



Solution domain

Forum700

Customer Care Office Statistics

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1. Overzicht.....	5
1.1 Beschrijving van de toepassing Statistieken.....	5
1.1.1 Waarvoor dient de toepassing Statistieken?.....	5
1.1.2 Beschrijving van de Interface.....	5
1.2 Verbinding maken en verbreken.....	6
1.2.1 De toepassing Statistieken openen met een lokale verbinding.....	6
1.2.2 De toepassing Statistieken openen met een Externe verbinding.....	6
1.2.3 De toepassing Statistieken lokaal openen zonder verbinding.....	7
1.2.4 Statistieken van Groepen en Agents raadplegen.....	7
2. Toepassing Statistieken, beschrijving.....	8
2.1 De toegang tot de toepassing Statistieken configureren.....	8
2.2 Configuratie van de Statistische perioden.....	9
2.2.1 Statistische perioden configureren voor Oproepstatistieken.....	9
2.2.2 Statistische perioden configureren voor Statistieken lijnen.....	9
2.3 Statistische perioden configureren voor ACD.....	10
2.3.1 Statistische perioden configureren voor ACD - Statistieken agent.....	10
2.3.2 Statistische perioden configureren voor ACD-Statistieken groep.....	11
2.4 Grafiekconfiguraties.....	11
2.4.1 Vorm van de Grafieken configureren voor Oproepstatistieken.....	11
2.4.2 Vorm van de Grafieken configureren voor Statistieken lijnen.....	12
2.4.3 Vorm van de Grafieken configureren voor ACD.....	12
2.5 Oproepstatistieken instellen.....	13
2.5.1 Instellen per Toepassing.....	13
2.5.2 Parameters instellen per Lijn.....	14
2.6 Instelling van Automatisch afdrukken.....	14
2.6.1 Automatisch afdrukken van Agentstatistieken instellen.....	14
2.6.2 Automatisch afdrukken van Groepsstatistieken instellen.....	15
2.6.3 Profielen voor Automatisch afdrukken instellen.....	15
2.7 Definitie van Agents.....	16
2.7.1 Te analyseren Agents opgeven.....	16
2.8 Groepen opgeven.....	16

2.8.1 Te analyseren Groepen opgeven.....	16
3. Statistieken raadplegen	17
3.1 Grafische statistieken	17
3.1.1 Statistieken in de vorm van een Grafiek weergeven	17
3.2 Tijdstatistieken	17
3.2.1 Agentstatistieken weergeven in de vorm van Tijden.....	17
3.2.2 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Tijden	18
3.3 Statistieken als Absolute waarden	19
3.3.1 Agentstatistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden	19
3.3.2 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden.....	19
3.3.3 Statistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden voor	20
3.4 Statistieken als Percentage.....	21
3.4.1 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Percentages.....	21
3.5 Typen	22
3.5.1 Oproepstatistieken op basis van Oproeptypen raadplegen.....	22
3.5.2 Tijdstatistieken op basis van Oproeptypen raadplegen	22
3.6 Definition of Call Types for Group Statistics.....	23
3.7 Tijdstypen definiëren voor de Groepsstatistieken	23
3.8 Statistieken lijnen.....	24
3.8.1 Statistieken over het Bezettingspercentage van de lijnen raadplegen	24
3.8.2 Statistieken over het Overbelastingspercentage van de lijnen raadplegen.....	25
3.8.3 Perioden met Overbelaste lijnen raadplegen	25
3.9 Bestanden met statistieken exporteren.....	25
3.9.1 Bestanden met statistieken exporteren	25
3.9.2 Indeling van CSV-bestanden met statistieken.....	27
3.9.3 Tickettypen.....	27
3.10 Lijst met Verloren oproepen.....	31
3.10.1 Lijst met Verloren oproepenraadplegen	31

Forum™ 700

Toepassing Statistieken

Gebruikershandleiding

Juridisch:

Proximus en het Proximus-logo zijn handelsmerken van Proximus. Alle andere handelsmerken zijn het eigendom van de desbetreffende eigenaars.

De gegeven informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.

Proximus neemt geen verantwoordelijkheid voor onnauwkeurigheden in deze informatie.

Copyright © 2008 Proximus. Alle rechten voorbehouden.

De CE-markering geeft aan dat dit product voldoet aan de volgende EU-richtlijnen:

- 89/336/EEG (elektromagnetische compatibiliteit)
- 73/23/CEE (laagspanning)
- 1999/5/EG (radioapparatuur en eindapparatuur voor telecommunicatie)

1. Overzicht

1.1 Beschrijving van de toepassing Statistieken

1.1.1 Waarvoor dient de toepassing Statistieken?

Met de toepassing Statistieken kunt u dagelijkse statistieken over groepen, agents, lijnen en oproepen raadplegen. Deze informatie kunt u weergeven in de vorm van tabellen en/of grafieken.

Hoofddoelen van de toepassing:

1. Weergave van statistieken in de vorm van:
 - Grafieken
 - Tijden
 - Absolute waarden
 - Percentages
2. Configuratie van statistische perioden
3. Configuratie van grafiekvormen
4. Instelling van statistieken
5. Instelling van automatisch afdrukken

1.1.2 Beschrijving van de Interface

De pagina's binnen de toepassing zijn doorgaans samengesteld uit de volgende drie hoofdsecties:

- De bovenste sectie met tabbladen
- De hoofdsectie van het scherm
- De onderste sectie met tabbladen

De bovenste sectie met tabbladen

Hierin kunt u de weergave van de statistieken en automatisch afdrukken naar wens instellen.

De hoofdsectie van het scherm

Hierin kunt u elementen waarover u statistieken wilt opvragen en informatie met betrekking tot geselecteerde tabbladen weergeven.

De onderste sectie met tabbladen

Hierin kunt u toegang verkrijgen tot allerlei opties waarmee u de statistieken kunt configureren.

1.2 Verbinding maken en verbreken

1.2.1 De toepassing Statistieken openen met een lokale verbinding

In de toepassing Statistieken kunt u statistieken bijhouden met behulp van een lokale verbinding, met een externe verbinding of lokaal zonder verbinding.

Procedure

De toepassing Statistieken kunt u als volgt openen met behulp van een lokale verbinding:

1. Kies de toepassing Statistics Manager vanuit programmabeheer. Het venster Statistic Manager verschijnt.

Dit venster bevat de volgende functies:

- Configuratie: in dit scherm configureert u de toepassing Statistics Manager.
 - Oproepstatistieken: in dit scherm krijgt u toegang tot de oproepstatistieken.
 - Statistieken lijnen: hiermee kunt u informatie opvragen over de interne bronnen van de telefooncentrale.
 - ACD: hiermee kunt u statistieken van groepen en agents opvragen en instellen hoe u deze statistieken automatisch wilt afdrukken.
 - Export: hiermee kunt u bestanden met statistieke exporteren naar binaire indeling of CSV-indeling.
2. Controleer in het menu Configuratie of PBX Server is geselecteerd en het IP-adres van de PBX is ingevoerd. Klik vervolgens op OK.
 3. Kies de functie die u wilt gebruiken. Het venster van de betreffende functie verschijnt.

1.2.2 De toepassing Statistieken openen met een Externe verbinding

In de toepassing Statistieken kunt u statistieken bijhouden met behulp van een lokale verbinding, met een externe verbinding of lokaal zonder verbinding.

Procedure

De toepassing Statistieken kunt u als volgt openen met behulp van een externe verbinding:

1. Breng een OMC-verbinding tot stand met de externe server.
2. Start de toepassing Statistieken vanuit OMC via de koppeling ACD statistics manager onder Automatic Call Distribution.

1.2.3 De toepassing Statistieken lokaal openen zonder verbinding

In de toepassing Statistieken kunt u statistieken weergeven met behulp van lokale bestanden met ACD-statistieken die op de pc beschikbaar zijn (vaste schijf of andere bron).

1. Kies de toepassing Statistieken vanuit het programmabeheer. Het venster Statistic Manager verschijnt.
2. Klik achtereenvolgens op Configuratie en op Lokaal.
3. Open de directory Traceren waarin de bestanden met statistieken zijn opgeslagen.
4. Kies de functie die u wilt weergeven.

1.2.4 Statistieken van Groepen en Agents raadplegen

Procedure

1. Kies de toepassing Statistieken vanuit het programmabeheer. Het venster Statistic Manager verschijnt.
2. Klik op ACD. Het venster ACD verschijnt.


Dit venster bevat de volgende functies:

- Statistieken groep: hiermee kunt u statistieken van groepen weergeven in de vorm van grafieken, tijden, absolute waarden of percentages.
- Statistieken agent: hiermee kunt u statistieken van agents weergeven in de vorm van grafieken, tijden of absolute waarden.
- Automatische afdruk van statistieken - groep: hiermee kunt u automatisch afdrucken van groepsstatistieken instellen.
- Automatische afdruk van statistieken - agent: hiermee kunt u het automatisch afdrucken van agentstatistieken instellen.

1.2.5 De toepassing Statistieken sluiten

Procedure

De toepassing Statistieken kunt u als volgt sluiten:

1. Sluit het huidige venster. Het venster Statistic Manager verschijnt.
2. Klik op het pictogram . De interface wordt gesloten.

2. Toepassing Statistieken, beschrijving

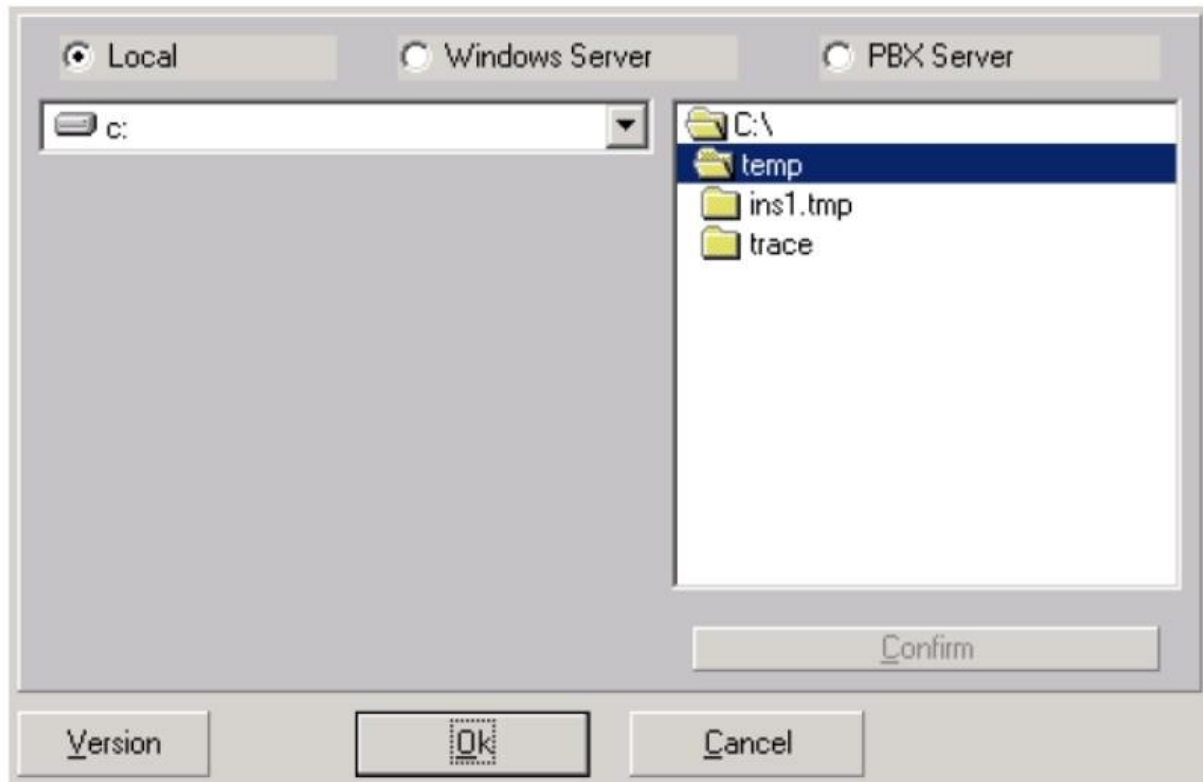
2.1 De toegang tot de toepassing Statistieken configureren

Procedure

1. Ga naar de openingspagina van Statistic Manager.
2. Klik op Configuratie. Het venster verschijnt. Dit bestaat uit twee secties:
 - Bovenste sectie: hierin kunt u opgeven in welke taal u de toepassing wilt weergeven. De taal wordt gekozen uit de vervolgkeuzelijst.



- Onderste sectie met knoppen: hierin kunt u met de keuzerondjes en het invoserveld IP adres een server voor de toepassing opgeven.



Opmerking 1:

Als u de versie van de toepassing wilt weten, kunt u in de onderste sectie van het venster op de knop Versie klikken.

3. Kies de gewenste weergavetaal in de vervolgkeuzelijst in de bovenste sectie.
4. Kies PBX Server en voer vervolgens in het veld IP-adres het IP-adres van het systeem in.

Opmerking 2:

Kies Windows Server als er een externe server is en kies Lokaal als u statistieken wilt genereren op basis van lokale bestanden op de pc.

5. Klik op Bevestigen om de instellingen te bevestigen.
6. Klik op OK.

2.2 Configuratie van de Statistische perioden

2.2.1 Statistische perioden configureren voor Oproepstatistieken

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Statistieken. Het instelvenster verschijnt. Hierin kunt u de periode configureren aan de hand van drie criteria:
 - Dagelijks: hiermee kunt u een hele dag of een dagdeel opgeven en voor een weergave per uur of per half uur kiezen.
 - +Periode: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren door de eerste en laatste dag van de periode op te geven.
 - Maandelijks: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren op basis van een kalendermaand.
3. Kies de gewenste configuratie-instellingen en klik vervolgens op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

Opmerking:

Voor al deze instellingen kunt u het dagdeel op 24 uur instellen of een waarde kiezen in de vervolgkeuzelijsten van de optie Tussen.

2.2.2 Statistische perioden configureren voor Statistieken lijnen

Procedure

1. Open het venster Statistieken lijnen.
2. Klik op de knop Statistieken. Het instelvenster verschijnt. Hierin kunt u de statistische periode configureren aan de hand van drie criteria:

- Dagelijks: hiermee kunt u een hele dag of een dagdeel opgeven en voor een weergave per uur of per half uur kiezen.
 - +Periode: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren door de eerste en laatste dag van de periode op te geven.
 - Maandelijks: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren op basis van een kalendermaand.
3. Kies de gewenste configuratie-instellingen en klik vervolgens op Toepassen om de instellingen te bevestigen.
 4. Klik op OK om het venster te sluiten.

Opmerking:

Voor al deze instellingen kunt u het dagdeel op 24 uur instellen of een waarde kiezen in de vervolgkeuzelijsten van de optie Tussen.

2.3 Statistische perioden configureren voor ACD

2.3.1 Statistische perioden configureren voor ACD - Statistieken agent

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent.
3. Klik op het tabblad Statistieken. Het instelvenster verschijnt. Hierin kunt u de statistische periode configureren aan de hand van drie criteria:
 - Dagelijks: hiermee kunt u een hele dag of een dagdeel opgeven en voor een weergave per uur of per half uur kiezen.
 - +Periode: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren door de eerste en laatste dag van de periode op te geven.
 - Maandelijks: hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren op basis van een kalendermaand.
4. Kies de gewenste configuratie-instellingen en klik vervolgens op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

Opmerking:

Voor al deze instellingen kunt u het dagdeel op 24 uur instellen of een waarde kiezen in de vervolgkeuzelijsten van de optie Tussen.

2.3.2 Statistische perioden configureren voor ACD-Statistieken groep

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken groep.
3. Klik op het tabblad Statistieken. Het instelvenster verschijnt. Hierin kunt u de statistische periode configureren aan de hand van drie criteria:
 - **Dagelijks:** hiermee kunt u een hele dag of een dagdeel opgeven en voor een weergave per uur of per half uur kiezen.
 - **+Periode:** hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren door de eerste en laatste dag van de periode op te geven.
 - **Maandelijks:** hiermee kunt u de frequentie van de statistieken configureren op basis van een kalendermaand.
4. Kies de gewenste configuratie-instellingen en klik vervolgens op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

Opmerking:

Voor al deze instellingen kunt u het dagdeel op 24 uur instellen of een waarde kiezen in de vervolgkeuzelijsten van de optie Tussen.

2.4 Grafiekconfiguraties

2.4.1 Vorm van de Grafieken configureren voor Oproepstatistieken

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Opties. Het instelvenster verschijnt. Dit bestaat uit vier secties:
 - **Vorm:** hiermee kunt u de kleur van de grafieklijnen configureren.
 - **Met lijnen:** hiermee kunt u het lijntype van de grafieken configureren.
 - **Grafiek:** hiermee kunt u het type van de grafieken kiezen.
 - **Optie:** hiermee kunt u opgeven voor welk oproeptype u de statistieken wilt weergeven. Deze informatie wordt weergegeven op het tabblad Absolute waarde.
3. Breng de gewenste wijzigingen aan in de parameters.
4. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

2.4.2 Vorm van de Grafieken configureren voor Statistieken lijnen

Procedure

1. Open het venster Statistieken lijnen.
2. Klik op de knop Opties. Het instelvenster verschijnt. Dit bestaat uit vier secties:
 - Vorm: hiermee kunt u de kleur van de grafieklijnen configureren.
 - Met lijnen: hiermee kunt u het lijntype van de grafieken configureren.
 - Grafiek: hiermee kunt u het type van de grafieken kiezen.
 - Optie: hiermee kunt u opgeven voor welk oproeptype u de statistieken wilt weergeven. Deze informatie wordt weergegeven op het tabblad Absolute waarde.
3. Breng de gewenste wijzigingen aan in de parameters.
4. Klik op OK om de instellingen te bevestigen.

2.4.3 Vorm van de Grafieken configureren voor ACD

2.4.3.1 Vorm van de Grafieken configureren voor ACD - Statistieken groep

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken groep.
3. Klik op het tabblad Grafische opties. Het instelvenster verschijnt. Dit bestaat uit vier secties:
 - Bovenste sectie: hiermee kunt u de kleur van de grafieken kiezen.
 - Middelste sectie: hiermee kunt u het type van de grafieken kiezen.
 - Sectie Synthese: hiermee kunt u definiëren op welk oproeptype de statistieken betrekking hebben. De gebruiker kan kiezen tussen Inkomende oproepen (toont voor de geselecteerde dag en groepen de beantwoorde oproepen, geweigerde oproepen, afgebroken oproepen en gesloten oproepen) en Beantwoorde oproepen (toont voor de geselecteerde dag en groepen de directe ACD-oproepen, oproepen in de wachtrij, oproepen langer dan T1 in de wachtrij en oproepen langer dan T2 in de wachtrij).
 - Sectie Aantal: hiermee kunt u het weergavetype van de grafiek instellen op Absolute waarde of Tijd.
4. Breng de gewenste wijzigingen aan in de parameters.
5. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

2.4.3.2 Vorm van de Grafieken configureren voor ACD-Statistieken agent

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent.
3. Klik op het tabblad Opties. Het instelvenster verschijnt. Dit bestaat uit vier secties:
 - Bovenste sectie: hiermee kunt u de kleur van de grafieken kiezen.
 - Middelste sectie: hiermee kunt u het type van de grafieken kiezen.
 - Sectie Synthese: hiermee kunt u de volgende gegevens in de grafieken opnemen:
 - Aantal oproepen: toont de ACD-oproepen, inkomende oproepen, uitgaande oproepen, beantwoorde oproepen, oproepen buiten dienst, niet-beantwoorde oproepen, tijdelijke afwezigheid en administratief werk.
 - Totale duur: toont het totaal ACD-gesprekken, ACD-beltonen en overige gesprekken voor de geselecteerde dag, de geselecteerde agent(s) en de geselecteerde groepen.
 - Gemiddelde tijd: toont de ACD-gesprekken, ACD-beltonen en overige gesprekken voor de geselecteerde dag, de geselecteerde agent(s) en de geselecteerde groepen.
 - Sectie Detail: hiermee kunt u de grafieken instellen met betrekking tot bepaalde typen.
4. Breng de gewenste wijzigingen aan in de parameters.
5. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

2.5 Oproepstatistieken instellen

2.5.1 Instellen per Toepassing

In het programma Statistieken kunt u opgeven op welke toepassing de statistieken betrekking moeten hebben.

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Parameters.
3. Kies Per toepassing in de sectie Parameters. De vervolgkeuzelijst Lijst met toepassingen verschijnt.
4. Kies de toepassing waarvan u de statistieken wilt weergeven. De keuze verschijnt in de sectie Geselecteerde toepassingen.
5. Geef in de sectie Drempel de drempels T1 en T2 op (in seconden).

Opmerking:

De standaardwaarde van T1 en T2 is 0. Met de waarde van deze beide parameters kunt u de velden Aantal oproepen < waarvan de duur < = T1 en Aantal oproepen > waarvan de duur > = T2 berekenen en bijwerken.

6. Klik op Toepassen ter bevestiging.

2.5.2 Parameters instellen per Lijn

In de toepassing Statistieken kunt u opgeven op welke lijnen de statistieken betrekking moeten hebben.

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Parameters.
3. Kies Per lijn in de sectie Parameters. De sectie Geselecteerde lijnen wordt rechts in het venster weergegeven.
4. Schakel de selectievakjes in van de lijnen waarvan u de statistieken wilt weergeven.
5. Geef in de sectie Drempel de drempels T1 en T2 op (in seconden).

Opmerking:

De standaardwaarde van T1 en T2 is 0. Met de waarde van deze beide parameters kunt u de velden Aantal oproepen < waarvan de duur < = T1 en Aantal oproepen > waarvan de duur > = T2 berekenen en bijwerken.

6. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

2.6 Instelling van Automatisch afdrukken

2.6.1 Automatisch afdrukken van Agentstatistieken instellen

De toepassing Statistieken kunt u zodanig programmeren dat de dagelijkse statistieken op bepaalde tijden van de dag automatisch worden afgedrukt. U kunt maximaal acht afdrucken per dag instellen.

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op Automatische afdruk van statistieken - agent. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Afdrukparameters.
4. Kies in de sectie Algemene parameters het type afdruk.
5. Kies de gewenste tijdreeks en afdrukfrequentie.
6. Kies in de rechtersectie het volgende:
 - het tijdstip van de automatische afdruk
 - de nummers van de betreffende groepen
 - een of meer van de ingestelde afdrukprofielen 1, 2, 3 en 4

- het nummer van de agent (als u statistieken voor afzonderlijke agents wilt afdrukken).

Opmerking 1:

Als u alle agents wilt selecteren, voert u 99 in de kolom Agent in.

7. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.
8. Klik op OK.

Opmerking 2:

Als u handmatig statistieken wilt afdrukken, opent u het scherm Statistieken groep en klikt u op het tabblad Afdrukken.

2.6.2 Automatisch afdrukken van Groepsstatistieken instellen

De toepassing Statistieken kunt u zodanig programmeren dat de dagelijkse statistieken op bepaalde tijden van de dag automatisch worden afgedrukt. U kunt maximaal acht afdrukken per dag instellen.

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op Automatische afdruk van statistieken - groep. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Afdrukparameters.
4. Kies in de sectie Algemene parameters het type afdruk.
5. Kies de gewenste tijdreeks en afdrukfrequentie.
6. Kies in de rechtersectie het volgende:
 - het tijdstip van de automatische afdruk
 - de nummers van de groepen waarvoor u statistieken wilt afdrukken
 - een of meer van de ingestelde afdrukprofielen 1, 2, 3 en 4
7. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.
8. Klik op OK.

Opmerking:

U kunt statistieken handmatig afdrukken vanuit het scherm Statistieken agent door te klikken op het tabblad Afdrukken.

2.6.3 Profielen voor Automatisch afdrukken instellen

In de toepassing Statistieken kunt u vier afdrukprofielen instellen, afhankelijk van de vereiste analyse.

Procedure

1. Open het venster ACD.

2. Klik op Automatische afdruk van statistieken-agent of Automatische afdruk van statistieken-groep, afhankelijk van de optie voor automatisch afdrukken die u wilt instellen.
3. Klik op het tabblad Profiel 1 , 2, 3 of 4.
4. Schakel voor elk profiel de selectievakjes in bij de schermen met statistieken die u wilt afdrukken.
5. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.
6. Klik op OK.

2.7 Definitie van Agents

2.7.1 Te analyseren Agents opgeven

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op Statistieken groep.
3. Klik op het tabblad Statistieken.
4. Kies in de vervolgkeuzelijst van de sectie Agent het nummer van de agent over wie u statistieken wilt weergeven.

Opmerking:

Kies Alles om statistieken over alle agents weer te geven.

5. Schakel in de sectie Groep de selectievakjes in bij de groepen waarvan de agent deel uitmaakt.
6. Klik op Toepassen om de instellingen te bevestigen.

2.8 Groepen opgeven

2.8.1 Te analyseren Groepen opgeven

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op Statistieken groep.
3. Klik op het tabblad Statistieken.
4. Schakel in de sectie Groep de selectievakjes in bij de groepen waarover u statistieken wilt weergeven.
5. Klik op Toepassen ter bevestiging.

3. Statistieken raadplegen

3.1 Grafische statistieken

3.1.1 Statistieken in de vorm van een Grafiek weergeven

Procedure

1. Ga naar de openingspagina van Statistic Manager.
2. Kies de functie waarvan u de statistieken wilt raadplegen. Het gekozen venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Grafisch. De statistieken worden weergegeven in de vorm van een grafiek.

3.2 Tijdstatistieken

3.2.1 Agentstatistieken weergeven in de vorm van Tijden

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Tabel met tijden. De volgende tijdstatistieken zijn beschikbaar:
 - Gemiddelde tijd ACD-communicatie: totale ACD-gesprekstijd/aantal door de agent beantwoorde ACD-oproepen.
 - Gemiddelde tijd ACD-beltoon: totale tijd van beltoon van op het toestel van de agent binnengekomen ACD-oproepen (moment van beltoon) / aantal door de agent beantwoorde ACD-oproepen.
 - Gemiddelde tijd overige communicatie: tijd dat de lijn van het toestel van de agent bezet is (Inkomend en Uitgaand), exclusief oproepen die afkomstig zijn van de ACD-server/aantal keren dat dit toestel bezet is, exclusief ACD-oproepen.
 - Totaal volledig bezet: totale tijd van beltoon van ACD-oproepen + tijd van ACD-gesprekken + tijd van overige gesprekken (Inkomend en Uitgaand)
 - Totaal ACD-communicatie: totale gesprekstijd van ACD-oproepen die zijn behandeld door de agent.

- Totaal overige communicatie: tijd dat de lijn van het toestel van de agent bezet is (Inkomend en Uitgaand), exclusief ACD-oproepen.
- Totaal tijdelijk afwezig: totale tijd die de agent heeft doorgebracht in de status Administratief werk.
- Totaal in functie: totale tijd dat de agent verbonden is (In functie).

3.2.2 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Tijden

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken groep. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Tijd. De statistieken over de volgende elementen worden weergegeven:
 - Gemiddelde tijd bezet: de totale tijd van de beantwoorde oproepen (de tijd die is verstreken tussen het welkomstbericht en het eind van het gesprek), gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.
 - Gemiddelde tijd routing: de totale tijd van de routing van de beantwoorde oproepen, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen. De tijd van de berichten is inbegrepen in de routingstijd.
 - Gemiddelde wachttijd: de totale tijd van de oproepen in de wachtrij, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen dat in de wachtrij heeft gestaan.
 - Gemiddelde tijd beltoon: de totale tijd van de oproepen die zijn beantwoord met een beltoon, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.
 - Gemiddelde gesprekstijd: de totale tijd van de oproepen die tot een gesprek hebben geleid, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.
 - Gemiddelde tijd afgebroken: de totale tijd van de oproepen in de wachtrij voordat de beller afbreekt (de beller hangt op voordat een verbinding met een agent tot stand wordt gebracht), gedeeld door het aantal afgebroken oproepen.
 - Aantal afgebroken oproepen: de totale tijd van de oproepen die zijn afgebroken omdat er werd opgehangen terwijl de oproep in de wachtrij stond of terwijl de oproep na het verlaten van de wachtrij werd doorverbonden. Deze oproepen hebben in de wachtrij gestaan. en maken deel uit van de teller.
 - Aantal doorschakelnummers: aantal oproepen dat naar het doorschakelnummer (ingesteld in OMC/Telefooncentrale/ACD-service/Algemene parameters/tabblad Algemeen) is doorgestuurd vanwege een probleem (bijvoorbeeld vanwege een open groep zonder toegewezen agent of een wachtende oproep terwijl de laatste agent de status Buiten dienst krijgt). De eerste oproep wordt naar het doorschakelnummer doorgestuurd en de volgende oproepen worden in de wachtrij geplaatst.

3.3 Statistieken als Absolute waarden

3.3.1 Agentstatistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Tabel met oproepen. De statistieken over de volgende elementen worden weergegeven:
 - ACD-oproepen: het aantal beantwoorde ACD-oproepen per agent.
 - Inkomende oproepen: het aantal niet-ACD oproepen dat binnenkomt op het toestel van de agent (externe oproepen (SDA) of interne oproepen, bestemd voor het toestel).
 - Uitgaande oproepen: het aantal niet-ACD oproepen waartoe de agent het initiatief heeft genomen (interne en externe oproepen, bestemd voor het toestel).

Waarschuwing:

Dit is alleen mogelijk als het protocol toestaat dat deze gegevens worden verzameld. Als dat niet het geval is, worden alle niet-ACD of Overige oproepen in de kolom Inkomende Oproepen geplaatst.

- Geen antwoord: het aantal niet door de agent beantwoorde ACD-oproepen.

Opmerking:

Er kunnen meerdere 'Geen antwoord'-gevallen zijn voor hetzelfde inkomende oproepnummer.

- Tijdelijk afwezig: het aantal keren dat de agent de status Tijdelijk afwezig heeft verkregen.
- Administratief werk: het aantal keren dat de agent de status Administratief werk heeft verkregen.
- In functie: het aantal keren dat de agent de status In functie heeft verkregen.
- Buiten dienst: het aantal keren dat de agent de status Buiten dienst heeft verkregen.

3.3.2 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken groep. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Absolute waarde. De statistieken over de volgende elementen worden weergegeven:
 - Inkomende oproepen: het totale aantal oproepen dat is binnengekomen in het doorverbindingennetwerk van oproepen.

- Beantwoorde oproepen: het aantal ACD-oproepen dat is doorverbonden met een agent, ongeacht de groep (gekozen of overgelopen).
- Wachtend op oproep: Wachtend op oproep: het aantal oproepen dat in de wachtrij is geplaatst alvorens te zijn beantwoord (verbonden met de klant):
- Oproepen in wachtrij > S1: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S1. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij.
- Oproepen in wachtrij > S2: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S2. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij > S1.
- Geweigerde oproepen: het aantal oproepen dat is geweigerd vanwege overbezetting van de wachtrij of omdat er geen agent is gedefinieerd voor een bepaalde groep.
- Afgebroken oproepen: het aantal oproepen dat is afgebroken omdat de beller heeft opgehangen alvorens te zijn doorverbonden met een agent, ongeacht het routeringsstadium van de oproep.
- Gespreksservice gesloten: het aantal oproepen op het moment dat de groep wordt gesloten.
- Overloop oproepen: het aantal oproepen dat is beantwoord door een agent uit de overloopgroep van de gekozen groep. Deze teller maakt deel uit van de teller Beantwoorde oproepen.

Opmerking:

S1 en S2 zijn drempelwaarden die kunnen worden ingesteld met OMC/ACD-service/Algemene parameters/tabblad Algemeen.

3.3.3 Statistieken weergeven in de vorm van Absolute waarden voor

Oproepstatistieken

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Absolute waarde. De gegevens over de lijnen worden in de vorm van absolute waarden weergegeven. De volgende gegevens zijn beschikbaar:
 - Het totale aantal oproepen.
 - Het aantal oproepen waarvan de tijd korter is dan T1.
 - Het aantal oproepen waarvan de tijd langer is dan T2.
 - De totale tijd van de oproepen.
 - $\text{Gemiddelde tijd van de oproepen} = \frac{\text{totale tijd van de oproepen}}{\text{totaal aantal oproepen}}$
 - De maximale tijd van een oproep.
 - De minimale tijd van een oproep.

3.4 Statistieken als Percentage

3.4.1 Groepsstatistieken weergeven in de vorm van Percentages

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken groep. Het venster verschijnt.
3. Klik op het tabblad Percentage. De statistieken over de volgende elementen worden weergegeven:
 - Inkomende oproepen: het totale aantal oproepen dat is binnengekomen in het doorverbindingennetwerk van oproepen.
 - Beantwoorde oproepen: het aantal ACD-oproepen dat is doorverbonden met een agent, ongeacht de groep (gekozen of overgelopen).
 - Wachtend op oproep: Oproepen in wachtrij: het aantal oproepen dat in de wachtrij is geplaatst alvorens te zijn beantwoord (verbonden met de klant):
 - Oproepen in wachtrij > S1: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S1. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij.
 - Oproepen in wachtrij > S2: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S2. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij > S1.
 - Geweigerde oproepen: het aantal oproepen dat is geweigerd vanwege overbezetting van de wachtrij of omdat er geen agent is gedefinieerd voor een bepaalde groep.
 - Afgebroken oproepen: het aantal oproepen dat is afgebroken omdat de beller heeft opgehangen alvorens te zijn doorverbonden met een agent, ongeacht het routeringsstadium van de oproep.
 - Gespreksservice gesloten: het aantal oproepen op het moment dat de groep wordt gesloten.
 - Overloop oproepen: het aantal oproepen dat is beantwoord door een agent uit de overloopgroep van de gekozen groep. Deze teller maakt deel uit van de teller Beantwoorde oproepen.

Opmerking:

S1 en S2 zijn drempelwaarden die kunnen worden ingesteld met OMC/ACD-service/Algemene parameters/tabblad Algemeen.

3.5 Typen

3.5.1 Oproepstatistieken op basis van Oproeptypen raadplegen

In de algemene instellingen van ACD kunnen maximaal 10 typecodes worden gedefinieerd. Vervolgens kan de gebruiker in de Agent Assistant aan elke afgehandelde oproep een van de typecodes toewijzen om de oproep te kwalificeren.

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent.
3. Klik op het tabblad Tabel met oproepen. De oproepstatistieken worden als absolute waarde weergegeven in de vorm van een tabel.
4. Klik op de knop Opties. De sectie Tabel met oproepen verschijnt.
5. Schakel het selectievakje Oproepen/type in. De pagina met typen verschijnt.

Opmerking:

Het selectievakje Algemeen is standaard ingeschakeld. Op de pagina Algemeen kunt u alle oproepen weergeven.

6. Klik op OK.

3.5.2 Tijdstatistieken op basis van Oproeptypen raadplegen

Procedure

1. Open het venster ACD.
2. Klik op het pictogram Statistieken agent.
3. Klik op het tabblad Tabel met oproepen.
4. Klik op de knop Opties. De sectie Tabel met tijden verschijnt.
5. Kies:
 - Tijd/type: om de totale tijd van de oproepen aan de hand van de oproeptypen weer te geven.
 - Gemiddelde tijd/type: om de gemiddelde tijd van de oproepen aan de hand van de oproeptypen weer te geven.
6. Klik op OK.

Opmerking:

Het selectievakje Algemeen is standaard ingeschakeld. The General page can be used to display the time of all calls.

3.6 Definition of Call Types for Group Statistics

Statistics can be produced on the following elements:

- Inkomende oproepen: het totale aantal oproepen dat is binnengekomen in het doorverbindingennetwerk van oproepen.
- Beantwoorde oproepen: het aantal ACD-oproepen dat is doorverbonden met een agent, ongeacht de groep (gekozen of overgelopen).
- Wachtend op oproep: Wachtend op oproep: het aantal oproepen dat in de wachtrij is geplaatst alvorens te zijn beantwoord (verbonden met de klant), waarbij:
 - Oproepen in wachtrij > S1: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S1. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij.
 - Oproepen in wachtrij > S2: het aantal oproepen waarvan de wachttijd groter is dan drempel S2. Deze teller maakt deel uit van de teller Oproepen in wachtrij > S1.
- Geweigerde oproepen: het aantal oproepen dat is geweigerd vanwege overbezetting van de wachtrij of omdat er geen agent is gedefinieerd voor een bepaalde groep.
- Afgebroken oproepen: het aantal oproepen dat is afgebroken omdat de beller heeft opgehangen alvorens te zijn doorverbonden met een agent, ongeacht het routeringsstadium van de oproep.
- Gespreksservice gesloten: het aantal oproepen op het moment dat de groep wordt gesloten.
- Overloop oproepen: het aantal oproepen dat is beantwoord door een agent uit de overloopgroep van de gekozen groep. Deze teller maakt deel uit van de teller Beantwoorde oproepen.

Opmerking:

S1 en S2 zijn drempelwaarden die kunnen worden ingesteld met OMC/ACD-service/Algemene parameters/tabblad Algemeen.

3.7 Tijdstypen definiëren voor de Groepsstatistieken

De volgende tijdstatistieken zijn beschikbaar:

- Gemiddelde tijd bezet: de totale tijd van de beantwoorde oproepen (de tijd die is verstreken tussen het welkomstbericht en het eind van het gesprek), gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.
- Gemiddelde tijd routing: de totale tijd van de routing van de beantwoorde oproepen, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen. De tijd van de berichten is inbegrepen in de routingstijd.
- Gemiddelde wachttijd: de totale tijd van de oproepen in de wachtrij, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen dat in de wachtrij heeft gestaan.
- Gemiddelde tijd beltoon: de totale tijd van de oproepen die zijn beantwoord met een beltoon, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.

- Gemiddelde gesprekstijd: de totale tijd van de oproepen die tot een gesprek hebben geleid, gedeeld door het aantal beantwoorde oproepen.
- Gemiddelde tijd afgebroken: de totale tijd van de oproepen in de wachtrij voordat de beller afbreekt (de beller hangt op voordat een verbinding met een agent tot stand wordt gebracht), gedeeld door het aantal afgebroken oproepen.
- Aantal afgebroken oproepen: de totale tijd van de oproepen die zijn afgebroken (omdat de beller heeft opgehangen) terwijl de oproep in de wachtrij stond of terwijl de oproep na het verlaten van de wachtrij werd doorverbonden. Deze oproepen hebben in de wachtrij gestaan, en maken deel uit van de teller.
- Vrijwillig verlaten: het aantal oproepen dat vrijwillig (door drukken op de toets *) zonder op te hangen de wachtrij heeft verlaten om een bericht achter te laten in het postvak van de groep.
- Aantal doorschakelnummers: aantal oproepen dat naar het doorschakelnummer (ingesteld in OMC/Telefooncentrale/ACD-service/Algemene parameters/tabblad Algemeen) is doorgestuurd vanwege een probleem (bijvoorbeeld vanwege een open groep zonder toegewezen agent of een wachtende oproep terwijl de laatste agent de status

Buiten dienst krijgt).

De eerste oproep wordt naar het doorschakelnummer doorgestuurd en de volgende oproepen worden in de wachtrij geplaatst.

3.8 Statistieken lijnen

3.8.1 Statistieken over het Bezettingspercentage van de lijnen raadplegen

Het bezettingspercentage van de lijnen is gelijk aan de bezette tijd in verhouding tot de maximale bezetting. De gegevens over de lijnen geven een indicatie van de manier waarop de interne bronnen van de telefooncentrale worden gebruikt.

U kunt het bezettingspercentage van een lijn berekenen op basis van de volgende criteria:

- Dagelijks: het bezettingspercentage wordt in stappen van een half uur of een uur berekend over een periode van 24 uur of over een dagdeel.
- +Periode: het bezettingspercentage wordt in stappen van 24 uur berekend over meerdere, opeenvolgende dagen.
- Maandelijks: het bezettingspercentage wordt in stappen van 24 uur berekend.
- Lijnen: het bezettingspercentage wordt lijn voor lijn of voor meerdere lijnen berekend.

Procedure

1. Open het venster Statistieken lijnen.

2. Klik in het venster Statistieken lijnen op het tabblad Bezet. Het bezettingspercentage van de lijnen wordt grafisch weergegeven.

3.8.2 Statistieken over het Overbelastingspercentage van de lijnen raadplegen

Het overbelastingspercentage van de lijnen is gelijk aan een bezettingspercentage van 100%. Er is sprake van overbelasting als de lijnen geen nieuwe oproepen meer kunnen verwerken.

Procedure

1. Open het venster Statistieken lijnen.
2. Klik in het venster Statistieken lijnen op het tabblad Overbelasting. In de grafiek wordt de overbelasting in de vorm van een percentage weergegeven.

Opmerking:

Het overbelastingspercentage wordt voor een bepaalde dag berekend. U kunt alleen een dagelijkse modus voor deze statistieken selecteren. In de modi Periode en Maandelijks kunt u het overbelastingspercentage niet weergeven.

3.8.3 Perioden met Overbelaste lijnen raadplegen

Het scherm Overbelastingsperiode toont alle perioden waarin de lijnen overbelast zijn geweest.

Procedure

1. Open het venster Statistieken lijnen.
2. Klik in het venster Statistieken lijnen op het tabblad Overbelastingsperiode. De overbelastingsperioden worden in een lijst weergegeven.

3.9 Bestanden met statistieken exporteren

3.9.1 Bestanden met statistieken exporteren

U kunt de bestanden met statistieken voor een opgegeven periode (er is één bestand per dag) exporteren naar een opgegeven bestandsindeling.

Zodra de toepassing Statistieken wordt aangesloten op een systeem, worden bestanden automatisch omgezet naar een binaire indeling. U kunt echter ook handmatig bestanden met statistieken exporteren naar een van volgende twee bestandsindelingen:

- bestanden in CSV-indeling (voor extern gebruik)
- binaire bestanden (voor gebruik door de toepassing Statistieken in de lokale modus)

De bestanden worden overgebracht naar een map die specifiek is voor het aangesloten systeem. Deze map wordt gemaakt op basis van het MAC-adres van de PBX-server. Een submap bin wordt gebruikt voor het opslaan van bestanden in binaire indeling en een submap csv wordt gebruikt voor het opslaan van bestanden in CSV-indeling.

Opmerking:

Bij het weergeven van bestanden (in binaire indeling) of het exporteren van bestanden (in binaire of CSV indeling) worden alleen bestanden overgebracht die nog niet aanwezig zijn in de doelmap.

Bij het exporteren van bestanden met statistieken wordt gebruikgemaakt van een specifiek, voor dit doel bestemd venster Export. Hierin kunt u het volgende opgeven:

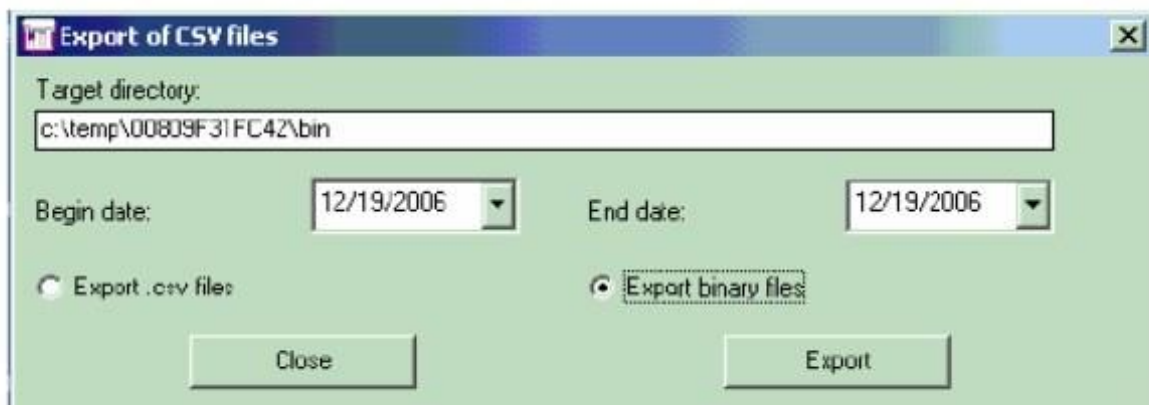
- de begin- en einddatum voor de export (alle bestanden met statistieken worden geëxporteerd die tussen deze datums of op de begin- of einddatum zijn gemaakt) - of de bestanden moeten worden geëxporteerd naar CSV-indeling of binaire indeling.

Het venster Export wordt hieronder nader beschreven. U kunt als volgt bestanden met statistieken exporteren:

1. Open de ACD-toepassing vanuit het scherm van Statistic Manager.

2. Klik op het pictogram Export: 

3. Typ gegevens in de velden van het venster Export, dat hieronder wordt weergegeven.



De velden en knoppen van het venster Export worden beschreven in de volgende tabel.

Doelmap Bevat het pad van de map waar de geëxporteerde bestanden met statistieken worden opgeslagen. Dit pad wordt bepaald op basis van het MAC-adres van de externe PBX-server en kan niet worden gewijzigd. Bestanden in CSV-indeling worden geëxporteerd naar een submap csv, terwijl bestanden in binaire indeling worden geëxporteerd naar een submap bin.

Begindatum Datum van het oudste bestand met statistieken dat moet worden opgenomen in de export.

Einddatum Datum van het meest recente bestand met statistieken dat moet worden opgenomen in de export.

CSV-bestanden export. Als dit keuzerondje is ingeschakeld, worden de bestanden met statistieken geëxporteerd in CSV-indeling. Deze bestanden kunnen vervolgens verder worden verwerkt door de gebruiker. Details van deze bestandsindeling worden verstrekt in de sectie Indeling van CSV-bestanden met statistieken.

Binaire bestanden export. Als dit keuzerondje is ingeschakeld, worden de bestanden met statistieken geëxporteerd in binaire indeling. Deze bestanden kunnen vervolgens door de toepassing Statistieken worden gebruikt in de lokale modus.

Beschikb. tijdsbereik Geeft het bereik aan van de datums waarvoor bestanden met statistieken beschikbaar zijn voor export.

Export. Export. Gebruikt om het exportproces uit te voeren.

Sluitn Gebruikt om de exportaanvraag te annuleren en terug te keren naar het hoofdscherm van de toepassing Statistieken.

3.9.2 Indeling van CSV-bestanden met statistieken

Bestanden met statistieken in CSV-indeling bevatten informatie over acties van agenten, ACD-oproepen en oproepen die zijn ontvangen op de VTM (Virtual and Media Terminal).

Deze informatie wordt in het bestand weergegeven als een reeks vermeldingen, die tickets worden genoemd. De volgende typen tickets zijn beschikbaar:

- Tickets voor Activiteiten van agenten. Zie Ticket voor activiteit van agent.
- Tickets voor Status van groep. Zie Ticket voor Status van groep
- Tickets voor ACD-oproepen. Zie Ticket voor ACD-oproepen

3.9.3 Tickettypen

3.9.3.1 Ticket voor activiteit van agent

Nadat het bestand met statistieken is gemaakt, worden deze tickets gegenereerd voor alle aangemelde agenten bij elke statuswijziging voor een agent.

Voorbeelden

2004/01/30;10:10:08;F;01;101;S;1;2;3;4; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;02;102;S;1;2;3;4; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;03;103;S;1; ; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;04;104;S;1;2; ; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;08;108;H;1;2; ; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;09;101;H; ; ; ; ;4;5;6;7; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;10;110;H; ; ; ; ;4;5;6;7; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;11;111;T;1; ; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;12;112;A; ;2; ; ; ; ; ; ; ;

Verklaring van elementen

Element	Indeling	Omschrijving
Element 1	jjjj/mm/dd	Datum van ticket
Element 2	uu:mm:ss	Tijd van ticket
Element 3	F	Letter die indeling van ticket aangeeft
Element 4	xx	Fysiek nummer van agent (van 01 tot 32)
Element 5	qmcd	Telefoonnummer van agent
Element 6	x	Code die uitgevoerde bewerking aangeeft:
	S	In bedrijf genomen
	H	Buiten dienst gesteld
	T	Andere taak
	A	Tijdelijke afwezigheid
	G	Verandering van groep
Element 7	x	1 als de agent deel uitmaakt van groep 1
Element 8	x	2 als de agent deel uitmaakt van groep 2
Element 9	x	3 als de agent deel uitmaakt van groep 3
Element 10	x	4 als de agent deel uitmaakt van groep 4
Element 11	x	5 als de agent deel uitmaakt van groep 5
Element 12	x	6 als de agent deel uitmaakt van groep 6
Element 13	x	7 als de agent deel uitmaakt van groep 7
Element 14	x	8 als de agent deel uitmaakt van groep 8

3.9.3.2 Ticket voor status van agenttelefoon

Deze tickets worden gegenereerd voor alle aangemelde agents bij elke statuswijziging van de telefoon van een agent.

Voorbeelden

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;P;

2004/01/30;10:10:08;P;02;102;N;

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;D; Verklaring van elementen

Element	Indeling	Omschrijving
Element 1	jjjj/mm/dd	Datum van ticket
Element 2	uu:mm:ss	Tijd van ticket
Element 3	P	Letter die indeling van ticket aangeeft
Element 4	xx	Fysiek nummer van agent (van 01 tot 32)
Element 5	qmcd	Telefoonnummer van agent
Element 6	x	Code die het type gebeurtenis aangeeft:
O		– Lijn is bezet
P		– Lijn is niet meer bezet
D		– Lijn is weer beschikbaar
N		– Geen antwoord (ACD-oproep)
B		– Dubbele oproep
F		– Oproep voor niet-bestaand nummer
X		– Anomalie (telefoon niet aangesloten)

3.9.3.3 Status van ticket voor groep

exporteren Deze tickets worden gegenereerd bij elke statuswijziging van een ACD-groep.

Voorbeelden

2004/01/30;10:10:08;G;01;a;

2004/01/30;10:10:08;G;02;b; Verklaring van elementen

Element	Indeling	Omschrijving
Element 1	jjjj/mm/dd	Datum van ticket
Element 2	uu:mm:ss	Tijd van ticket
Element 3	G	Letter die indeling van ticket aangeeft
Element 4	xx	Fysiek nummer van groep (van 01 tot 08)
Element 5	x	Code die het type gebeurtenis aangeeft:

a – Groep handmatig geopend b – Automatisch openen/sluiten van groep geselecteerd* c – Groep handmatig gesloten

* Op basis van opgegeven tijden voor
openen/sluiten

3.9.3.4 Ticket voor ACD-oproepen

Deze tickets worden na elke ACD-oproep gegenereerd.

Voorbeelden

2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;262;32;0;22;230;S;3;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;32;0;28;22;0;N; 0;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A; 3; 1; 1; ; ;12;0;0;0;0;D;0;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A; 3; ; ; ; ;0;0;0;0;P;0;0323456789;9876;

Verklaring van elementen

Element	Indeling	Omschrijving
Element 1	jjjj/mm/dd	Datum van ticket
Element 2	uu:mm:ss	Tijd van ticket
Element 3	A	Letter die indeling van ticket aangeeft
Element 4	xx	Fysiek nummer van route die de oproep heeft verwerkt (van 01 tot 14)
Element 5	xx	Nummer van aangevraagde ACD-groep (van 01 tot 08)
Element 6	xx	Nummer van toegewezen ACD-groep (van 01 tot 08)
Element 7	xx	Fysiek nummer van laatste agent die heeft gebeld (van 01 tot 32)
Element 8	qmcd	Telefoonnummer van laatste agent die heeft gebeld
Element 9	xxxx	Tijd die de ACD-functie bezet was (vanaf binnenkomst van oproep tot aan beëindiging van oproep door agent of beller).
Element 10	xxx	Duur van routing van oproep (van binnenkomst oproep tot aan begin communicatie met agent)
Element 11	xxx	Hoeveelheid tijd die oproep heeft gewacht (in wachtrij)
Element 12	xxx	Duur van beltoon telefoon.
Element 13	xxxx	Duur van gesprek (vanaf beantwoording door agent tot aan beëindiging van oproep door agent of beller)
Element 14	x	Letter die resultaat van oproep aangeeft:

S – Oproep met succes afgehandeld

D – Oproep geweigerd

A – Oproep afgebroken

F – Oproep ontvangen voor gesloten groep (buiten openingsuren van groep) f – Oproep ontvangen voor gesloten groep (handmatig gesloten)

R – Oproep omgeleid naar doorschakelnummer

Q – Beller heeft wachtrij vrijwillig verlaten (toets *)

P – Oproep verloren (capaciteit voor binnenkomende oproepen volledig gebruikt)

X – Anomalie (ACD-engine niet gesynchroniseerd met PBX en CSTA-gebeurtenis verzonden)

Element 15 xx Kwalificatiecode voor de oproep (van

00 tot 10) verstrekt door de

toepassingsagent

Element 16 n Nummer van beller

Element 17 n Gekozen nummer

3.10 **Lijst met Verloren oproepen**

3.10.1 **Lijst met Verloren oproepenraadplegen**

Verloren oproepen zijn oproepen die de ACD niet hebben bereikt omdat alle lijnen overbelast waren.

Procedure

1. Open het venster Oproepstatistieken.
2. Klik op het tabblad Lijst met verloren oproepen. Er verschijnt een venster met gegevens over de verloren oproepen:
 - Datum
 - Tijd
 - Lijn
 - Toepassing
 - DDI
 - DDI
 - IJU (informatie van gebruiker naar gebruiker)