

## OnWire - Hotline-Analyse

- für Abteilungen und Gruppen wie z.B. Auftragsannahme, Vertrieb, Support, technische Hotline usw., die immer schnell und kompetent erreichbar sein müssen. Unsere tabellarische Auswertung zeigt Ihnen in einer Übersicht die Verfügbarkeit und Auslastung einer oder mehrerer Hotline(s) - Gruppe(n) über unterschiedliche frei definierbare Zeiträume. Dies gibt Ihnen die Möglichkeit flexibel auf Anrufüberlastungen zu reagieren und somit die Kundenzufriedenheit durch eine bessere Erreichbarkeit zu erhöhen.

OnWire - Hotlineanalyse benötigt keine zusätzliche Hardware oder Software. Es liest mit einem extra beigegebenen, auf die Telefonanlage abgestimmten Empfangsprogramm die benötigten Daten aus dem Gebührendatensatz der Telefonanlage und speichert diese in einer mySQL - Datenbank. Dadurch können mehrere Benutzer gleichzeitig auf die Statistikdaten zugreifen und unterschiedliche Statistiken auswerten. Die Gebührendatensätze benötigen einige spezifische Inhalte, damit eine Hotlineanalyse durchgeführt werden kann. Rückfragen darüber geben wir Ihnen gerne unter der unten angegebenen Telefonnummer oder per e-Mail. Die Gebührendaten können über folgende Schnittstellen eingelesen werden: V.24, LAN (als Server oder Client), Datenbank und Textdatei. Erfasst werden alle eingehenden Anrufe und die daraus resultierenden Gespräche. Je nach Telefonanlage können weitere Optionen zum Anruf dargestellt werden.

### Hauptmaske

MSN	Name	Datum	W/T	Zeit von	Anr	Anrufe	Gesp.	TTA	Wartef.	Direkt	VM	AB	AI	AI-T	AI-W	Erreich	Serv.level	ØGD	ØWZ	ØWZA
471150	Zentrale	03.11.2010	Mi	08:00:00	6	5	5	0	0	0	0	0	1	1	0	83,33	83 / 20	7	0	83
4715490	Vertrieb	03.11.2010	Mi	08:00:00	154	146	129	4	3	10	4	4	3	1	94,8	75 / 20	10	1	109	
4715481	Support	03.11.2010	Mi	08:00:00	107	103	90	12	11	0	1	3	1	2	96,26	78 / 20	12	19	131	
4715482	Software	03.11.2010	Mi	08:00:00	269	249	105	122	13	0	4	25	4	21	89,21	47 / 20	32	86	159	
4715484	DVC	03.11.2010	Mi	08:00:00	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	100	83 / 20	15	0	226	
4715495	MobilWatch	03.11.2010	Mi	08:00:00	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	100	100 / 20	10	0	9	
4715496	TV-Spots	03.11.2010	Do	08:00:00	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4715499	CITCDM	03.11.2010	Do	08:00:00	148	134	121	3	2	8	3	11	9	2	90,54	72 / 20	13	15	130	

### Hotline - Verwaltung

Gruppenliste	Name	Hotline - Gruppe
MSN	Zentrale	Gruppen-MSN 471150
47115490	Vertrieb	Gruppenname Zentrale
47115491	Support	Gruppennebenstelle 0
47115492	Software	Anzahl Nebenstellen
47115493	DVC	
47115495	MobilWatch	
47115496	TV-Spots	
47115499	CITCDM	

### Tagesvergleich einer Gruppe über mehrere Tage

Gruppe	Datum	W/T	Zeit von	Anr	Anrufe	Gesp.	TTA	Wartef.	Direkt	VM	AB	AI	AI-T	AI-W	Erreich	Serv.level	ØGD	ØWZ	ØWZA
490	03.11.2010	Mi	08:00:00	154	146	129	4	3	10	4	4	3	1	94,8	75 / 20	10	1	109	
490	04.11.2010	Do	08:00:00	148	134	121	3	2	0	3	11	9	2	90,54	72 / 20	13	15	130	
490	05.11.2010	Fr	08:00:00	121	105	95	0	6	4	5	11	11	0	86,77	78 / 20	11	0	164	
490	06.11.2010	Sa	08:00:00	43	30	19	1	9	11	2	1	1	69,76	44 / 20	33	5	173		
490	07.11.2010	So	08:00:00	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
490	08.11.2010	Mo	08:00:00	165	177	155	5	5	2	0	9	8	1	95,16	86 / 20	9	1	142	
490	08.11.2010	Di	08:00:00	138	128	123	3	1	1	2	8	8	0	92,75	86 / 20	4	0	74	

### Gruppenvergleich über einen Tag

Gruppe	Datum	W/T	Zeit von	Anr	Anrufe	Gesp.	TTA	Wartef.	Direkt	VM	AB	AI	AI-T	AI-W	Erreich	Serv.level	ØGD	ØWZ	ØWZA
0	03.11.2010	Mi	08:00:00	6	5	5	0	0	0	0	0	1	1	0	83,33	83 / 20	7	0	83
490	03.11.2010	Mi	08:00:00	154	146	129	4	3	10	4	4	3	1	94,8	75 / 20	10	1	109	
492	03.11.2010	Mi	08:00:00	107	103	90	12	11	0	1	3	1	2	96,26	78 / 20	12	19	131	
494	03.11.2010	Mi	08:00:00	269	249	105	122	13	0	4	25	4	21	89,21	47 / 20	32	86	159	
495	03.11.2010	Mi	08:00:00	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	100	83 / 20	15	0	226	
499	03.11.2010	Mi	08:00:00	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	100	100 / 20	10	0	9	

### Folgende Summen einer Gruppe werden über den eingestellten Zeitraum dargestellt:

- Anruf - alle eingehenden Anrufe einer Gruppe
- Gesp. - daraus resultierende Gespräche
- TTA - Gespräche die über die Rufdauer erfolgten
- Wartef. - Gespräche die über das Wartefeld erfolgten
- Direkt - Gespräche die direkt erfolgten (ohne Rufdauer und ohne Wartefeld)
- VM - vermittelte Gespräche von anderen Nebenstellen oder Gruppennebenstellen
- AB - Gespräche die zu einem Überlaufplatz vermittelt wurden
- AI - Summe aller Aufleger
- AI-T - Aufleger, die während des Klingens auflegten
- AI-W - Aufleger, die im Wartefeld auflegten

### Folgende statistische Berechnungen zu jeder Gruppe werden über den eingestellten Zeitraum durchgeführt:

- Erreich - Erreichbarkeit in Prozent Anrufe / Gespräche
- Serv.level - ServiceLevel in Prozent - wie viele Anrufe werden in einer vorgegeben Rufdauer von den Agenten angenommen ,90 / 20' bedeutet, dass 90 Prozent der Anrufe unter einer Rufdauer von 20 Sekunden angenommen wurden.
- ØGD - Durchschnittliche Gesprächsdauer
- ØWZ - Durchschnittliche Wartezeit - einbezogen werden die Rufdauer und die Wartezeit im Wartefeld oder in der Warteschleife
- ØWZA - Durchschnittliche Wartezeit der Aufleger

Zusätzlich sind stündliche oder tägliche Online - Analysen über alle Gruppen möglich. Eine minutliche Neuberechnung hält diese Auswertungen immer auf einen aktuellen Stand.

## Gebührensatz Details werden mit einem Klick auf Gebühren einblenden angezeigt

Gebührendatensätze

Gesprächsdauerauswahl in Minuten:  
 Alle  < 10s  10-59s  1-5  5-10  10-30  30-60  > 60

Rufwartzeit (WZ) in Sekunden:  
 Alle  0  <=5  6-10  11-20  21-40  41-60  > 61

Gesprächsstatus (GS):  Alle  +  -

Rufstatus (RS):  Alle  RufDauer  Wartefeld  Direkt  Vermittelt  -> AB

Datum	Zeit	Nst	Amt	Ri	GS	RS	Dauer	RD	WF	WZ	Telefonnummer	MSN
03.11.2010	09:42:00	151	0016	I	+	V	00:02:26	0	12	12	03607652...	47115490
03.11.2010	09:43:00	145	0067	I	+	T	00:01:35	11	0	11	...	47115490
03.11.2010	09:48:00	151	0068	I	+	T	00:04:49	13	0	13	061144755...	47115490
03.11.2010	09:58:00	158	0068	I	+	T	00:00:56	7	0	7	04354996...	47115490
03.11.2010	10:03:00	162	0009	I	+	T	00:03:45	16	0	16	04067506...	47115490
03.11.2010	10:07:00	176	0068	I	+	T	00:03:21	8	0	8	03608167...	47115490
03.11.2010	10:10:00	145	0065	I	+	T	00:03:11	12	0	12	04874900...	47115490
03.11.2010	10:15:00	146	0031	I	+	T	00:01:46	7	0	7	023649999...	47115490
03.11.2010	10:20:00	490	0034	I	-	T	00:00:00	11	0	11	0371440...	47115490
03.11.2010	10:20:00	152	0042	I	+	T	00:01:26	5	0	5	0033473322...	47115490
03.11.2010	10:21:00	152	0034	I	+	D	00:00:56	0	0	0	0371440...	47115490
03.11.2010	10:21:00	151	0037	I	+	T	00:04:08	19	0	19	06202790...	47115490
03.11.2010	10:33:00	157	0032	I	+	T	00:02:01	23	0	23	08989541...	47115490
03.11.2010	10:33:00	162	0047	I	+	T	00:01:21	38	0	38	...	47115490
03.11.2010	10:50:00	157	0067	I	+	T	00:00:47	7	0	7	015209313...	47115490
03.11.2010	10:53:00	151	0059	I	+	T	00:04:23	6	0	6	07213527...	47115490
03.11.2010	10:54:00	176	0044	I	+	T	00:02:18	11	0	11	09115967...	47115490
03.11.2010	11:05:00	151	0039	I	+	T	00:01:10	23	0	23	...	47115490
03.11.2010	11:08:00	156	0037	I	+	T	00:00:48	5	0	5	...	47115490
03.11.2010	11:10:00	152	0025	I	+	T	00:02:45	15	0	15	015209313...	47115490
03.11.2010	11:10:00	162	0046	I	+	T	00:00:39	23	0	23	053741...	47115490
03.11.2010	11:10:00	158	0034	I	+	T	00:01:58	7	0	7	03098602...	47115490
03.11.2010	11:11:00	149	0051	I	+	T	00:00:38	30	0	30	080627009...	47115490
03.11.2010	11:17:00	173	0063	I	+	T	00:00:39	14	0	14	08571920...	47115490
03.11.2010	11:18:00	156	0019	I	+	T	00:01:37	7	0	7	...	47115490
03.11.2010	11:19:00	149	0060	I	+	T	00:01:48	6	0	6	0611261...	47115490
03.11.2010	11:23:00	152	0047	I	+	T	00:01:31	11	0	11	02331183...	47115490
03.11.2010	11:32:00	156	0022	I	+	T	00:04:02	24	0	24	016097863...	47115490
03.11.2010	11:34:00	176	0018	I	+	T	00:00:47	6	0	6	08918913...	47115490
03.11.2010	11:38:00	149	0062	I	+	T	00:01:10	10	0	10	02424202...	47115490
03.11.2010	11:47:00	152	0068	I	+	T	00:00:38	17	0	17	00436507838...	47115490

Anrufer: 154    Gespräche: 146    TTA: 129    Wartefeld: 4    Direkt: 3    Verm.: 10    AB: 4    Aufleger: 4

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

Die Gebührensätze können hier nach den 4 Kriterien selektiert werden:

- Gesprächsdauer - mit ihr kann das Telefonverhalten der Agenten dargestellt werden. Sprechen die Agenten zu lange oder zu kurz?
- Rufwartzeit - zeigt im Detail die einzelnen Anrufe vom ersten Klingeln bis zur Annahme durch die Agenten.
- Gesprächsstatus - (+) der Anruf wurde angenommen (-) der Anrufer hat aufgelegt
- 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