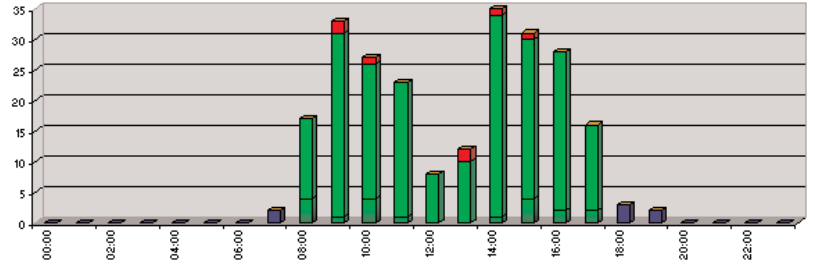


Gebührendatenerfassung und Statistiken

Das Reporting mit den Statistiken ist ein unverzichtbares Instrument für das Controlling im Unternehmen und für die Mitarbeiterführung im Gesamten Betrieb.

Die Telephony Manager Lösung verfügt über ein ausgesprochen detailliertes und effizientes Reporting. Jeder telefonische Kontakt kann einzeln ausgewiesen werden. Zusätzlich sind unzählige Reports und Graphiken vorhanden, welche dem Teamleiter alle

Unternehmens. Gleichzeitig liefert die Statistik alle notwendigen Daten und Grafiken für eine effiziente Kostenkontrolle.



Die Statistikauswertungen erfolgen bezüglich Unternehmen, Mitarbeiter, Teams und Teilnehmer. Die Statistikauswertungen können auf verschiedenen Clients gemacht werden.

Datum	ACD Anrufe		SL %	Besident primär		%	Besident Übertruf		%	DVF	Kurzzeit	Unbesident	Voicemail Total	% Rec	Nacht	DVF h	%	Anrufweiterleitungen					
	Total Anrufe	Total Besident		von	Intra		Inter	z										zu					
01. So	1	0	0.0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0		
02. Mo	227	214	97.3	211	98.8	3	1.4	0	3	6	0	0	0	0.0	4	0.00	0.0	2	0	0	0	0	
03. Di	235	222	95.7	220	99.1	2	0.9	0	1	10	0	0	0	0.0	2	0.00	0.0	2	0	0	0	0	
04. Mi	229	210	95.0	208	99.0	2	1.0	0	5	11	0	0	0	0.0	2	0.00	0.0	2	0	0	0	0	
05. Do	210	194	97.0	185	96.4	9	4.8	0	5	6	0	0	0	0.0	5	0.00	0.0	9	0	0	0	0	
06. Fr	1701	285	70.0	166	59.2	119	41.8	1196	10	122	0	0	0	0.0	88	0.00	0.0	20	20	0	23	26	
07. Sa	7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	7	0.00	0.0	0	0	0	0	0	
08. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.00	0.0	0	0	0	0	0	
09. Mo	1650	337	74.4	255	75.7	82	24.3	1096	4	116	0	0	0	0.0	97	0.00	0.0	12	12	0	21	25	
10. Di	1224	334	76.4	222	66.5	112	33.5	689	8	105	0	0	0	0.0	88	0.00	0.0	17	15	1	18	30	
11. Mi	1239	353	76.2	251	71.1	102	28.9	694	9	110	0	0	0	0.0	73	0.14	0.3	0	27	25	2	29	38
12. Do	699	308	74.2	216	70.1	92	29.8	212	7	104	0	0	0	0.0	58	6.00	11.5	0	15	14	1	15	31
13. Fr	218	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	218	1.00	2.1	0	0	0	0	0	0
14. Sa	5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	5	0.02	0.0	0	0	0	0	0	0
15. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.00	0.0	0	0	0	0	0	0
16. Mo	1334	360	65.6	237	65.8	123	34.2	697	9	169	0	0	0	0.0	79	5.09	15.5	0	32	23	9	24	40
17. Di	1005	321	71.3	238	74.1	83	25.8	467	4	129	0	0	0	0.0	84	7.27	14.0	0	23	22	1	24	30
18. Mi	663	280	73.9	197	70.4	83	29.6	208	5	99	0	0	0	0.0	71	5.80	11.1	0	13	10	3	10	22
19. Do	664	271	73.0	224	82.7	47	17.3	207	6	100	0	0	0	0.0	80	6.88	12.8	0	11	10	1	13	20
20. Fr	1361	348	66.4	237	65.1	52	14.9	727	12	161	0	0	0	0.0	112	8.92	17.0	0	22	16	5	18	32
21. Sa	14	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	14	0.06	0.1	0	0	0	0	0	0
22. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.00	0.0	0	0	0	0	0	0
23. Mo	1406	418	72.1	276	66.0	142	34.0	685	16	162	0	0	0	0.0	125	7.83	15.1	0	22	18	3	22	40
24. Di	1397	349	68.3	248	71.1	101	28.9	776	4	162	0	0	0	0.0	94	7.41	13.5	0	25	23	2	26	40
25. Mi	171	152	99.4	157	99.9	5	3.1	0	0	1	0	0	0	0.0	6	0.00	0.0	1	0	0	0	0	0
26. Do	201	186	99.5	177	96.2	9	4.8	0	6	1	0	0	0	0.0	6	0.00	0.0	1	0	0	0	0	0
27. Fr	154	147	97.4	140	96.2	7	4.8	0	1	4	0	0	0	0.0	2	0.00	0.0	4	0	0	0	0	0
28. Sa	4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	4	0.00	0.0	0	0	0	0	0	0
29. So	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0.0	0	0.00	0.0	0	0	0	0	0	0
30. Mo	223	212	95.3	201	94.8	11	5.2	0	1	9	0	0	0	0.0	7	0.00	0.0	3	0	0	0	0	0
Summe	16227	5912	77.4	4326	78.5	1186	21.5	7656	116	1607	0	0.0	1336	59.22	10.3	24	239	208	28	243	374		

benötigten Informationen per Mausklick zur Verfügung stellen.

In CCStat werden alle relevanten Anruddaten in Rapporten auf Basis von Microsoft Excel zur Verfügung gestellt. Die Rapporten sind aufgebaut aus verschiedenen Tabellen und aufschlussreichen Diagrammen.

Einmal erzeugte Rapporten können fast beliebig nach eigenen Kriterien weiterverarbeitet werden.

Gesprächszeiten und Gebührendaten können mittels konfigurierbarem Schlüssel direkt auf Kostenstellen umgelegt werden.

Ziel der Statistik ist die Qualitätssicherung der telefonischen Erreichbarkeit eines

Die Rapporten beinhalten

- ✓ Anrufe für das Unternehmen
- ✓ Interne Anrufe von Teilnehmern *
- ✓ Inbound und Outbound-Anrufe

Die Statistiken enthalten detaillierte Informationen zu

- ✓ Anrufliste mit CLIP (Rufnummer)
- ✓ Gebührendaten
- ✓ Servicegrade und Auslastungskennzahlen *
- ✓ Service-Wartezeiten *
- ✓ Weiterleitungen von Gesprächen*
- ✓ Gesprächsmarkierungen*
- ✓ Agententätigkeiten*
- ✓ Agentenauslastungen*
- ✓ Mediaprozessing-Statistik*
- * Bedingt TAPI oder CSTA Link

Die Statistiken sind verfügbar als

- ✓ Tagesstatistik, optional mit Zeitangabe
- ✓ Mehrtagesstatistik
- ✓ Wochenstatistik
- ✓ Monatsstatistik
- ✓ Quartals- und Jahresstatistik