

OnWire - Chef-Info

Mit OnWire - Chef-Info wird Ihre TK-Anlage transparent. Kein ein- oder ausgehendes Amtsgespräch bleibt unerkannt und geht in die Analyse ein. Über einen frei definierbaren Zeitraum werden die Gesprächsdaten der Telefonanlage analysiert und das Ergebnis tabellarisch dargestellt. Das Telefon- und Gesprächsverhalten aller oder einzelner Teilnehmer ist auf einen Blick erkennbar. Die Hitlisten unterschiedlichster Werte werden per Mausklick angezeigt. Der Vergleich einer Nebenstelle über mehrere Tage oder von mehreren Nebenstellen über einen definierten Zeitraum sind mit OnWire - Chef-Info möglich. Per Mausklick werden die Gesprächsdatensätze zu den jeweiligen Nebenstellen und dem definierten Zeitraum angezeigt. Zusätzliche Filterkriterien ergeben eine Detailanalyse über das Gesprächs- und Anrufverhalten. Die Gebührensätze für die Analyse werden in einer mySQL-Datenbank zentral auf einem mySQL-Server gespeichert und können daher von mehreren Clients im Netzwerk gleichzeitig analysiert werden. Die Ergebnistabelle wird auf jedem Client unabhängig von allen anderen Clients erstellt und dargestellt.

Hauptmaske Summenanalyse

Nat	Nat	bis	WT	%	Telefonzeit	-In	-Out	Rufdauer	-In	-Out	Calls	-In	-Out	In-Con	In-Aufl	Out-Co	Out-Ver	Out-Bu
157	04.11.2010	Do	38	04:12:37	01:52:11	02:09:56	00:17:11	00:08:41	00:10:30	91	49	42	38	11	42	0	0	0
152	04.11.2010	Do	36	03:52:28	02:55:53	00:52:35	00:12:23	00:08:23	00:04:00	86	70	16	66	4	16	0	0	0

Dieses Beispiel zeigt eine Summenanalyse vom 3. bis 9. November 2010. Die gelb dargestellten Spalte zeigt die aktuelle Sortierung nach Nebenstellen. Mit einem Mausklick auf die blauen Spaltenüberschriften wird die Sortierung gewechselt und der dementsprechenden Höchstwert wird in der 1. Zeile, der zweite Höchstwert in der 2. Zeile usw. angezeigt (Hitliste). Die Telefonzeiten werden als Dauer und prozentual zur Arbeitszeit angezeigt. In der Spalte ‚Calls‘ werden alle ein- und ausgehende Anrufe und Anrufversuche als Summe dargestellt. Die Spalte ‚In-Aufl.‘ sind die Aufleger von eingehenden Anrufern.

Tagesvergleich

Nat	bis	WT	%	Telefonzeit	-In	-Out	Rufdauer	-In	-Out	Calls	-In	-Out	In-Con	In-Aufl	Out-Co	Out-Ver	Out-Bu
152	03.11.2010	Mi	36	03:52:28	02:55:53	00:52:35	00:12:23	00:08:23	00:04:00	86	70	16	66	4	16	0	0
152	04.11.2010	Do	25	02:39:29	01:22:01	01:12:59	00:09:15	00:04:46	00:04:30	52	34	18	29	5	19	0	0

Im linken Beispiel sehen Sie den Tagesvergleich der Nebenstelle 152 über 7 Tage.

Nebenstellenvergleich

Nat	bis	WT	%	Telefonzeit	-In	-Out	Rufdauer	-In	-Out	Calls	-In	-Out	In-Con	In-Aufl	Out-Co	Out-Ver	Out-Bu
165	03.11.2010	Mi	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
180	03.11.2010	Mi	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0

Im linken Beispiel sehen Sie den Nebenstellenvergleich für Mittwoch den 20.10.2010 mit der Hitliste für Calls.

Das Ergebnis der Nebenstellenanalyse kann wie in der Liste dargestellt gedruckt und in eine Excel ‚CSV‘ - Textdatei exportiert werden.



Anruferdetails zur jeweiligen Nebenstelle werden auf der Rückseite beschrieben.

OnWire - Chef - Info

Mit einem Klick auf  **Gebühren** werden zusätzlich die Gebührensatzdetails angezeigt.

Datum	Zeit	Nat	Ank	Ri	GS	RS	Dauer	RD	WF	WZ	Telefonnummer	MSN
03.11.2010	08:08:00	157	0021	k	-	T	00:00:00	20	0	20	07941607...	47115157
03.11.2010	09:15:00	157	0034	k	-	T	00:00:00	20	0	20	0702510...	47115157
03.11.2010	09:55:00	157	0065	g	+	G	00:00:02	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	10:10:00	157	0016	k	+	T	00:01:47	3	0	3	06805913...	47115157
03.11.2010	10:23:00	157	0068	g	+	G	00:04:24	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	10:07:00	157	0065	g	+	G	00:02:40	0	0	0	06203924...	
03.11.2010	09:58:00	157	0067	g	+	G	00:01:51	0	0	0	0702510...	
03.11.2010	10:04:00	157	0068	g	+	G	00:04:03	0	0	0	061459371...	
03.11.2010	11:59:00	157	0062	k	+	T	00:02:47	7	0	7	...	47115492
03.11.2010	13:51:00	157	0068	k	+	T	00:01:44	10	0	10	0702510...	47115157
03.11.2010	14:03:00	157	0066	g	+	G	00:09:53	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	13:48:00	157	0067	k	-	T	00:00:00	15	0	15	091195099...	47115157
03.11.2010	13:32:00	157	0068	k	-	T	00:00:00	20	0	20	091195099...	47115157
03.11.2010	13:35:00	157	0016	k	+	T	00:00:00	20	0	20	068218692...	47115157
03.11.2010	14:05:00	157	0053	k	+	T	00:00:54	4	0	4	0331621...	47115494
03.11.2010	14:21:00	157	0015	k	+	W	00:05:58	0	25	25	091319705...	47115494
03.11.2010	14:24:00	157	0012	k	+	W	00:02:26	0	71	71	03929141...	47115494
03.11.2010	14:15:00	157	0023	k	+	T	00:02:48	5	0	5	...	47115494
03.11.2010	14:06:00	157	0024	k	+	T	00:00:03	5	0	5	01748799...	47115494
03.11.2010	14:10:00	157	0041	k	+	T	00:02:48	12	0	12	...	47115494
03.11.2010	12:19:00	157	0068	g	+	G	00:00:25	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	12:24:00	157	0047	k	+	T	00:00:48	9	0	9	09123789...	47115490
03.11.2010	12:15:00	157	0063	k	+	T	00:00:47	14	0	14	02032809...	47115490
03.11.2010	12:01:00	157	0068	g	+	G	00:01:00	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	12:11:00	157	0068	g	+	G	00:00:44	0	0	0	015209313...	
03.11.2010	12:30:00	157	0067	g	+	G	00:03:00	0	0	0	017654634...	
03.11.2010	13:27:00	157	0068	k	-	T	00:00:00	20	0	20	091195099...	47115157
03.11.2010	13:30:00	157	0052	k	-	T	00:00:00	20	0	20	06805913...	47115157
03.11.2010	12:57:00	157	0049	k	-	T	00:00:00	20	0	20	06222805...	47115157
03.11.2010	12:33:00	157	0064	k	+	T	00:01:10	0	0	0	015209313...	47115161

In dieser Teilmaske werden die zur Nebenstelle gehörigen Gebührensätze für den eingestellten Zeitraum angezeigt.

Die Gebührensätze können hier nach den 5 Kriterien selektiert werden:

- Gesprächsdauer - mit ihr kann das Telefonverhalten der Agenten dargestellt werden. Sprechen die Agenten zu lange oder zu kurz?
- Rufwartezeit - Zeit vom ersten Klingeln bis zur Annahme des Anrufs durch die Agenten.
- Gesprächsstatus - (+) der Anruf wurde angenommen (-) der Anrufer hat aufgelegt.
- Richtung (Ri) für kommand (I) und gehend (O)
- Rufstatus - über den Rufstatus können alle Anrufe differenziert betrachtet werden:
 - ◆ TTA - Anrufe, die über die Rufdauer eingingen
 - ◆ Warte - Anrufe, die über das Wartefeld eingingen
 - ◆ Direkt - Anrufe, die ohne Rufdauer und ohne Wartefeld eingingen
 - ◆ Verm. - Vermittelte Gespräche, die über eine andere Nebenstelle eingingen
 - ◆ AB - Anrufe, die an einen Überlaufplatz weitergeleitet wurden.

Die Anrufe sind in der Basis - Liste nach Datum und Zeit sortiert. Die Dauer und die Rufdauer (RD) sind Hitlisten - Sortierungen.

 Berechnung  Export - Gebühren  Nst. Drucken

Mit einem Klick auf  **Berechnung** werden die Ergebnisse in der Statusleiste berechnet. Werte nach dem Schrägstrich sind die Durchschnittswerte.

Anzahl gesamt: 129 Gespräche: 125 Dauer: 03:08:33 / 90 Wartezeit: 00:08:18 / 3 Aufleger: 4 Aufleger-WZ: 00:01:03 / 15

 **Export - Gebühren** Exportiert die Gesprächsdatenliste in eine Excel ,CSV' - Textdatei.

 **Nst. Drucken** Druckt die Gesprächsdatenliste.