten Anrufe, im angegebenen Intervall.
Ø 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).
Ø Wrap-Up	Durchschnittliche Zeitdauer in Minuten und Sekunden, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Wrap-up</i> (Nachbearbeitungszeit für ein Call Center) verbracht hat. Berechnung $\text{Ø Wrap-up Zeit} = \text{Gesamtsumme Wrap-up Zeit} / \text{Anzahl der Anrufe mit Nachbearbeitung}$.
Ø Nicht Verfügbar	Durchschnittliche Zeitdauer, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall im Status <i>Nicht Verfügbar</i> verbracht hat.
Ø Gesprächszeit	Durchschnittliche Gesprächsdauer eines Call Center Agenten in Minuten und Sekunden im angegebenen Intervall; die Zeit für „Klingelnd“ wird nicht berücksichtigt. Berechnung $\text{Ø Gesprächsdauer} = \text{Summe Gesprächsdauer} / \text{Summe der ACD- Anrufe}$.
Ø Haltezeit	Durchschnittliche Haltezeit in Minuten und Sekunden eines Call Center Agenten im angegebenen Intervall. Berechnung $\text{Ø Haltezeit} = \text{Gesamtsumme Haltezeit} / \text{Summe der ACD- Anrufe}$.
Ø Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Anrußbearbeitungsdauer in Minuten und Sekunden, die ein Call Center Agent im angegebenen Intervall aufwendet.

	Berechnung Ø Bearbeitungsdauer: Gesamtsumme von Gesprächsdauer + Haltezeit + Wrap-up Zeit / 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

8.2 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.



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

8.2.1 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	-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 Anrufes	
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

8.2.2 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

8.2.3 Dashboard bearbeiten

Die Anzeige des Dashboard 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.







<input type="checkbox"/>	id
<input checked="" type="checkbox"/>	Warteschlangen
<input checked="" type="checkbox"/>	Name
<input checked="" type="checkbox"/>	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Aktuell
<input checked="" type="checkbox"/>	Anrufe in Warteschlange
<input checked="" type="checkbox"/>	Am längsten wartender Anruf
<input checked="" type="checkbox"/>	Durchschnitte
<input checked="" type="checkbox"/>	EWT
<input checked="" type="checkbox"/>	AHT
<input checked="" type="checkbox"/>	ASA
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenten
<input checked="" type="checkbox"/>	Personal
<input checked="" type="checkbox"/>	Inaktiv
<input checked="" type="checkbox"/>	Nicht verfügbar
<input checked="" type="checkbox"/>	Agenten anzeigen

Musteraktivierung Dashboard.

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







9 Glossar


9.1 Anrufstatus

Anrufstatus	Angezeigtes Symbol	BESCHREIBUNG
Klingeln eingehend		Ein eingehendes, noch nicht beantwortetes Gespräch.
Klingeln ausgehend		Ein ausgehendes, noch nicht beantwortetes Gespräch.
Im Gespräch		Ein aktives Gespräch.
Gehalten		Ein gehaltener Anruf.
In einer Konferenz		Eine aktive Konferenz.
Wird innerhalb einer Konferenz gehalten		Eine auf <i>Halten</i> gesetzte Konferenz.

9.2 Telefonstatus





Mit den nachstehend abgebildeten Piktogrammen werden die unterschiedlichen Anrufstatus der Call Center Supervisor / Agenten angezeigt.





BEZEICHNUNG	PIKTOGRAMM	BESCHREIBUNG
Besetzt		Hörer ist abgehoben, Call Center Supervisor / Agent ist im Gespräch. Ob dennoch Anrufe an den Agenten durchgestellt werden können, ist abhängig von den Call Center - und Agenten Einstellungen bezüglich „eingehender Anrufe“ (z.B. Anklopfen bei Agenten zulassen).
Verfügbar		Hörer ist aufgelegt, Call Center Supervisor / Agent ist nicht im Gespräch. Ob Anrufe an den Agenten durchgestellt werden können, ist abhängig vom gegenwärtigen ACD-Status.
Klingelnd		Das Telefon klingelt in diesem Moment; es wird gerade ein Anruf an den Call Center Supervisor / Agenten durchgestellt.
Bitte nicht stören		Der Call Center Supervisor / Agent hat „Bitte nicht stören“ aktiviert, ACD-Gespräche werden dem Agenten nicht zugestellt. Diese Einstellung wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Wenn vorübergehend die Notwendigkeit besteht eingehende Gespräche abzublocken, empfehlen wir stattdessen den ACD-Status „Nicht verfügbar“ einzustellen.
Privat		Der Call Center Supervisor / Agent hat den Status „Privat“ aktiviert. Dadurch wird der Status des Anschlusses nicht übermittelt und der ACD-Status des Supervisor / Agenten ist geblockt. Ob dennoch Anrufe an den Supervisor / Agenten durchgestellt werden können, ist abhängig vom ACD-Status und den Agenten Standard Einstellungen des Call Centers. Es handelt sich hierbei um einen gesondert zugewiesenen Service und wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Dieser Status könnte für Call Center Supervisor zweckmäßig sein.
Generelle Anrufweiterleitung		Der Call Center Agent hat seinen Anschluss so eingestellt, dass alle Anrufe weitergeleitet werden. Die Anrufe werden für Berichte nicht den Standards entsprechend erfasst.

		Diese Einstellung wird Call Center Agents NICHT EMPFOHLEN. Stattdessen sollten die Dienste „Remote Office“ oder „Anywhere“ eingesetzt werden, die Erfassung der Informationen für die Berichte sind dann gewährleistet.
Unbekannt		Das Telefon des Supervisor ist aktuell nicht verfügbar oder unbekannt.

9.3 ACD – Status

Der ACD – Status gibt Auskunft über die aktuelle Verfügbarkeitssituation eines Call Center Agenten, um Anrufe anzunehmen.

ACD STATUS	SYMBOL	BESCHREIBUNG
Anmelden		<p>Dieser ACD- Status ist das Äquivalent für „Arbeitsbeginn“, der Call Center Agent ist am Arbeitsplatz und angemeldet, jedoch noch nicht bereit Anrufe entgegen zu nehmen. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht an den Agenten durchgestellt.</p> <p>Es wird empfohlen, dass Agenten diesen Status nur für die Zeit zwischen Ankunft am Arbeitsplatz und dem Moment der Verfügbarkeit Anrufe entgegen zu nehmen, anwenden.</p>
Abgemeldet		<p>Dieser ACD- Status ist das Äquivalent für „Arbeitsende“, der Call Center Agent hat den Arbeitstag oder die Schicht beendet und daher abgemeldet. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht durchgestellt.</p> <p>Es wird empfohlen, diesen Status nicht für Pausenabwesenheiten einzustellen; dafür sollte der Status „Nicht Verfügbar“ gewählt werden.</p>
Verfügbar	 (Fremdansicht)  (Eigenansicht)	<p>Verfügbar ist der Primär-ACD-Zustand eines Call Center Agents während eines Arbeitstages. Dieser Status zeigt an, dass der Agent am Arbeitsplatz ist und bereit ist, einen Anruf entgegenzunehmen bzw. sich bereits aktiv in einem Gespräch befindet.</p> <p>Es werden ACD-Status und Anrufstatus (Beispiel: „Besetzt“ und „Verfügbar“) des Agenten geprüft, um festzustellen, ob ein Anruf an den Call Center Agent geroutet werden kann.</p> <p>Standardmäßig werden Anrufe an den Agenten geleitet, wenn Anruf- und ACD-Status „Verfügbar“ signalisieren.</p> <p>Dieses Verhalten kann für neu eingehende Anrufe aufgehoben werden, wenn im Profil des Call Centers die Option „Anklopfen bei Agenten zulassen (GruppenAdmin-Handbuch - Kapitel Call Center)“ aktiviert ist. Es werden dann neue Anrufe an den Agenten durchgestellt, wenn sich dieser im ACD- Status „Verfügbar“ UND gleichzeitig im Anrufstatus „Besetzt“ befindet.</p>

Nicht Verfügbar	 (Fremdansicht)	Der Agent ist nicht am Arbeitsplatz und ist nicht bereit einen Anruf entgegenzunehmen. Anrufe werden in diesem ACD-Status nicht an den Agenten durchgestellt.
	 (Eigenansicht)	Es wird empfohlen, diesen Status zum Beispiel für Pausen- und Meetingabwesenheiten einzustellen oder wenn während der Arbeitszeit andere Tätigkeiten ausgeführt werden und Anrufe daher nicht entgegen genommen werden können.
Nachbearbeitung	 (Fremdansicht)	Dieser Status wurde eingerichtet, damit Agenten Nacharbeiten in Verbindung mit dem letzten Anruf ausführen können. Standardmäßig werden in diesem Status keine Anrufe an den Agenten durchgestellt.
	 (Eigenansicht)	In Abhängigkeit von der Konfiguration des Call Centers besteht dennoch die Möglichkeit, dass auch in diesem Status Anrufe an den Agenten durchgestellt werden „Agenten in Wrap-Up Status aktivieren“ (GruppenAdmin-Handbuch - Kapitel Call Center)

9.4 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: <ul style="list-style-type: none"> - Anrufe, die vom Supervisor aus einer Warteschlange abgerufen wurden. - Anrufe, die ein Call Center Agent per Transfer von einem anderen Agent 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 <i>Halten</i> 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.
Verworfenen 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 zurück kommt, da er nicht in der festgelegten Zeit von einem Call Center Agenten beantwortet wurde.






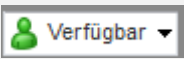








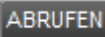

9.5 Weitere Statistikwerte

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“.



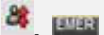






	Arbeitszeit = Summe der Zeiten von: <i>Anmelden</i> + <i>Verfügbar</i> + <i>Nicht Verfügbar</i> + <i>Nachbearbeitung</i> .
Zeit in Status „Anmelden“	Zeitdauer die ein Call Center Agent im Status „Anmelden“ verbringt. Dieser Wert ist typischerweise 00:00, da bei Nutzung des DeskTop Client die Agenten 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.

9.6 Schaltflächen

STANDARDSCHALTFLÄCHEN	BESCHREIBUNG
	Nach dem Anklicken werden die jeweils zur Verfügung stehenden Einstellungen bzw. Einstellungsmöglichkeiten geöffnet.
	Erweitern - Anzeigebereich erweitern.
	Schließen - Anzeigebereich schließen bzw. ausblenden.
	Bearbeiten
	Eintrag der Ausgehende Rufnummer (CLID) für den nächsten Anruf.
	Anzeige des aktuellen ACD Status und Möglichkeit diesen zu ändern.
	Anzeige der Anrufliste .
	Aktivierung/Deaktivierung der automatischen Anrufannahme
	Aktivierung/Deaktivierung des Service Wartender Anruf . Hinweis: Die Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn der Dienst <i>Wartender Anruf im VoIP Portal</i> zugewiesen ist.
	
	Die Liste der Anruf – Auswertungscodes anzeigen.
	
	Service Mode Warteschlange wird vom Supervisor überwacht.
	
	Ausgewählten Anruf in Warteschlange annehmen .
	ACD Menü öffnen.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

	Anruf annehmen und Halten beenden Ein gehaltenes Gespräch oder gehaltene Konferenz wird wieder aufgenommen.
	Komplette Telefonnummer des gewünschten Kontakts anrufen .
	Konferenz beenden.
	Ein Gespräch beenden oder einen Teilnehmer aus Konferenz entfernen.
	Konferenz starten
	Email an Kontakt schicken.
	Durchwahl des gewünschten Kontakts anrufen (EXT = Extention).
	Gespräch oder Konferenz auf Halten setzen. Hinweis: alle anderen Teilnehmer hören Wartemusik.
	Dialogfenster öffnen zur Neuordnung.
	Einstellungen Speichern
	Anruf vermitteln .
	Ermöglicht dem Teilnehmer eine Konferenz zu verlassen , alle anderen Konferenzteilnehmer können das Gespräch fortführen.
	Anruf weiterverbinden

DIALOG BOX - BENACHRICHTIGUNGSFENSTER	
Web Pop URL	Öffnet eine vorgegebene URL in Ihrem Browser, um weitere Informationen über den Anrufer zur Verfügung zu stellen
vCard (Visitenkarte)	Speichert die Rufnummer und persönliche Daten eines Anrufers als Outlook Visitenkarte (wird nur angezeigt, wenn Outlook aktiv ist).
GEPLANTE BERICHTE	
	Ermöglicht dem Supervisor einen geplanten Bericht zu laden .
	Ermöglicht dem Supervisor einen geplanten Bericht zu löschen .
SCHALTFLÄCHEN NUR FÜR AGENTEN SICHTBAR	
 , 	Initiiert einen Notruf zum Call Center Supervisor.
 , 	Eskaliert einen Anruf an den Supervisor
SCHALTFLÄCHEN NUR FÜR SUPERVISOR SICHTBAR	
	SM (Silent Mode) Mithören durch Supervisor
	SMN (Silent Mode Next) Mithören nächstes Gespräch durch Supervisor
	Einmischen in ein bestehendes Gespräch.

9.7 Tastaturkürzel

9.7.1 Allgemeine Tastaturbefehle

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
ESCAPE	Klick auf OK / ABBRECHEN / BEENDEN / SCHLIESSEN .	Aktives Fenster schliessen.
ESCAPE	Eine soeben bearbeitete Funktion ohne Änderung verlassen.	Verwerfen der Änderungen.
/	Klick in das Feld Rufnummerneingabe.	Cursor springt in das Feld <i>Rufnummerneingabe</i> (Hinweis: keine Funktion unter IE8)
?	Klick in das Suchfeld.	Cursor springt ins Feld <i>Suchen</i> .
↓Pfeil nach unten	Klick auf den nächsten Eintrag der Liste.	In den Anzeigebereichen <i>Anrufe in Warteschlange</i> wie auch <i>Gesprächsanzeige</i> wird dadurch der nachfolgende Eintrag (Anruf) ausgewählt.
↑Pfeil nach oben	Klick auf den vorhergehenden Eintrag der Liste.	In den Anzeigebereichen <i>Anrufe in Warteschlange</i> wie auch <i>Gesprächsanzeige</i> wird dadurch der vorhergehende Eintrag (Anruf) ausgewählt.
Bild runter ↓	Nächste Seite	Sprung zur nachfolgenden Seite innerhalb der Gesprächsanzeige.
Bild rauf ↑	Vorherige Seite	Sprung zur vorhergehenden Seite innerhalb der Gesprächsanzeige.
1....9	Klick auf den 1. oder 2. usw. Anruf in der Gesprächsanzeige.	Durch Drücken der 1 (oder 2 usw.) wird der erste (oder zweite usw.) Anruf in der Gesprächsanzeige ausgewählt.
Leertaste	Klick auf Annehmen eines in der Gesprächsanzeige ausgewählten, einkommenden Anrufs.	Nimmt den ausgewählten Anruf an. Wurde kein Anruf ausgewählt, wird der am längsten wartende Anruf angenommen. Durch erneutes Drücken der Leertaste wird der am zweitlängsten wartende Anruf angenommen und der am längsten wartende Anruf auf <i>Halten</i> gesetzt.
. (Punkt)	(Punkt) Klick auf <i>Beenden</i> zum, in der Gesprächsanzeige, ausgewählten Anruf.	Beendet den ausgewählten Anruf.
ENTER / Eingabetaste	Klick auf Suche .	Wenn sich der Mauszeiger im Eingabefeld Suchen befindet, wird durch den Klick auf ENTER die Suche nach den dort definierten Kriterien gestartet.

Langanleitung Supervisor Tengo® Centraflex

ENTER / Eingabetaste	Klick auf Anrufen .	Wenn sich der Mauszeiger im Feld Nummer eingeben befindet, wird durch den Klick auf ENTER die dort hinterlegte Rufnummer ausgewählt.
+	Vermittelt den aktiven Anruf an die im Wählfeld hinterlegte Rufnummer.	Vermittelt den ausgewählten Anruf an die im Feld Nummer eingeben hinterlegte Rufnummer.
SHIFT + 1...9		Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten einkommend klingelnden Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und anzunehmen. SHIFT +2 entspricht dem zweiten einkommenden Anruf usw.
SHIFT + 1...9	Wähle einen aktiven Anruf und setze diesen auf Halten .	Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten aktiven Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und zu halten. SHIFT +2 entspricht dem zweiten aktiven Anruf usw.
SHIFT + 1...9	Auswahl eines gehaltenen Anrufs und dessen Wiederaufnahme.	Drücken Sie SHIFT +1, um den ersten gehaltenen Anruf in einer Warteschlange auszuwählen und wieder aufzunehmen. SHIFT +2 entspricht dem zweiten gehaltenen Anruf usw.
S oder s	Klick auf Settings	Öffnet die Einstellungen des Call Center Client.
B oder b		Verlässt die Einstellungen des Call Center Client.
R oder r	Klick auf die Anrufliste	Öffnet die Anrufliste des Anwenders
H oder h	Klick auf Hilfe	Öffnet die Hilfeseite des Call Center Client.
D oder d	Klick auf Dashboard	Öffnet das Dashboard oder bringt es in den Vordergrund, wenn es bereits geöffnet ist.
SHIFT + L oder SHIFT + I	Klick auf Abmelden	Meldet Sie vom Call Center Client ab.
CTRL + A	Klick auf Verfügbar (Agent) .	Zeigt an, dass Call Center Agent nach dem Einloggen zur Anrufannahme bereit sind.

CTRL + U	Klick auf Nicht Verfügbar (Agent) .	Zeigt an, dass Call Center Agent nach dem Einloggen nicht zur Anrufannahme bereit sind.
CTRL + W	Klick auf Nachbearbeitung (Agent) .	Setzt den ACD- Status auf Nachbearbeitung, um Abschlussarbeiten zur Vervollständigung eines Telefonats durchführen zu können.

9.7.2 Tastaturbefehle für die Menüleiste

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
Alt + O	Klick auf „Extras – Optionen“.	Öffnet den Dialog „Optionen“.
Alt + R	Klick auf „Extras – Anrufliste“.	Öffnet den Dialog „Anrufliste“.
Alt + H	Klick auf „Hilfe“.	Öffnet das Call Center Hilfe Menü.
Alt + L	Klick auf „Datei - Anmelden“.	Meldet den Anwender im Call Center an. Ist man bereits angemeldet, erfolgt nach der Tastenkombination die Abmeldung.
Alt + L	Klick auf „Datei - Abmelden“.	Meldet den Anwender vom Call Center ab und kehrt zurück zum Anmeldebildschirm.
Alt + F4	Klick auf „Datei – Beenden“.	Meldet Anwender ab und beendet die Anwendung Call Center.
F11	Klick auf Maximieren oder Verkleinern.	Umschaltung zwischen Vollbildschirm und verkleinerter Darstellung des Anwendungsfensters.

9.7.3 Tastaturbefehle für die Telefonverzeichnisse

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
Alt + 1	Klick auf das „Kontaktverzeichnis“.	Das Kontaktverzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + 2	Klick auf das „Persönliche Verzeichnis“.	Das Persönliche Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + 3	Klick auf „Überwachte Kontakte“ = Kurzwahl-Verzeichnis.	Das Verzeichnis „Überwachte Kontakte“ = Kurzwahl-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + 4	Klick auf das „LDAP-Verzeichnis“.	Das LDAP-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + 5	Klick auf das Outlook-Verzeichnis.	Das Outlook-Verzeichnis wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + M	Klick auf die Registerkarte „Überwachung“.	Die Registerkarte „Überwachung“ wird im Vordergrund angezeigt.
Alt + D	Klick auf die Registerkarte „Dashboard“.	Die Registerkarte „Dashboard“ wird im Vordergrund angezeigt.

9.7.4 Steuerungstasten

TASTATURBEFEHL	ENTSPRICHT MAUS-AKTION	FUNKTION
ENTER/ EINGABETASTE	Klick auf Wählen	Wählt die ausgewählte Rufnummer.
<Tastenblock+>	Klick auf Weiterverbinden	Vermittelt den ausgewählten Anruf.
<Tastenblock.>	Klick auf Beenden	Beendet den ausgewählten Anruf.
F1...F10	Klick auf Annahme , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf.	Weist Ihnen einen Anruf zu; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
F1...F10	Klick auf Halten , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf im Warteschlangen-Anzeigefeld	Setzt einen Anruf auf „Halten“; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
F1...F10	Klick auf Halten aufheben , nachdem ein Anruf aus der Warteschlange ausgewählt wurde, oder Doppelklick auf einen aktiven Anruf im Warteschlangen- Anzeigefeld.	Halten eines Anrufs aufgehoben; F1 gilt für den ersten gelisteten Anruf, F2 gilt für den zweiten gelisteten Anruf usw.
Strg und Tastenblock +	Klick auf Konferenz.	Leitet eine Konferenz von miteinander verbundenen Gesprächsleitungen ein. Ermöglicht <i>Einmischen</i> bei ausgewähltem Kontakt.
Strg+Alt und Tastenblock +	Klick auf Konferenz halten / Konferenz halten aufheben.	Schaltet eine Konferenz von <i>Aktiv</i> zu <i>Halten</i> um und von <i>Halten</i> zu <i>Aktiv</i> .
Strg+Alt+Umschalt und Tastenblock +	Klick auf Konferenz verlassen.	Konferenz verlassen; beendet Ihre Teilnahme an der Konferenz.
Strg+Umschalt und Tastenblock +	Klick auf Konferenz beenden.	Beendet eine Konferenz; entlässt alle Teilnehmer aus der Konferenz.