Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage

Callcenter

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 4

2. Allgemeines ... 4
   2.1. Rollen / Lizenzen ... 4
      2.1.1. Agent / Master Agent ... 5
      2.1.2. Supervisor ... 5
      2.1.3. Administrator ... 5
   2.2. Funktionsübersicht (in Abhängigkeit der Rolle) ... 5

3. Callcenter – Allgemeine und vererbare Einstellungen ... 6
   3.1. Agenten / Supervisoren ... 6
   3.2. Gruppen (Warteschlangen) ... 7
      3.2.1. Gruppe / Warteschlange anlegen ... 7
      3.2.2. Gruppe / Warteschlange konfigurieren ... 8
   3.3. Einstellungen ... 8
      3.3.1. Basiseinstellungen für neue Gruppen ... 8
         3.3.1.1 Verteilungsmethode ... 8
         3.3.1.2 Klingeldauer Agent ... 10
         3.3.1.3 Warteplätze ... 10
      3.3.2. Erweitere Einstellungen ... 11
         3.3.2.1 VIP-Steuerung ... 11
         3.3.2.2 Priorisierung interner Anrufe ... 12
         3.3.2.3 Manuelle Anrufverteilung (Desktop Operator) ... 12
      3.3.3. Warnfunktion ... 13
      3.3.4. Agentenfunktionen ... 14
         3.3.4.1 Alle Telefone des Agenten klingeln ... 14
         3.3.4.2 Automatische Rufannahme ... 14
         3.3.4.3 Automatisches Abmelden bei Nichterreichen ... 14
         3.3.4.4 Automatisches Abmelden im Nachtmodus ... 15
         3.3.4.5 Nachbearbeitungszeit ... 15
         3.3.4.6 Anrufanzeige auf IP-Endgeräten – Information zur Warteschlange ... 16
         3.3.4.7 Anrufanzeige auf anderen Endgeräten ... 16
      3.3.5. Monitoring & Statistik ... 17
         3.3.5.1 Speicherdauer für Statistiken (in Tagen) ... 17
         3.3.5.2 Speicherdauer für Anruflisten (in Tagen) ... 17
         3.3.5.3 Antwortzeit (in Sekunden) ... 17
         3.3.5.4 Servicelevel (in Prozent / Sekunde) ... 18
   3.4. Telefonbuch ... 18
   3.5. Ansagen ... 19
      3.5.1. Einstellungen ... 19
         3.5.1.1 Eingangsansage ... 19
         3.5.1.2 In der Warteschlange ... 20
         3.5.1.3 In Zustellung ... 20
         3.5.1.4 Haltemusik ... 20
      3.5.2. Callcenter Ansagen ... 21
   3.6. Skills / Status ... 22
      3.6.1. Skills ... 22
      3.6.2. Status ... 22
   3.7. Reporting ... 23
      3.7.1. Reporttypen ... 23

3.7.1.1 Agentenreport ... 23
3.7.1.2 Agentenperformancereport ... 23
3.7.1.3 Gesprächsreport ... 23
3.7.1.4 Gruppenreport ... 23
3.7.1.5 Gruppenperformancereport ... 23
3.7.1.6 Aktivitätsreport ... 24
3.7.2. Report erstellen ... 24
3.7.3. Report verwalten ... 25
3.7.4. Exportfunktion ... 25

4. Gruppen (Warteschlangen) - Detailkonfigurationen ... 26
4.1. Agenten / Supervisoren ... 26
4.1.1. Agenten zuweisen ... 26
4.1.1.1 Agenten hinzufügen ... 26
4.1.1.2 Supervisoren hinzufügen: ... 27
4.2. Rufnummern ... 28
4.2.1. Rufnummern zuweisen ... 28
4.2.2. Rufnummern bearbeiten ... 29
4.3. Verhalten ... 29
4.3.1. Ereignisse ... 29
4.3.1.1 Zeitunabhängige Konfiguration ... 29
4.3.1.2 Zeitabhängige Konfiguration ... 30
4.3.2. Aktionen ... 31
4.4. IVR ... 31
4.5. Einstellungen ... 32
4.6. Ansagen ... 32
4.6.1. Einstellungen ... 32
4.6.2. Gruppenspezifische Ansagen ... 33
4.7. Sprachbox ... 33
4.7.1. Benachrichtigungen ... 33
4.7.2. Nummer der Sprachbox ... 34
4.8. Anrufliste ... 34

5. Management Applikationen ... 35
5.1. Unterstütze Web-Browser ... 35
5.2. Metriken ... 35
5.2.1. Metriken pro Report ... 38
5.3. Live Monitoring (Echtzeit-Statistik) ... 41
5.3.1. Reports verwalten ... 41
5.3.2. Gruppenansicht ... 42
5.3.3. Agentenansicht ... 42
5.3.4. Infopanel ... 42
5.3.5. Schwellwerte (Thresholds) ... 43
5.4. Reports ... 43

1. Einleitung

Das ecotel cloud.phone Callcenter bietet alle gängigen Funktionen, eines klassischen Inbound-Callcenters.
Mit Hilfe des eingebauten Sprachdialogservices (IVR) und der automatischen Anrufverteilung (ACD-Funktion) werden eingehende Anrufe verteilt. Durch die erweiterten ACD-Funktionen, wie z.B. Skill Based Routing und die Kundenpriorisierung (VIP), werden eingehende Anrufe zum bestqualifizierten Agenten weitergeleitet.

Vorteile der ecotel cloud.phone Callcenter-Lösung:

- Ein Callcenter für mehrere Standorte
- Heimarbeitsplätze integrierbar
- Warteschlangen mit gleichmäßiger Anrufverteilung
- Erweiterte ACD-Funktionen (Skill Based Routing)
- Individuelle Sprachdialoge (IVR)
- Priorisierung von Kunden (VIP)
- Überlaufmöglichkeiten bei ansteigendem Anrufaufkommen
- Umfangreiche Statistiken und Live-Monitor für den Supervisor

2. Allgemeines

Die Callcenter-Funktion setzt bestehende Teilnehmer (Seat smart und / oder best) voraus. Diese können dem Callcenter zugewiesen werden.

HINWEIS: Die Nutzung des Callcenters setzt die Buchung von ecotel cloud.phone-Lizenzen vom Typ »Agent« und / oder »Supervisor« voraus.

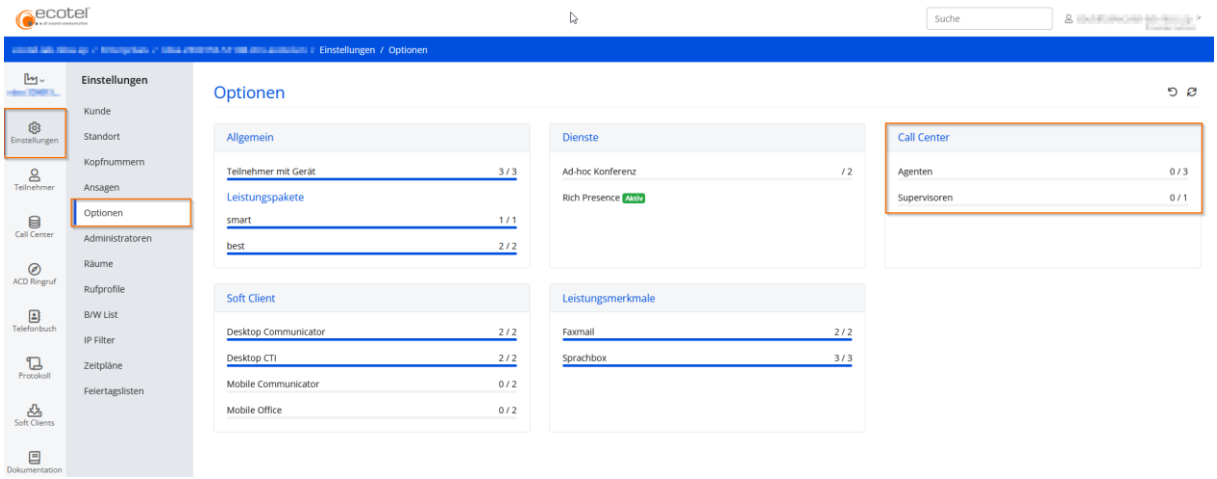
2.1. Rollen / Lizenzen

Im Callcenter wird zwischen drei Rollen unterschieden:

- Agent (Master Agent)
- Supervisor
- Agent & Supervisor

Über die Navigation ***Einstellungen / Optionen / Call Center*** werden die verfügbaren Lizenzen (Agenten / Supervisor) angezeigt.

Im untenstehenden Beispiel sind 3 ungenutzte Agenten und 1 ungenutzte Supervisor-Lizenz ersichtlich.



2.1.1. Agent / Master Agent

Der Agent ist ein (Callcenter-) Mitarbeiter, der Kundenanfragen beantwortet. Er nimmt eingehende Anrufe entgegen oder ruft Kunden aktiv an. Wird einem Agenten die Funktion des Master Agent gegeben, kann dieser zusätzlich auf alle Gruppenanruflisten zugreifen.

2.1.2. Supervisor

Ein Supervisor oder auch Teamleiter ist der Vorgesetzte eines Callcenters oder einer (Callcenter-) Gruppe. Er ist dafür zuständig Arbeitsabläufe zu organisieren, er übernimmt unterschiedliche administrative und Führungsaufgaben, sowie die kundenorientierte Ausführung von Aufträgen. Im Allgemeinen ist der Teamleiter das Bindeglied zwischen den Agenten und dem Callcenter Management. Ein Supervisor kann auch gleichzeitig Agent sein.

2.1.3. Administrator

Dem Administrator der Cloud Telefonanlage obliegt die uneingeschränkte Administrierung aller Funktionen des Callcenters. Hierzu gehören u. a. die Nummern- und Agentenzuweisung, sowie alle ACD-Einstellungen.

2.2. Funktionsübersicht (in Abhängigkeit der Rolle)

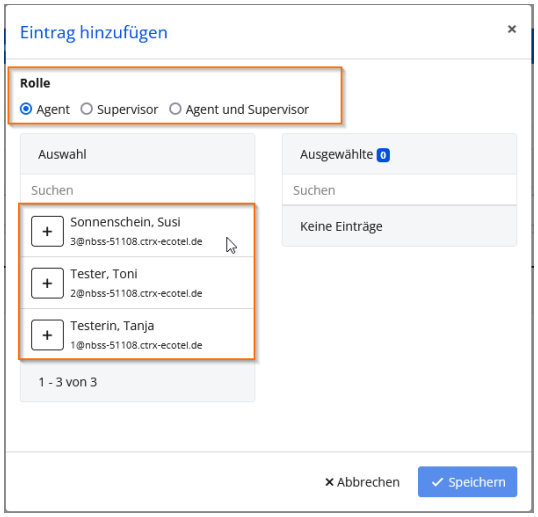
Funktion	Agent	Master Agent	Supervisor	Admin
Warteschlangen einrichten	-	-	-	✓
Warteschlangen Ansagen ändern	-	-	✓	✓
IVR hinzufügen und Routing verwalten	-	-	-	✓
IVR Ansagen ändern	-	-	✓	✓
Überlaufziel/Weiterleitungen/Zeitpläne ändern	-	-	✓	✓
Agenten einer Warteschlange hinzufügen	-	-	-	✓
Agentenreihung ändern	-	-	✓	✓
Agentenstatus einzelner Gruppenmitglieder ändern	-	-	✓	✓
Eigenen Status ändern	✓	✓	-	-
Agenten-Nachberarbeitungszeit ändern	-	-	✓	✓
Skills verwalten	-	-	-	✓
Skills einem Agenten zuweisen	-	-	✓	✓
Gruppensprachbox verwalten	✓	✓	✓	✓
Master Agent setzen	-	-	✓	✓
Gruppenanruflisten verwalten	-	✓	✓	✓
Aufnahmen anhören und verwalten	-	-	✓	✓
Telefonbuch Favoriten/Gruppen lesen	✓	✓	✓	✓
Telefonbuch Favoriten/Gruppen verwalten	-	-	✓	✓
Telefonbuch importieren und Kontakte verwalten	-	-	-	✓
Live Ansicht (Monitoring)	-	-	✓	-
Alle Agenten/Gruppen Reporte verwalten (Statistik)	-	-	✓	✓
Persönliche Agentenreporte (Statistik)	✓	✓	-	-
An Warteschlange anmelden	✓	✓	-	-

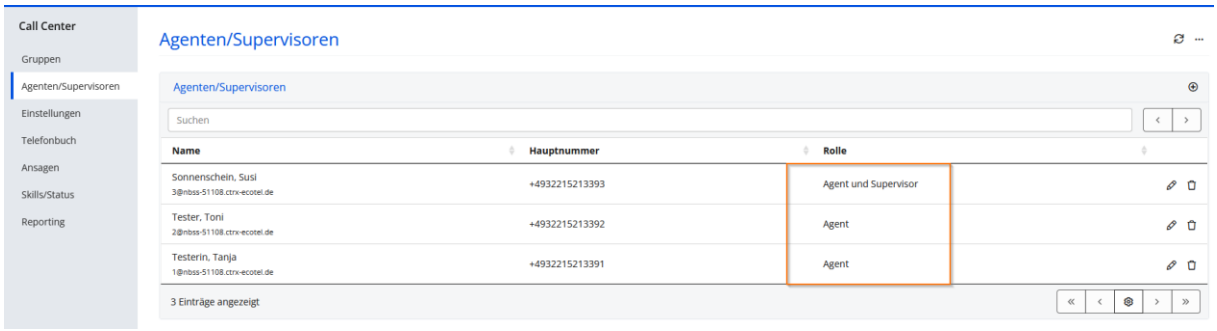
3. Callcenter – Allgemeine und vererbare Einstellungen

3.1. Agenten / Supervisoren

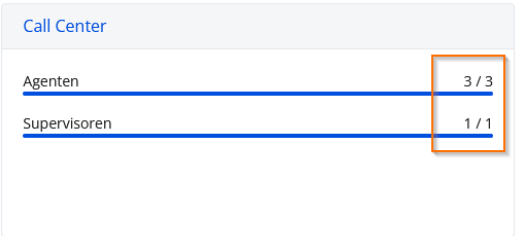
Die Basis für jeden Agenten / Supervisor bildet ein »Teilnehmer mit Gerät« (Seat best und / oder smart). Um einen Callcenter Agenten und / oder Supervisor anzulegen, muss der Mitarbeiter bereits als Teilnehmer angelegt sein.

Über die Navigation ***Call Center / Agenten/Supervisoren*** kann über die Schaltfläche ⊕ Teilnehmern die Rolle Agent, Supervisor oder Agent und Supervisor zugewiesen werden.





Für die Rolle »Agent und Supervisor« wir je eine Lizenz vom Typ »Agent« und Typ »Supervisor« verbraucht.



Die hier angelegten Agenten und/ oder Supervisoren können im Folgenden in den einzelnen Warteschlangen (Gruppen) verwendet werden.

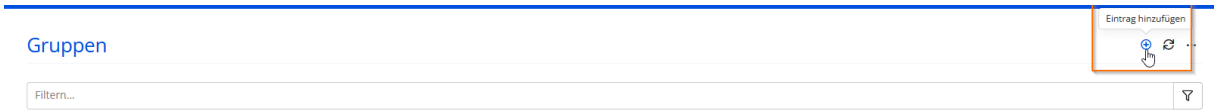
3.2. Gruppen (Warteschlangen)

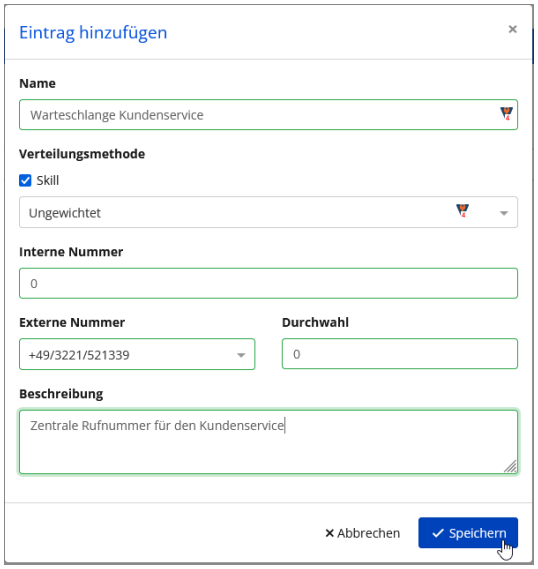
Eine Gruppe ist eine Warteschlangenfunktion mit einer automatischen Anrufverteilung (ACD) innerhalb des Callcenters.

Die Anzahl der Gruppen innerhalb des Callcenters ist nicht beschränkt.

3.2.1. Gruppe / Warteschlange anlegen

Über die Navigation ***Call Center / Gruppen*** kann über die Schaltfläche ⊕ eine neue Gruppe (Warteschlange) angelegt werden.





Pflichtfelder sind rot umrandet und werden nach dem Ausfüllen grün.

Hinweis: Der Gruppe / Warteschlange können gleichzeitig mehrere interne und externe Rufnummern zugewiesen werden. Bei der Anlage der Gruppe kann zunächst je eine interne und externen Rufnummer ausgewählt werden. Nach Anlage der Gruppe können über die Navigation ***Call Center / Gruppen / >Name der Gruppe< / Nummern*** weitere Rufnummern hinzugefügt oder diese geändert werden.

3.2.2. Gruppe / Warteschlange konfigurieren

Die Konfiguration von Gruppen ist in Punkt 4 beschrieben.

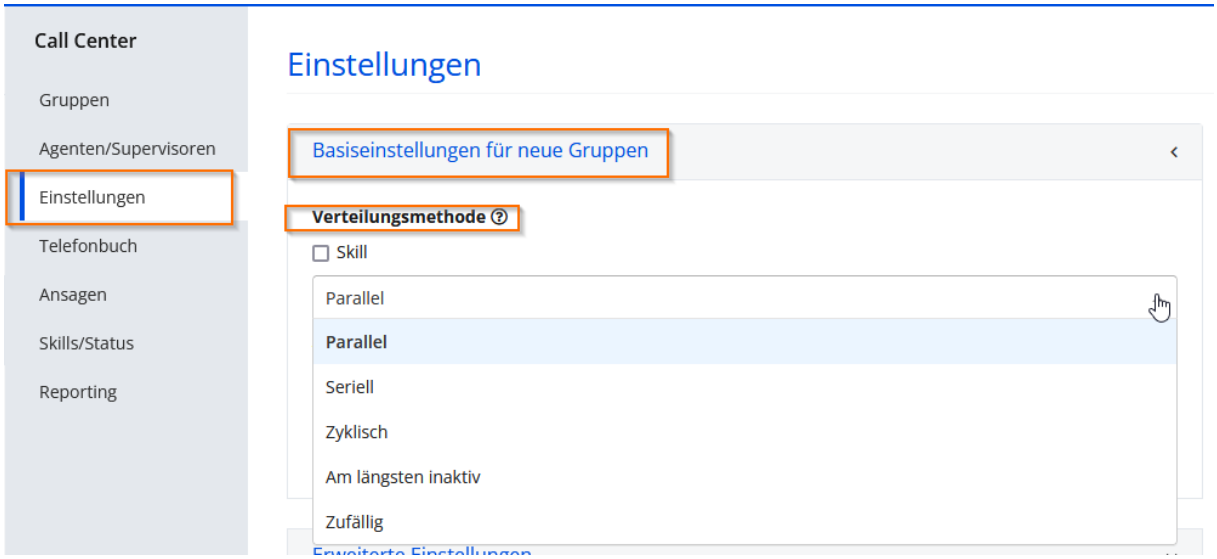
3.3. Einstellungen

Über die Navigation ***Call Center / Einstellungen*** können Einstellungen definiert werden, die als Default-Werte für jede neu angelegte Gruppe / Warteschlange gesetzt werden. Diese Werte können in den Einstellungen jeder einzelnen Gruppe wieder verändert werden (vgl. Punkt 4.5)

3.3.1. Basiseinstellungen für neue Gruppen

3.3.1.1 Verteilungsmethode

Die Callcenter-Lösung ermöglicht eine flexible Anrufverteilung durch eine Vielzahl unterschiedlicher Verteilungsmethoden.
Hier wird die Basis-Verteilungsmethode für alle neu angelegten Gruppen festgelegt. Diese kann jederzeit hier oder auch später in jeder Gruppe verändert werden.



Parallel:
Alle Agenten bekommen den Anruf gleichzeitig zugestellt.

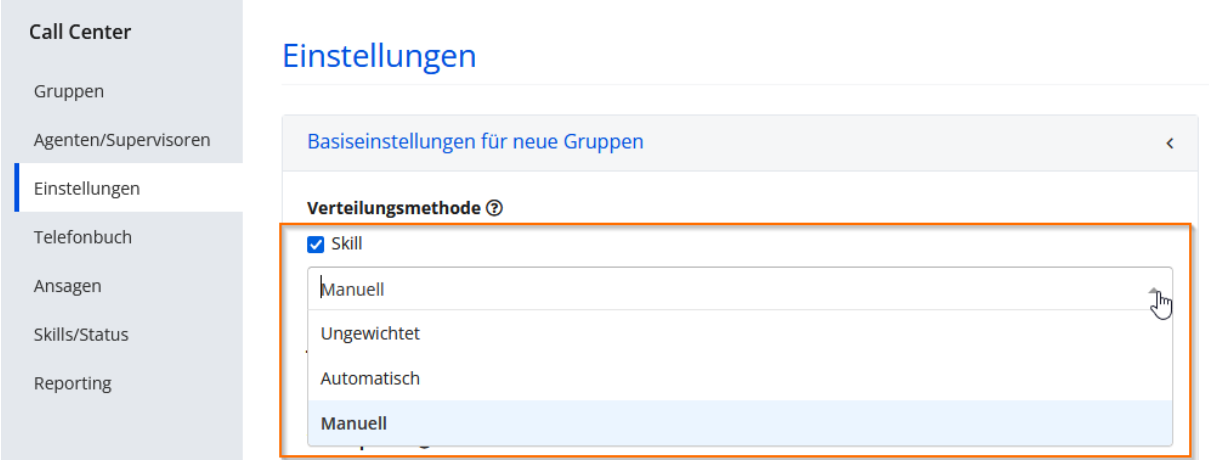
Seriell:
Zustellung der Anrufe in einer durch den Administrator festgelegten Reihenfolge an die freien Agenten. Die Zustellung erfolgt immer an den ersten Agenten. Sollte dieser bereits telefonieren, wird der nächste freie Agent adressiert.

Zyklisch:
Die Anrufe werden den Agenten, wie bei der seriellen Anrufzustellung, in einer fixen Reihenfolge zugestellt. Der nächste Anruf wird jedoch nicht dem ersten Agenten zugestellt, sondern dem nächsten freien Agenten, beginnend mit dem Agenten des letzten Anrufes.

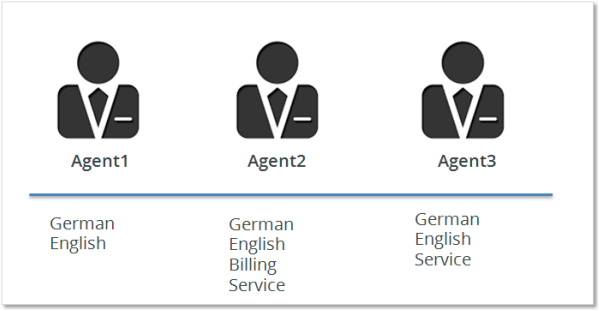
Am längsten inaktiv (Longest Idle):
Zustellung an den Agenten mit der längsten Zeitperiode ohne zugeteilten Anruf.

Zufällig:
Die Zustellung erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

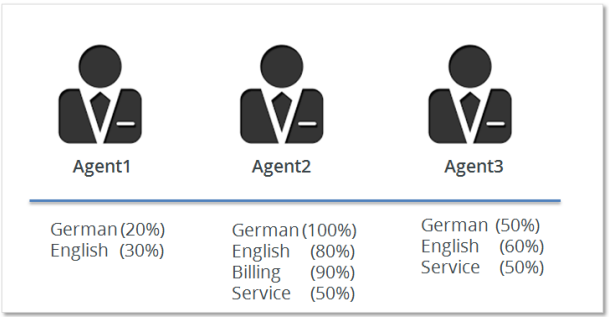
Skill (Gewichtete Anrufverteilung / Skill Based Routing):
Die Verteilung der eingehenden Anrufe erfolgt anhand der zugewiesenen Agenten-Skills.
Diese Art des Routings ist eine Funktion, die Anrufe, basierend auf Qualifikationen, Fähigkeiten und nach dem Longest Idle Prinzip, auf die Mitarbeiter verteilt.
Das Erfassen und die Pflege von Fähigkeiten und Qualifikationen kann bei einer großen Anzahl an Agenten viel Zeit in Anspruch nehmen. Wir stellen deshalb 3 verschiedene Modi bereit, um eine einfache und effiziente Administrierung bei gewichteter Anrufverteilung zu ermöglichen:



- **Ungewichtet**
  Die Kundenanrufe werden allen Agenten mit den zutreffenden Fähigkeiten, nach dem Longest Idle Prinzips zugestellt.

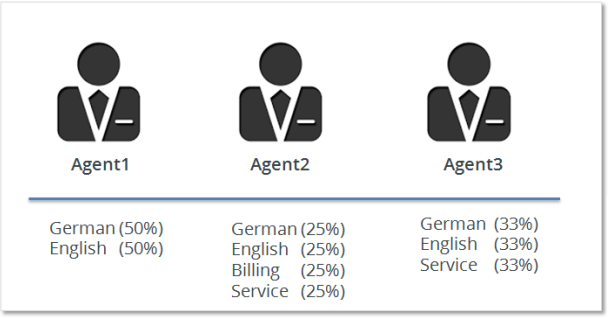


- **Manuell**
  Die manuelle Gewichtung ermöglicht die individuelle Konfiguration der Fähigkeiten und Qualifikationen eines Agenten. Die Zustellung erfolgt in diesem Fall zu allen Agenten mit der zutreffenden Fähigkeit, entsprechend der eingestellten Höhe der Gewichtung. Je höher die Gewichtung, desto höher ist die Agenten Priorisierung und der Anruf wird - sofern der Agent frei ist - diesem zugestellt. Für den Fall, dass zwei oder mehrere Agenten die gleiche Gewichtung zugeteilt bekommen haben, wird nach dem Longest Idle Prinzip verteilt.



- **Automatisch**

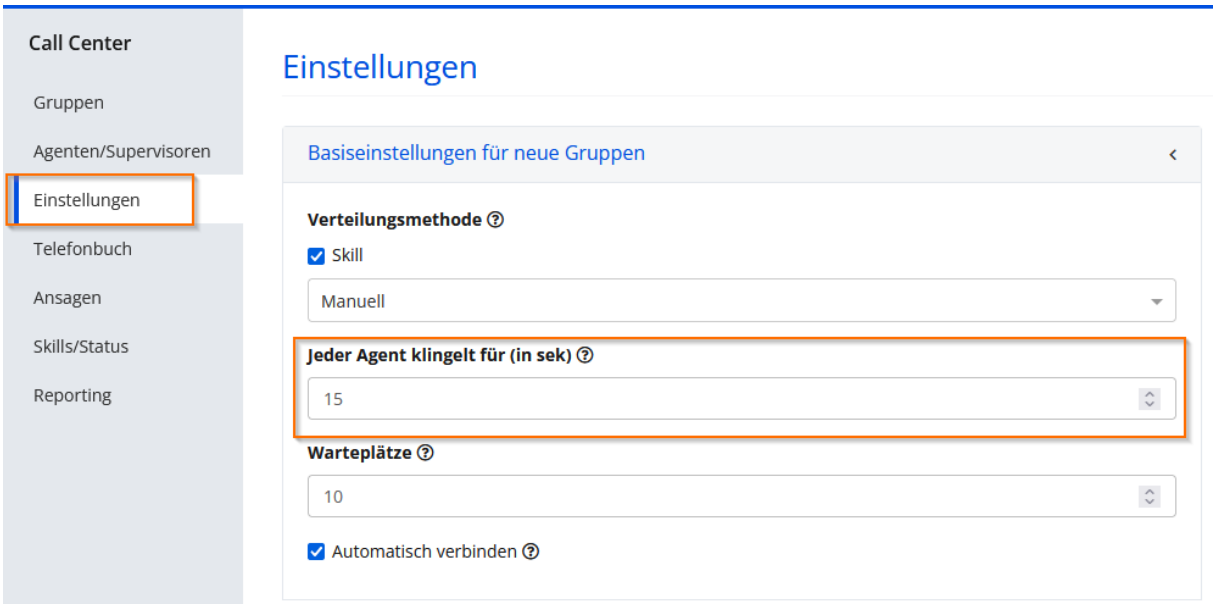
  Diese Gewichtung ermöglicht eine sehr effiziente Administrierung bei oft wechselnden Fähigkeiten eines Agenten oder auch sofern das Call Center Personal oft wechselt. Hierbei wird die Gewichtung automatisch, je nach Anzahl der zugewiesenen Fähigkeiten, neu berechnet. Die Basis hierzu ist die Annahme, dass ein Agent je mehr Fähigkeiten er hat, diese auch bedienen (zeitlich) können muss.
  Die Berechnung erfolgt hierbei für die einzelne Fähigkeit mit folgender Formel:



$$\frac{100\ \%}{N\ (\text{Skills})} = \text{Skill}\ \%$$

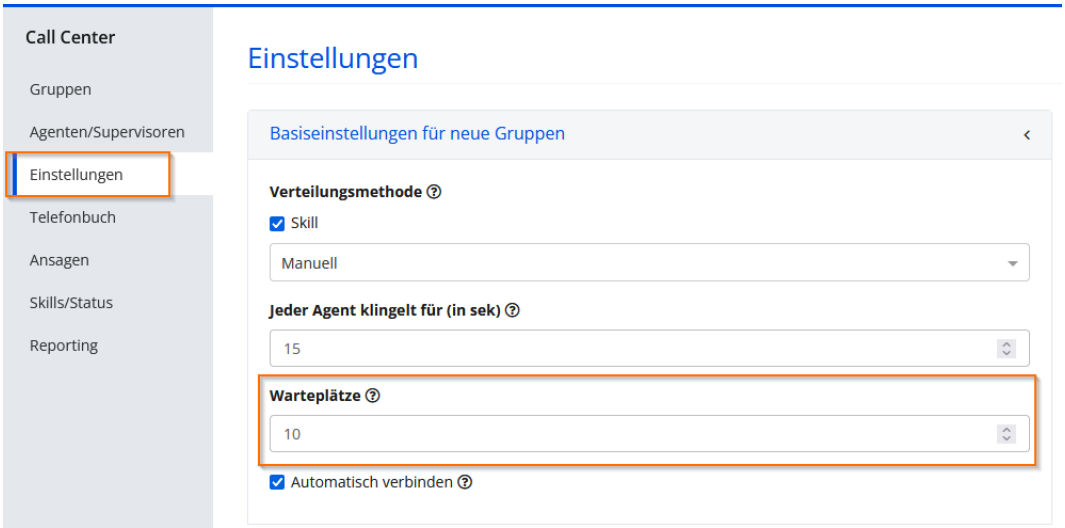
3.3.1.2 Klingeldauer Agent

Über die Einstellung »Jeder Agent klingelt für« kann die Klingeldauer bei der Verteilung von Anrufen in Sekunden bestimmt werden.
Bei einer seriellen Verteilungsmethode ist das die Dauer, bis ein Anruf bei Nicht-Annahme durch einen Agenten an den nächsten Agenten verteilt wird. Bei der parallelen Verteilung von Anrufen ist dies die maximale Dauer, die ein Anruf versucht wird an (alle) Agenten zuzustellen.



3.3.1.3 Warteplätze

Der Wert im Bereich »Warteplätze« definiert, wie viele Anrufe gleichzeitig in der Warteschlange gehalten werden können, ohne dass der Anruf einem Agenten zugestellt wurde. Sind alle Plätze besetzt, so wird der nächste Anruf gemäß dem Verhalten »Warteschlange voll« (vgl. Punkt 4.3.1) behandelt. Wird der Wert »0« eingestellt, wird beim Überlauf immer das Verhalten »Zeit in der Warteschlange überschritten« (vgl. Punkt 4.3.1) angewendet.



3.3.2. Erweitere Einstellungen

3.3.2.1 VIP-Steuerung

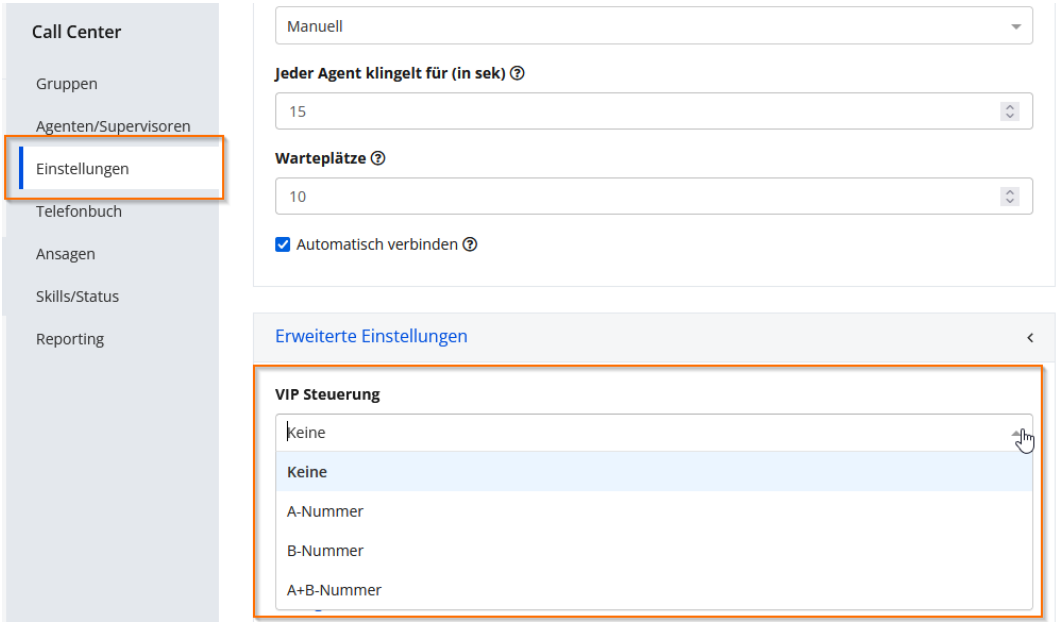
Neben den klassischen ACD-Verteilungsregeln sind weitere Verteilungsregeln möglich:

- Kundenpriorisierung (VIP)
- Anrufer bestimmter Rufnummern werden nur an definierte Agentengruppen weitergeleitet

Zur Verkürzung von Wartezeiten kann eine entsprechende VIP-Markierung gesetzt werden.
Dabei wird überprüft, ob eine der folgenden Rufnummern einen VIP-Markierung hat:

- A-Rufnummer (Kunde)
- B-Rufnummer (Warteschlange)
- A- und B-Nummer (Kunde und Warteschlange)

Um eine gezielte Priorisierung durchzuführen, wird eine Kombination aus A- und B-Rufnummer empfohlen.
Ist eine VIP-Markierung gesetzt, wird der Anrufer so lange in der Warteschlange vorgereiht, bis ein Anruf mit einer höheren oder gleichen Gewichtung gefunden wird.



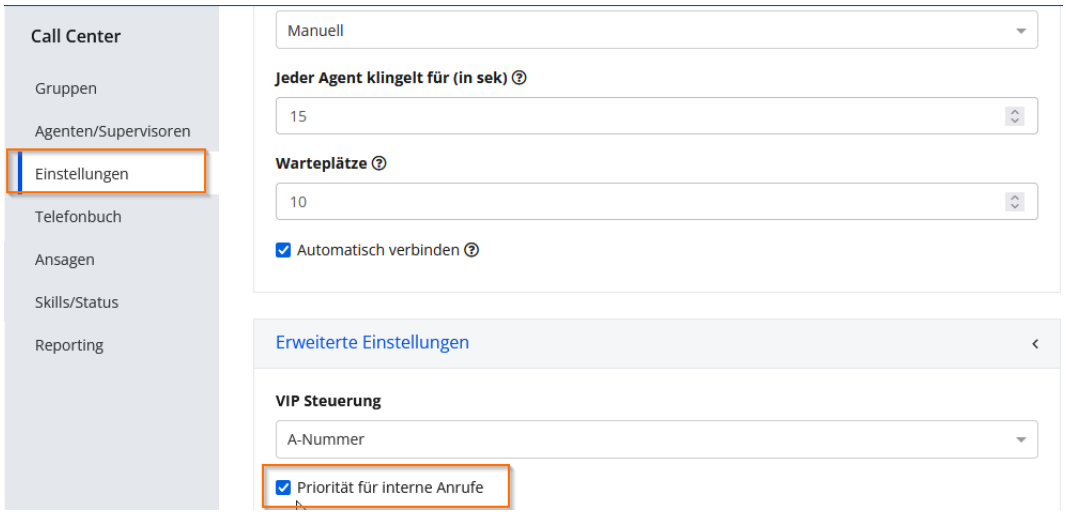
Priorisierung A-Rufnummer:
Um eine A-Rufnummer mit einer VIP-Markierung zu versehen, muss diese Rufnummer im Telefonbuch des Callcenters angelegt werden (vgl. Punkt 3.4).
Wird eine A-Rufnummer mit einer VIP-Markierung versehen, wird diese Nummer für die Überprüfung des VIP-Routings herangezogen.
Eingehende Anrufe werden nach dem Best-Match-Prinzip gegen das Telefonbuch geprüft. D.h. neben der kompletten Rufnummer von direkten Ansprechpartnern des Anrufers können z.B. auch - durch Eintragung der Kopfnummer des Kunden - Anrufe der gesamten Firma des Kunden priorisiert werden.

Eine VIP-Markierung kann innerhalb des Wertebereichs 1-100 gesetzt werden. Dabei spiegelt 1 die kleinste und 100 die höchste Priorität wider.

Priorisierung B-Rufnummer:
Wird eine Gruppennummer (Warteschlange) mit einer VIP-Markierung versehen, dann wird diese (B-Rufnummer) für die Überprüfung beim VIP-Routing herangezogen.

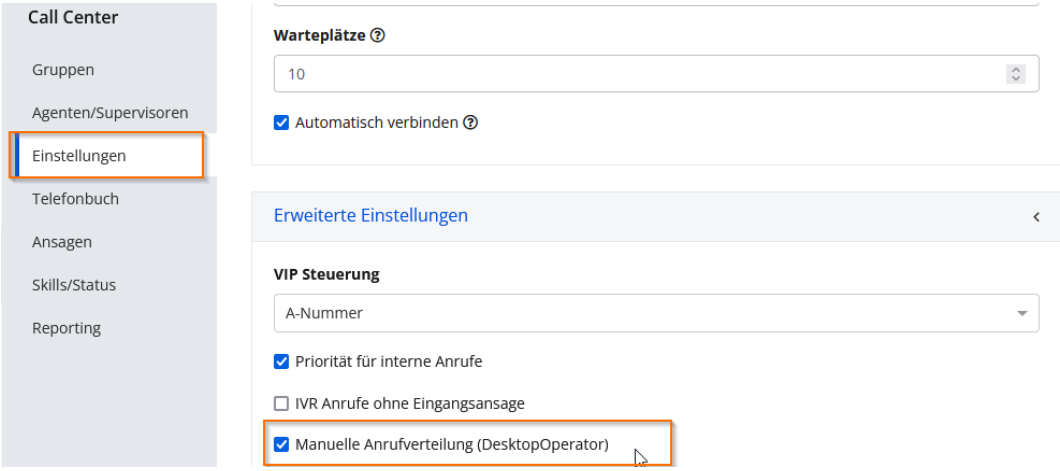
3.3.2.2 Priorisierung interner Anrufe

Ein Agent kann Anrufe in andere Warteschlangen und auch an Kollegen im gesamten Unternehmen weiterleiten. Wird ein Anruf an eine andere Warteschlange übergeben, kann dieser Anruf priorisiert werden. Wird hierzu die Einstellung aktiviert, bekommt der Anruf automatisch die VIP Markierung mit dem Wert 1 zugewiesen und veranlasst dadurch eine schnelle Weiterbearbeitung innerhalb des Callcenters.



3.3.2.3 Manuelle Anrufverteilung (Desktop Operator)

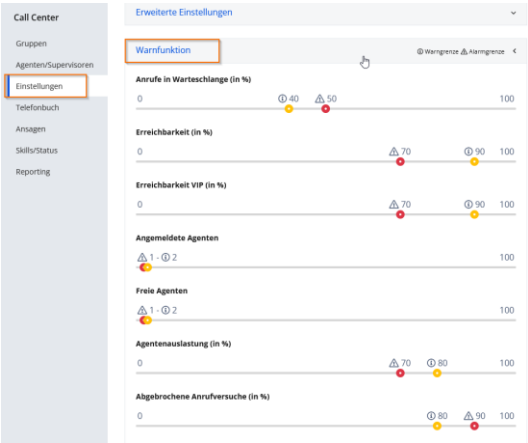
Nutzt ein Agent und / oder Supervisor den Softclient »Desktop Operator« (»Vermittlungsplatz« unter Teilnehmer Features ist auf aktiv gesetzt), kann über diesen manuell in die Anrufverteilung eingegriffen werden, um einen bestimmten Anruf direkt aus der Warteschlange entgegenzunehmen. Hierzu muss die Einstellung "Manuelle Anrufverteilung" aktiviert werden.



3.3.3. Warnfunktion

Für verschiedene Paramater können Warnungen und Alarme eingestellt werden.

- Anrufe in der Warteschlange (in %)
- Erreichbarkeit (in %)
- Erreichbarkeit VIP (in %)
- Angemeldete Agenten
- Freie Agenten
- Agentenauslastung (in %)
- Abgebrochene Anrufversuche (in %)
- Abgebrochene Anrufversuche VIP (in %)
- Service Level (in %)
- Gesprächsdauer (in Sekunden)
- Nachbearbeitungszeit (in Sekunden)
- Wartezeit (maximal, in Sekunden)
- Wartezeit VIP (maximal, in Sekunden)
- Antwortzeit (größer als)



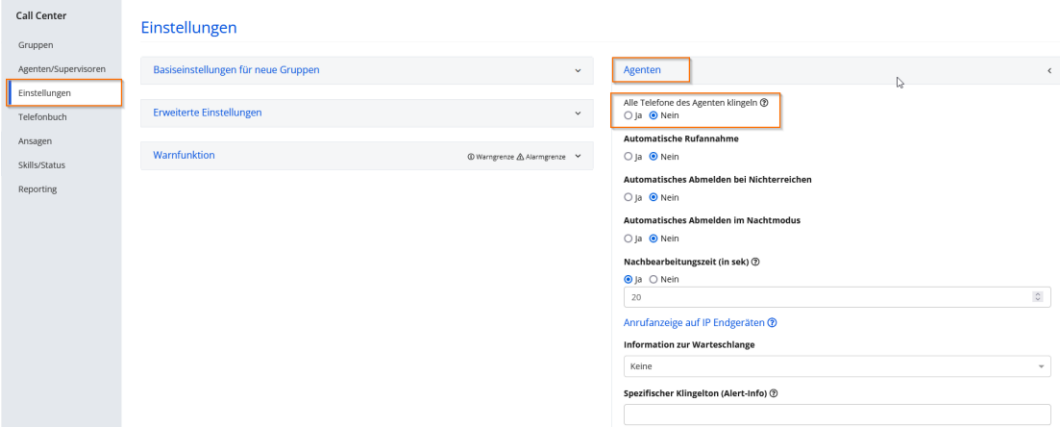
Je Paramater kann ein Warn- und ein Alarmwert angegeben werden. In Abhängigkeit des jeweiligen Parameters sind die %-Angaben und Angaben in Sekunden.
Der Supervisor wird über die Live Monitor-Ansicht (vgl. Punkt 5.3.5) bzw. über den Desktop Operator (Lizenz vorausgesetzt) über das Erreichen eines Warn- bzw. Alarmwertes informiert.

Eine Beschreibung der Paramater sowie die Herleitung der Werte sind unter Punkt 5.2 ersichtlich.

3.3.4. Agentenfunktionen

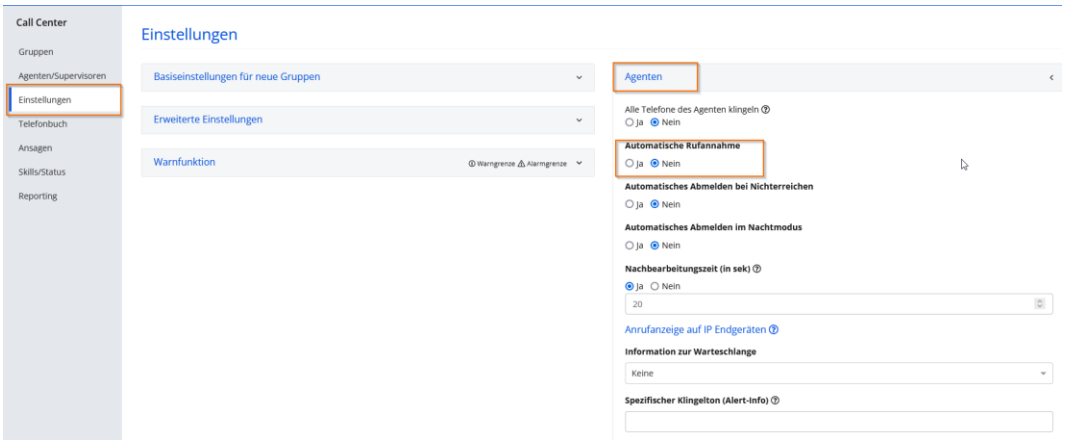
3.3.4.1 Alle Telefone des Agenten klingeln

Mit der Einstellung »Ja« kann diese Option aktiviert werden. Durch das Aktivieren der Option klingeln beim Zustellen eines Anrufs an eigen Agenten alle eingerichteten Endgeräte (z.B. Tischtelefon, Desktop Client, Mobile Client). In diesem Fall kann die An- und Abmeldung in einer Warteschlange von jedem dieser eingerichteten Endgeräte erfolgen.
Ist die Option nicht aktiv (Einstellung »Nein«) kann der Agent sich nur von einem Endgerät aus in der Warteschlange an- und abmelden und bei Zustellung eines Anrufs klingelt nur dieses Endgerät.



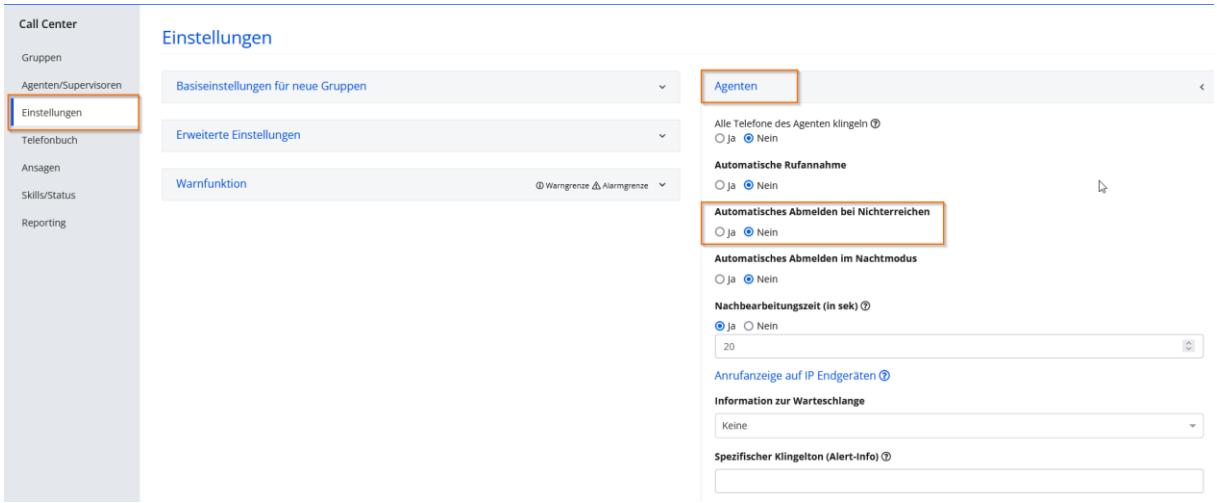
3.3.4.2 Automatische Rufannahme

In Fällen, in denen der Agent sehr viele Anrufe entgegennehmen muss, kann hierzu eine automatische Rufannahme für unterstützte Geräte konfiguriert werden.



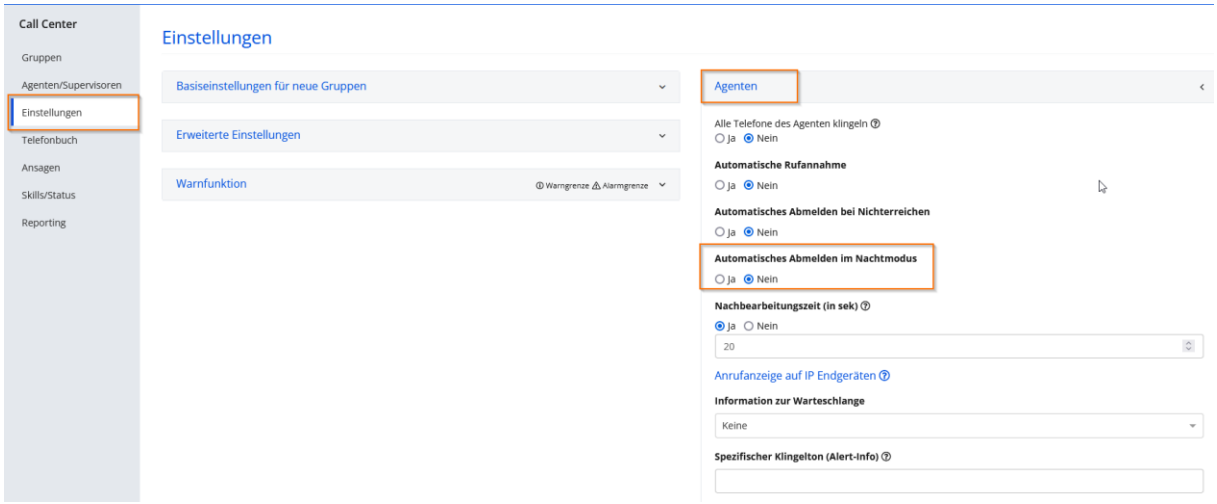
3.3.4.3 Automatisches Abmelden bei Nichterreichen

Erfüllt der Agent in einem kleinen Callcenter gleichzeitig mehrere Rollen im Unternehmen und eine permanente Präsenz ist nicht gewährleistet, kann hierzu ein automatisches Abmelden bei Nichterreichen erzwungen werden, wenn der Agent innerhalb der eingestellten Zeit die Anrufe nicht entgegennimmt. Anrufe werden diesem Agenten nicht mehr zugestellt (bis er sich wieder an der Warteschlange angemeldet hat) und stattdessen direkt der nächste Agent adressiert.
Diese Einstellung funktioniert nicht bei paralleler Anrufverteilung.



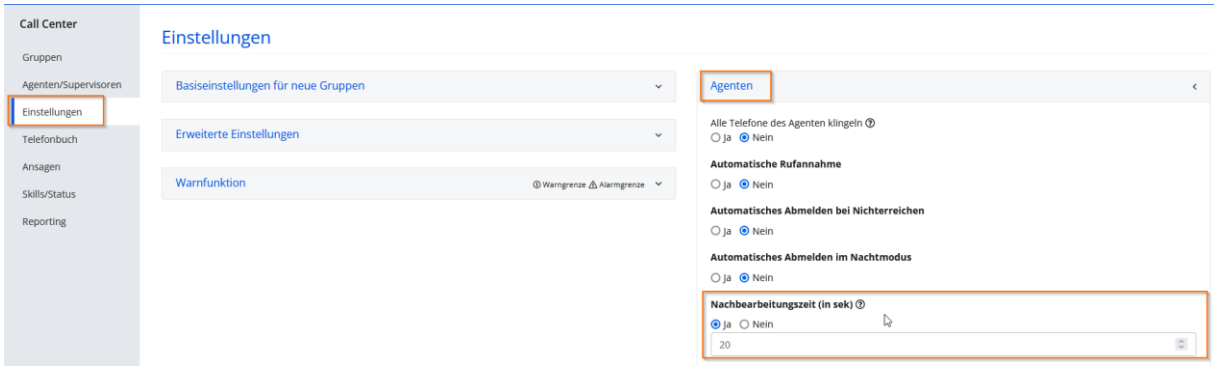
3.3.4.4 Automatisches Abmelden im Nachtmodus

Oft wird am Ende des Arbeitstages vergessen sich abzumelden, was zu einer Verfälschung der Statistik führt. Die automatische Abmeldefunktion im Nachtmodus verhindert genau dies, da alle Agenten abgemeldet werden, sobald alle Anrufe in der Warteschlange beantwortet wurden.
Wird in der Gruppe die Nachtschaltung nicht aktiviert, wird jene der Cloud Telefonanlage verwendet.



3.3.4.5 Nachbearbeitungszeit

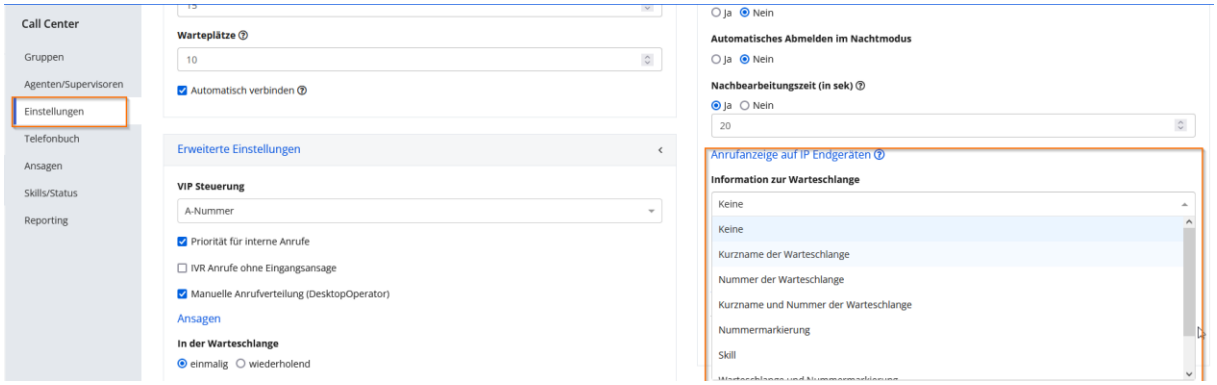
Die Nachbearbeitungszeit erlaubt den Agenten entweder unmittelbar nach dem Anruf - oder auch zwischendurch - Notizen in z. B. ein Kundensystem (CRM) einzupflegen bevor neue Gespräche zugestellt werden. Die automatische Nachbearbeitungszeit kann auf Gruppenebene und auch für jeden Agenten einzeln aktiviert. Je nach Ausbildungsgrad können außerdem unterschiedliche Zeiten gesetzt werden. Die Nachbearbeitungszeit kann über einen Feature-Code durch den Agenten verlängert werden insofern dies im Einzelfall erforderlich ist. Die Zeitangabe erfolgt in Sekunden. Der Minimumwert ist 5 Sekunden.



3.3.4.6 Anrufanzeige auf IP-Endgeräten – Information zur Warteschlange

Bei einem eingehenden Anruf können den Agenten auf ihrem IP-Endgerät Informationen zur Warteschlange angezeigt werden, um zu erkennen über welche Warteschlange der Anruf geroutet wurde.
Dazu stehen mehrere Anzeigeoptionen zur Verfügung:

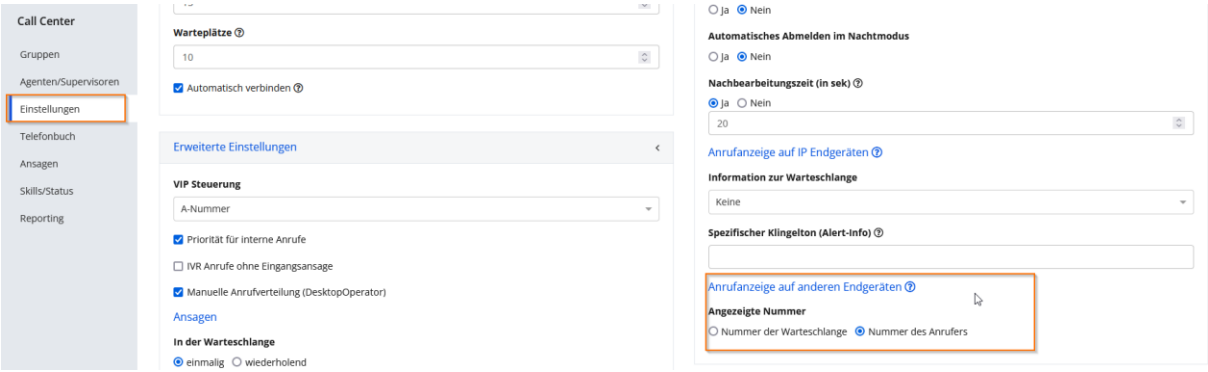
- Kurzname der Warteschlange
- Nummer der Warteschlange
- Kurzname und Nummer der Warteschlange
- Nummernmarkierung
- Skill
- Warteschlange und Nummernmarkierung
- Warteschlange und Skill



3.3.4.7 Anrufanzeige auf anderen Endgeräten

Bei einem eingehenden Anruf können den Agenten auf ihrem analogen oder Mobil-Gerät Informationen zur Warteschlange angezeigt werden, um zu erkennen über welche Warteschlange der Anruf geroutet wurde.
Dazu stehen mehrere Anzeigeoptionen zur Verfügung:

- Nummer der Warteschlange
- Nummer des Anrufers

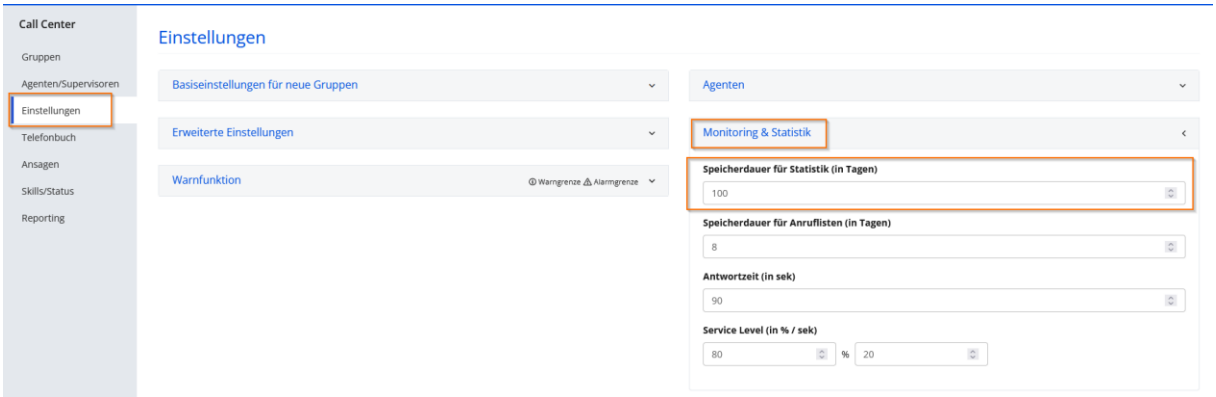


3.3.5. Monitoring & Statistik

Hier können verschiedene Paramater Werte für das Monitoring und die Statistiken für Gruppen / Warteschleifen definiert werden.

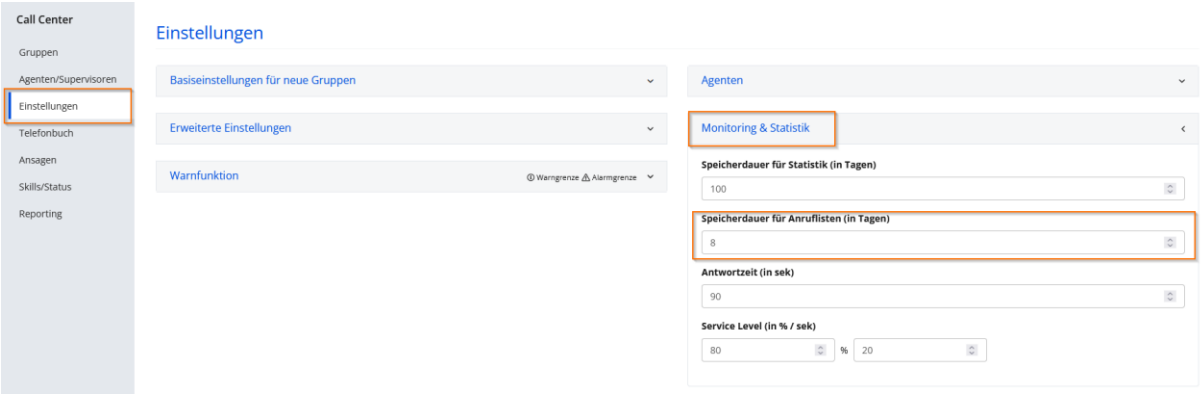
3.3.5.1 Speicherdauer für Statistiken (in Tagen)

Gibt die Anzahl an Tagen an, die Statistiken gespeichert und somit abrufbar sind.



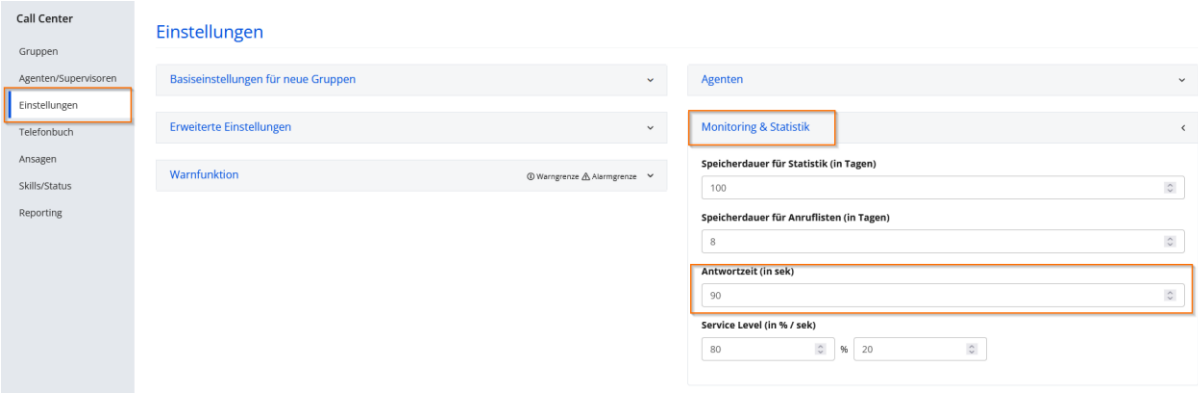
3.3.5.2 Speicherdauer für Anruflisten (in Tagen)

Gibt die Anzahl an Tagen an, die Anruflisten gespeichert und somit abrufbar sind.



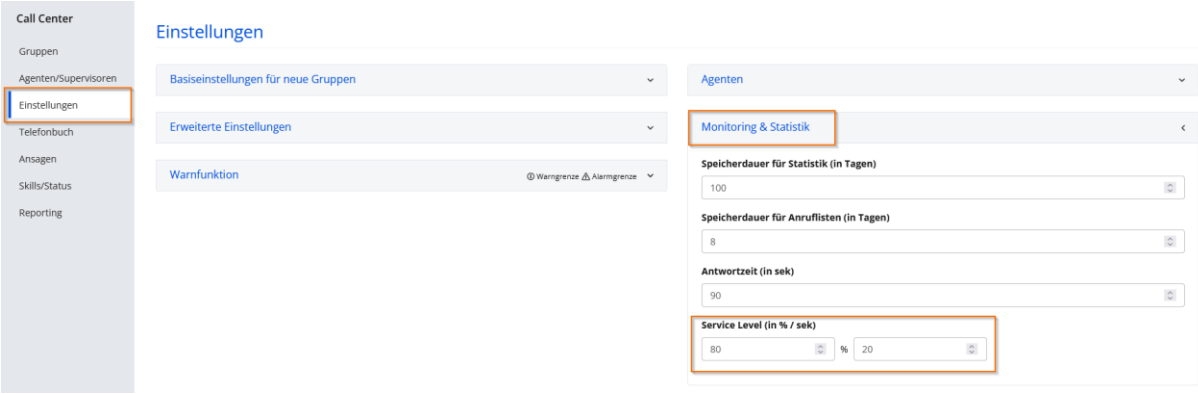
3.3.5.3 Antwortzeit (in Sekunden)

Hier kann der Referenzwert für die Zeit, in der ein Anruf entgegengenommen werden soll, gesetzt werden. Dieser Wert wird für Auswertungen / Statistiken herangezogen. Anhand dieses Werts kann z.B. ermittelt werden wie viele Anrufe oberhalb oder unterhalb es gesetzten Werts angenommen wurden.



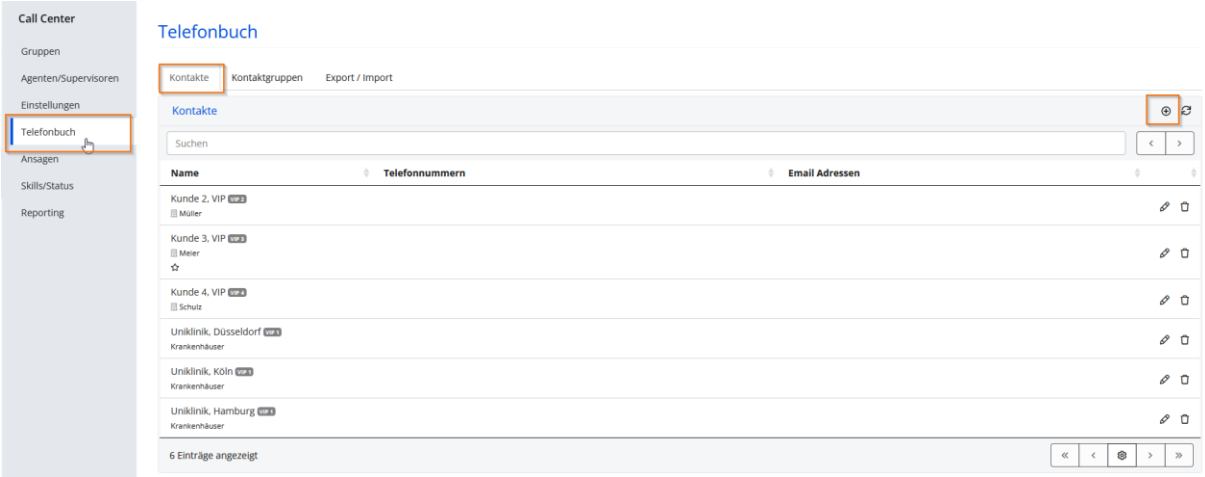
3.3.5.4 Servicelevel (in Prozent / Sekunde)

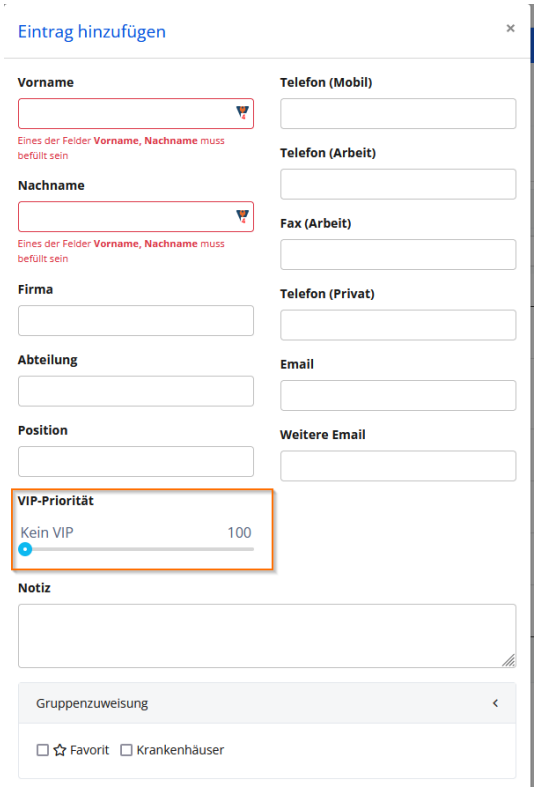
Dieser beschreibt wie viel Prozent der Anrufe innerhalb einer bestimmten Zeit von einem Agenten entgegengenommen werden. Ein typischer Wert ist 80/20, d. h. 80% der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden. Pro Warteschlange kann ein kundenspezifischer Wert gesetzt werden. Der Prozentsatz kann zwischen 1-100 und die Anzahl Sekunden zwischen 10-120 gesetzt werden.



3.4. Telefonbuch

Für das Callcenter kann ein eigenes Telefonbuch angelegt und Kontakte mit einer VIP-Priorisierung (Wert zwischen 1-100) versehen werden (vgl. Punkt 3.3.2.1).





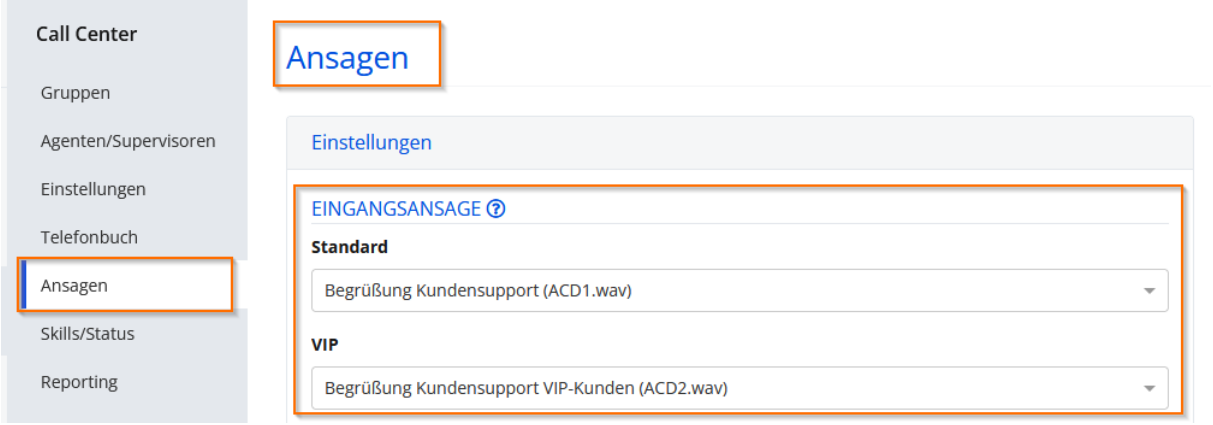
3.5. Ansagen

Ansagen können auf der Cellcenter-Ebene angelegt werden. Diese »vererben« sich auf jede Gruppe / Warteschleifen, können dort aber je Gruppe / Warteschleife individuell verändert werden.
Je Ansage kann zwischen einer Standard-Ansage und einer VIP-Ansage unterschieden werden.
Spezifische Ansagen für das Callcenter können direkt im Menüpunkt **Callcenter / Ansagen** hochgeladen und für die folgenden Einstellungen verwendet werden. Alternativ oder zusätzlich können auch zentral für die Cloud Telefonanlage angelegt Ansagen (Menüpunkt **Einstellungen / Ansagen**) verwendet werden.

3.5.1. Einstellungen

3.5.1.1 Eingangsansage

Diese Ansage wird komplett abgespielt und danach der Anrufer in die Warteschlange weitergeroutet. Während der Eingangsansage klingelt es noch bei keinem Agenten. Diese Ansage kann verwendet werden, um den Anrufer mit wichtigen Informationen zu versorgen, die nicht übergangen werden können. Ist keine Eingangsansage konfiguriert, wird der Anrufer direkt in die Warteschlange übernommen.

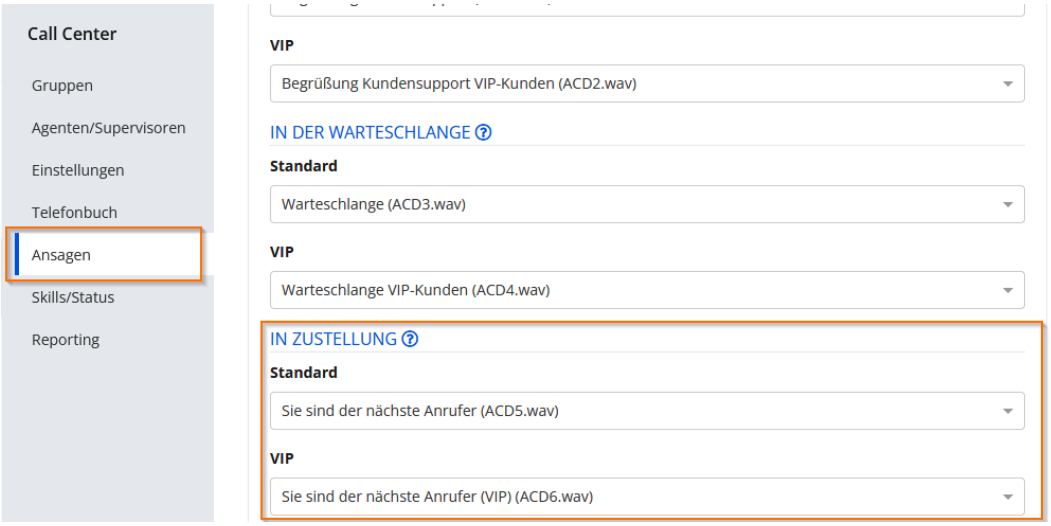


3.5.1.2 In der Warteschlange

Diese Ansage wird abgespielt, während der Anrufer auf die Zustellung zu einem Agenten wartet. Die Ansage wird unterbrochen, sobald der Anruf zugestellt oder umgeleitet wird (z.B. weil kein Agent mehr verfügbar ist). Wenn keine Ansage konfiguriert ist, hört der Anrufer einen Rufton / Klingeln.

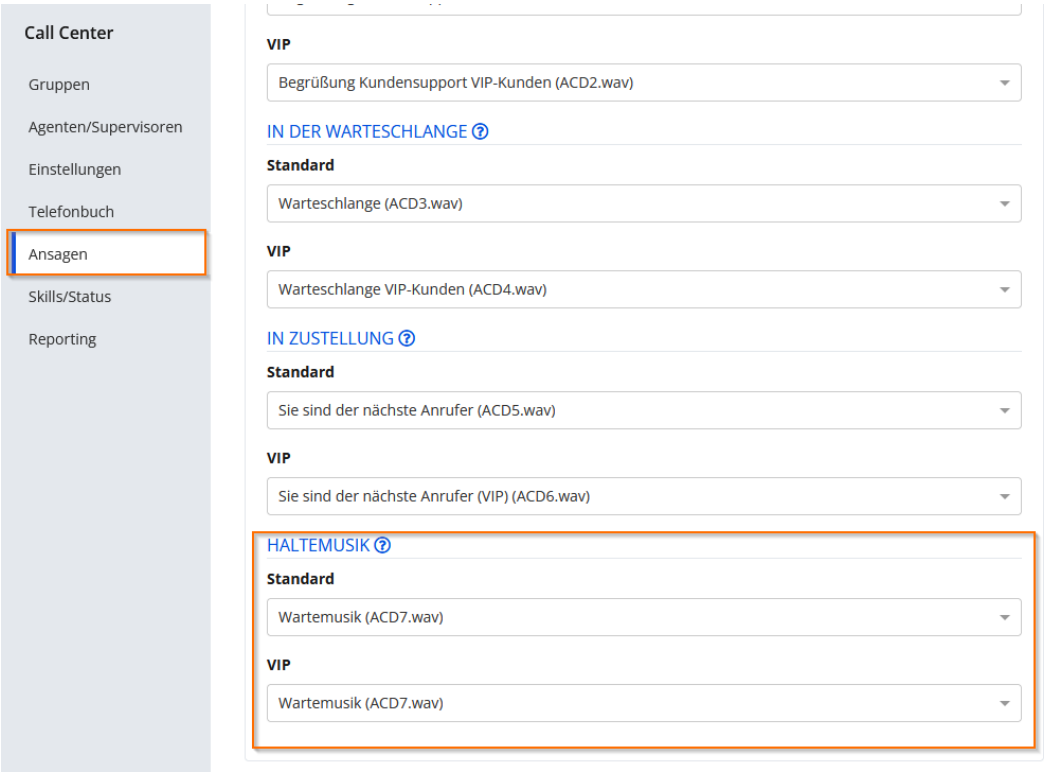
3.5.1.3 In Zustellung

Sobald sich der Anruf in der Zustellung befindet, d. h. es klingelt beim Agenten, bekommt der Kunde diese Ansage zu hören. Ist keine Ansage konfiguriert, wird dem Anrufer ein Rufton / Klingeln eingespielt.



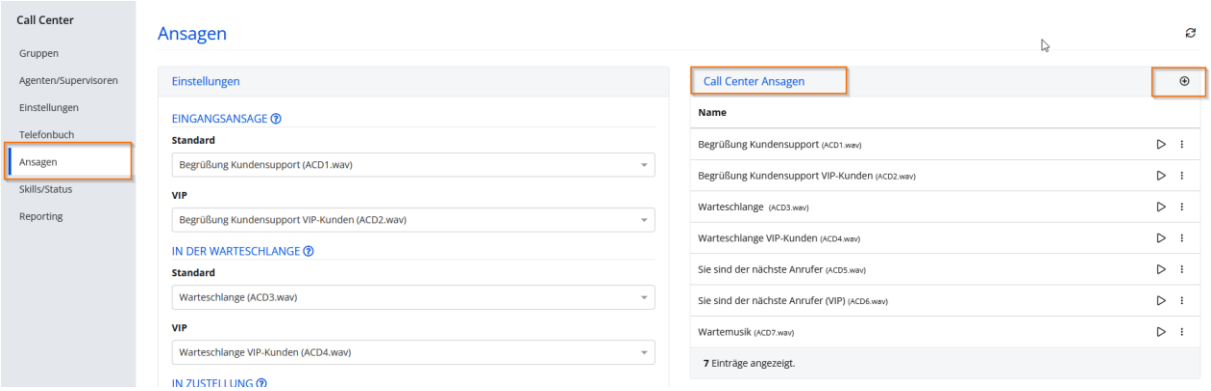
3.5.1.4 Haltemusik

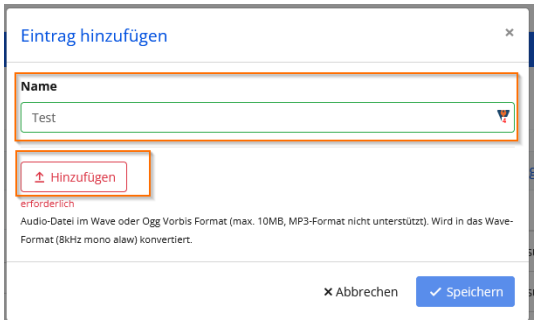
Im Falle einer Rückfrage des Agenten hört der Kunde eine Musik im gehaltenen Zustand. Ist keine Halte-(Warte-)musik konfiguriert, wird Stille eingespielt.



3.5.2. Callcenter Ansagen

Spezifische Ansagen für das Callcenter können direkt im Callcenter hochgeladen werden:

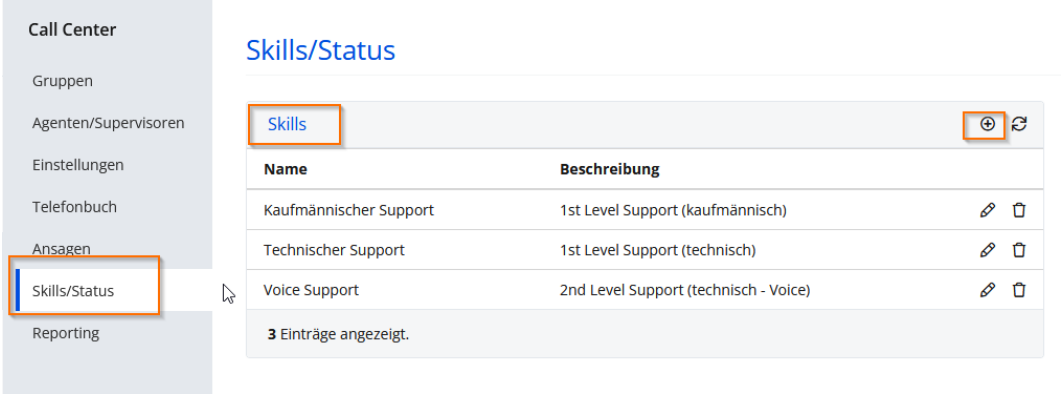


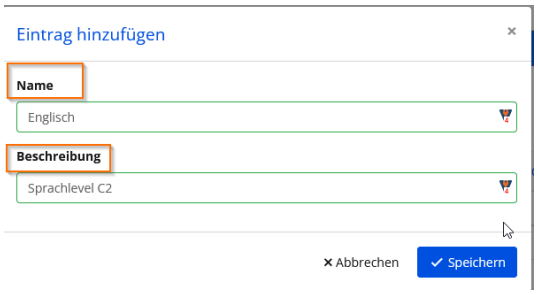


3.6. Skills / Status

3.6.1. Skills

Um einem Agenten Fähigkeiten (Skills) zuweisen zu können, muss zuerst auf Callcenter-Ebene die komplette Liste aller Fähigkeiten (Skills) hinzugefügt werden. Diese Skills stehen dann allen Gruppen / Warteschlangen des Callcenters zur Verfügung.





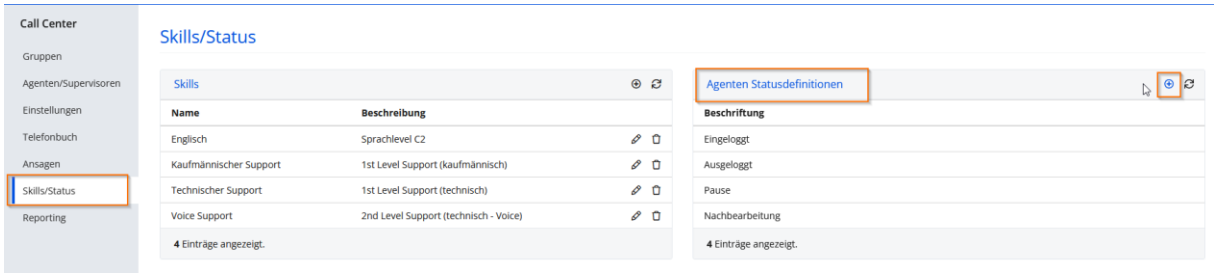
Für die Zuweisung von Skills zu Agenten und deren Gewichtung bitte Punkt 4.1 beachten.

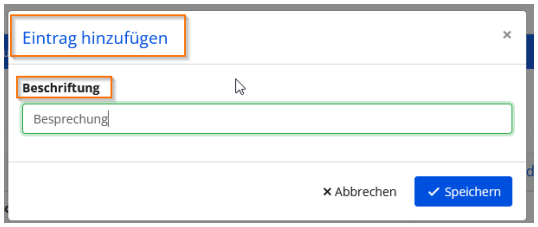
3.6.2. Status

Ein Agent kann gleichzeitig mehreren Gruppen/ Warteschlangen zugewiesen sein und sich getrennt in jeder an- oder abmelden. Für die Messung der Agentenauslastung ist eine lückenlose Dokumentation der Tätigkeit wichtig. Hierzu werden folgende Status zur Verfügung gestellt:

- Eingeloggt
- Ausgeloggt
- Pause
- Nachbearbeitung

Es können bis zu 5 weitere individuelle Pausen-Codes definiert und verwendet werden.





3.7. Reporting

Das Callcenter bietet historische Reports mit umfangreichen Leistungsindikatoren für Warteschlangen an. Diese Reports können flexibel je nach Reporttyp nach Zeitfenster, Agent und Warteschlange gefiltert werden.
Die Daten der Reports werden im 15-Minuten-Raster gespeichert.
Nachdem ein neuer Report angelegt wurde, stehen umfangreiche Einstellungsmöglichkeiten zur Verfügung. Je nach Reporttyp kann zwischen unterschiedlichen Anzeige- und Filteroptionen gewählt werden.

3.7.1. Reporttypen

Dem Supervisor stehen verschiedene Reports zur Verfügung, die in Folge näher beschrieben werden.

3.7.1.1 Agentenreport

Detaillierte KPIs der gefilterten Warteschlangen, in einer Zeile je Agent zusammengefasst. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann.

3.7.1.2 Agentenperformancereport

Detaillierte KPIs für die Agenten, die je selektierter Warteschlange aufgelistet sind. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann.

3.7.1.3 Gesprächsreport

Die genauen Anrufaktivitäten eines Agenten und der ganzen Warteschlange können eingesehen werden. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung.

3.7.1.4 Gruppenreport

Umfangreiche Performance-Darstellung pro Warteschlange für das konfigurierte Zeitfenster. Optional kann das Service Level (CUSTOM), sowie Antwortzeit > (CUSTOM), angepasst werden.
Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden.

3.7.1.5 Gruppenperformancereport

Umfangreiche Darstellung der Warteschlangenperformance, wobei die Daten granuliert (z.B. täglich/wöchentlich/monatlich) für den gewünschten Zeitraum dargestellt werden. Die mögliche Granularität wird automatisch dem selektierten Zeitraum angepasst. Optional kann das Service Level (CUSTOM), sowie Antwortzeit > (CUSTOM), angepasst werden.

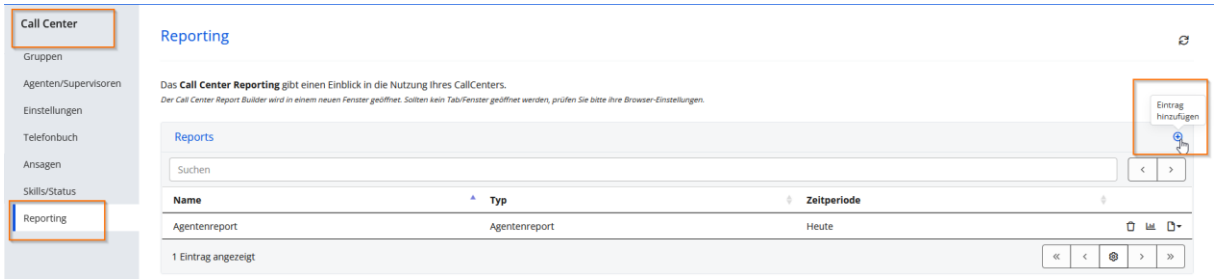
Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung, wobei die X/Y-Achse optional zur besseren Darstellung gewechselt werden kann und zusätzlich in Diagrammform. Bei der Diagrammform wird pro Metrik ein eigenes Diagramm erstellt.

3.7.1.6 Aktivitätsreport

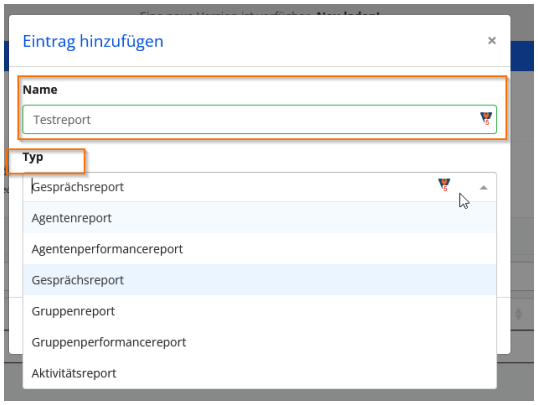
Zugriff auf alle Statusevents, mit exaktem Zeitstempel für die Agenten innerhalb einer Warteschlange. Der Report steht in Tabellenform zur Verfügung.

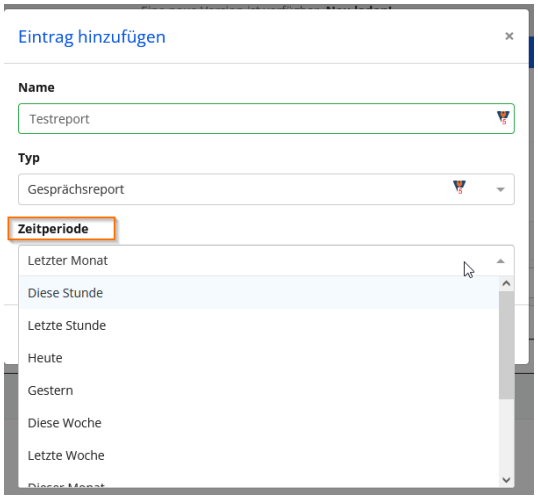
3.7.2. Report erstellen

Ein Report kann im Menüpunkt »Callcenter« erstellt werden.

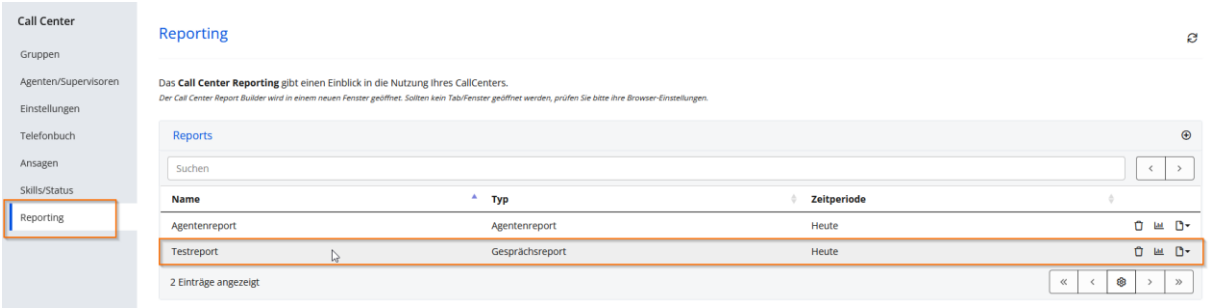


Zunächst kann ein Name für den Report definiert und ein Reporttyp sowie eine Zeitperiode ausgewählt werden:

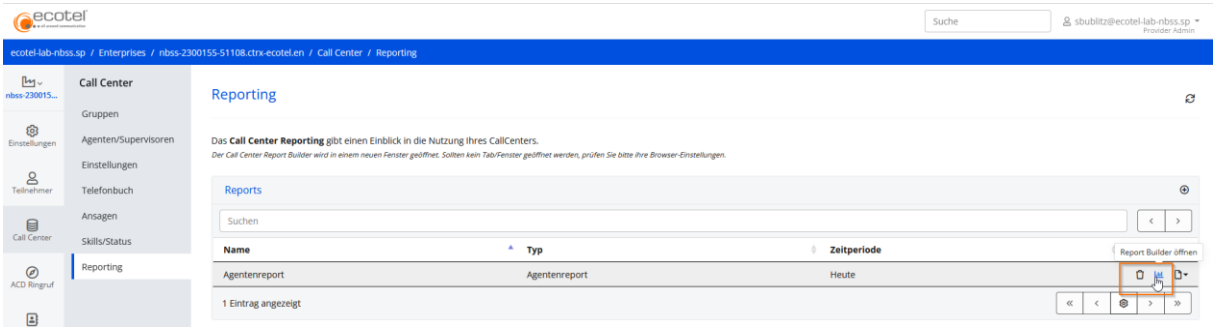




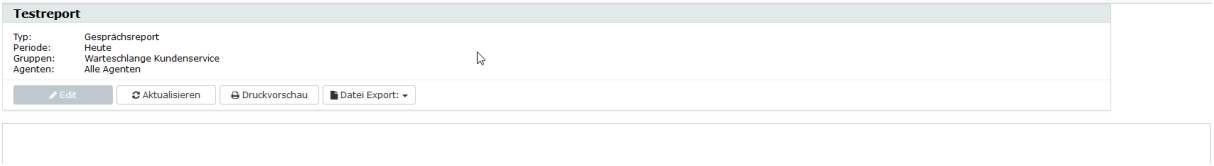
Der erzeugte Report wird nun in der Reportübersicht angezeigt:



Auf den Report kann nun über den Live Monitor und den Report Builder zugegriffen werden:

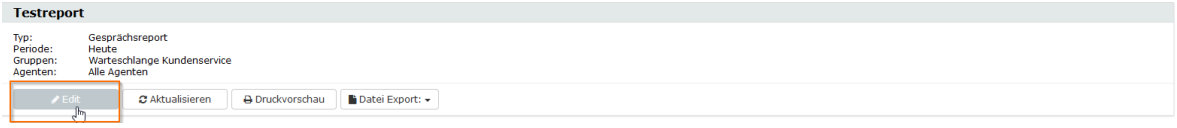


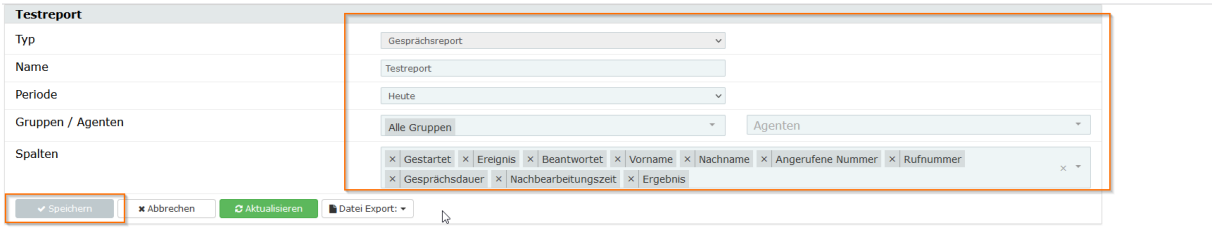
Der Report erscheint:



3.7.3. Report verwalten

Um einen bestehenden Report zu verwalten kann dieser nach dem Öffnen über den »Report Builder« editiert werden:





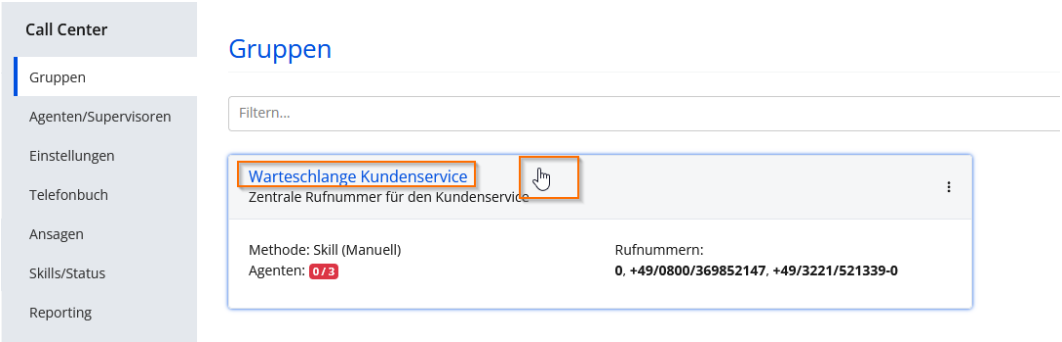
3.7.4. Exportfunktion

Zur Weiterverarbeitung kann ein gespeicherter Report exportiert werden. Hierzu bietet diese Funktion folgende Exportformate:

- CSV (Comma Separated Values) in Tabellenform
- Microsoft Excel in Tabellenform
- PDF in Tabellen- und Diagrammform

4. Gruppen (Warteschlangen) - Detailkonfigurationen

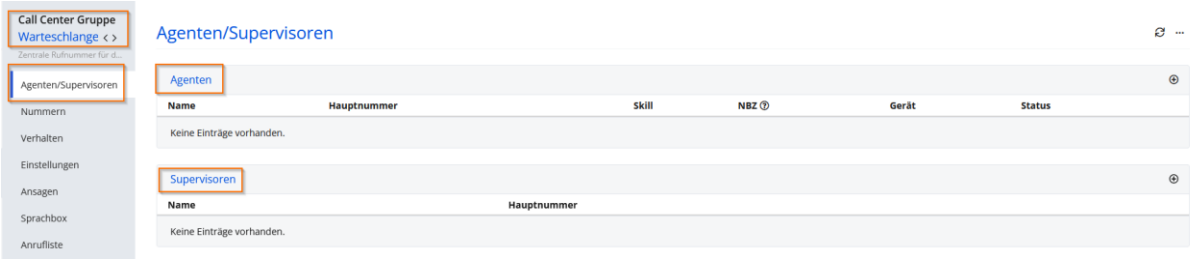
Nachdem eine Gruppe / Warteschlange angelegt wurde (vgl. 3.2.2) könne alle Detailkonfigurationen vorgenommen werden.
Dazu wird eine angelegte Gruppe / Warteschlangen durch »Anklicken« ausgewählt:



4.1. Agenten / Supervisoren

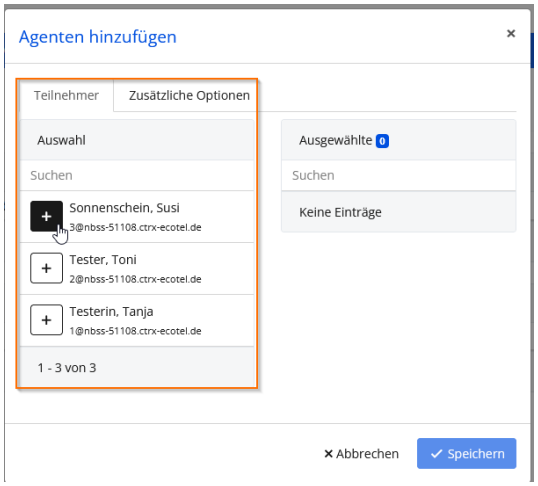
4.1.1. Agenten zuweisen

Die zuvor, wie unter Punkt 3.1 beschrieben, angelegten Agenten und Supervisoren können beliebig vielen Gruppen zugewiesen werden.
Unter der Auswahl »Agenten« können alle Teilnehmer der Gruppe zugordnet werden, die die Rolle »Agent« oder »Agent und Supervisor« haben.
Unter der Auswahl »Supervisoren« können alle Teilnehmer der Gruppe zugordnet werden, die die Rolle »Supervisor« oder »Agent und Supervisor« haben.

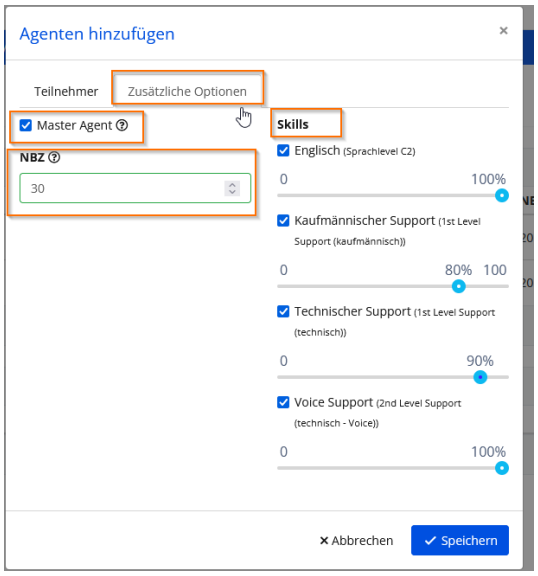


4.1.1.1 Agenten hinzufügen

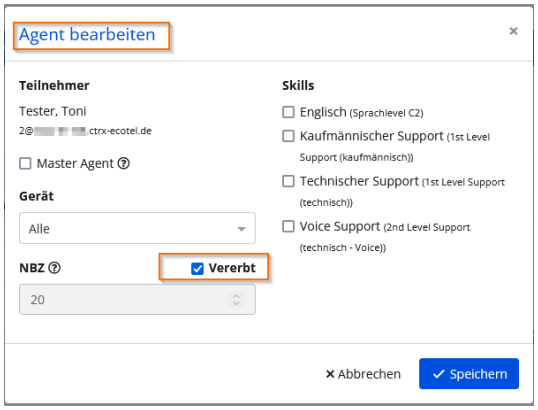
Wählen Sie alle Agenten aus, die Sie der Gruppe / Warteschlange hinzufügen möchten:



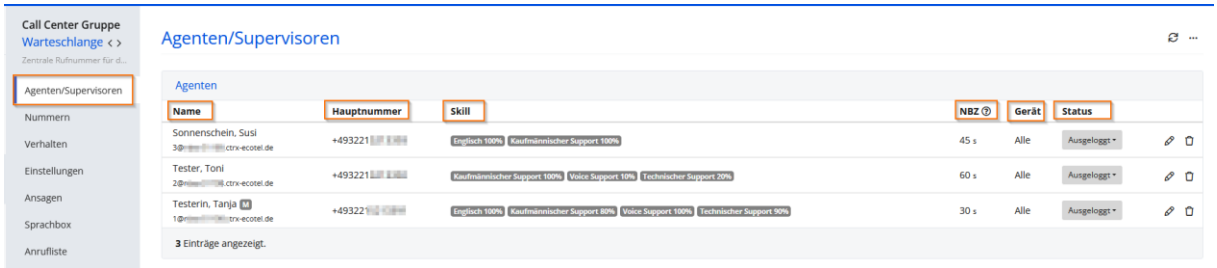
Über den Reiter »Zusätzliche Optionen« können Sie für den Agenten weitere Einstellungen vornehmen. Dazu gehören die Einstellung als »Master Agent« (vgl. Punkt 2.1.1) sowie »Skills« (vgl. Punkt 3.6.1) und die «Nachbearbeitungszeit« (vgl. Punkt 3.3.4.5). Diese Einstellungen können ebenfalls zu einem späteren Zeitpunkt vorgenommen oder verändert werden.



Insofern diese Einstellungen erst nachträglich (nachdem der Agent der Gruppe zugwiesen wurde) gesetzt werden, wird für den Wert »Nachbearbeitungszeit« zunächst der Default-Wert des Callcenters gesetzt (»vererbt«). Dieser Wert kann dann trotzdem manuell verändert werden:

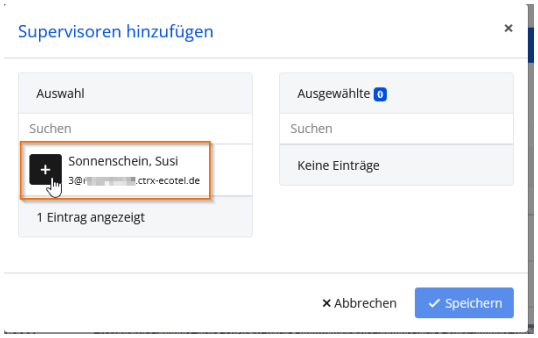


In der Agentenübersicht werden nun Agent, Nummer, Skills, die Nachbearbeitungszeit, Geräte und Status angezeigt:

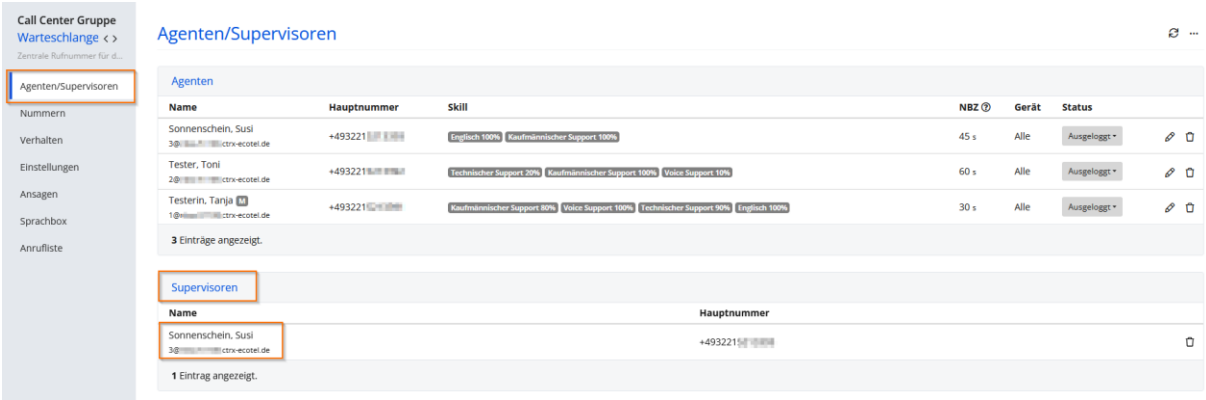


4.1.1.2 Supervisoren hinzufügen:

Wählen Sie alle Supervisoren aus, die Sie der Gruppe / Warteschlange hinzufügen möchten:



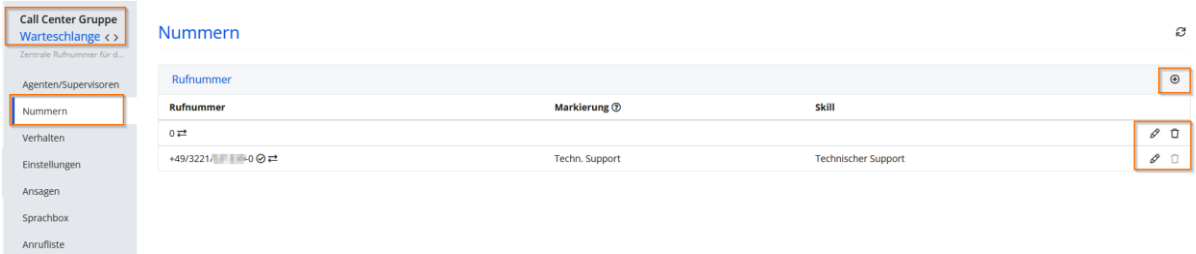
Nach Auswahl der Supervisoren erscheinen diese in der Übersicht der Gruppe / Warteschlange:



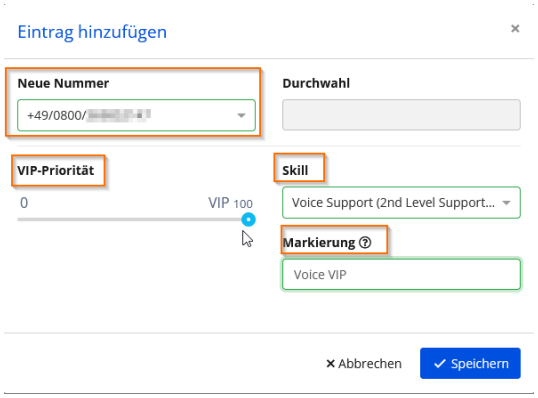
4.2. Rufnummern

4.2.1. Rufnummern zuweisen

Der Gruppe / Warteschlange können gleichzeitig mehrere interne und externe Rufnummern zugewiesen werden.
Bei der initialen Anlage einer Gruppe (vgl. Punkt 3.2.1) muss eine externe Rufnummer (Kopfnummer) mit Durchwahl festgelegt werden.
In den Gruppeneinstellungen können weitere Rufnummern angelegt, oder bestehende Rufnummern verändert oder gelöscht werden.

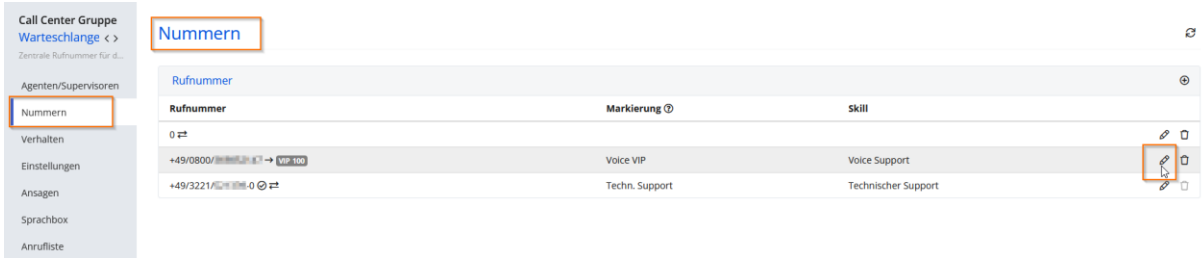


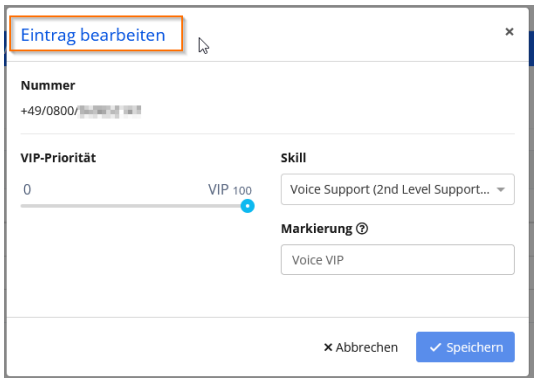
Wenn Sie eine Rufnummer der Gruppe / Warteschlange zugewiesen haben / oder eine neue Rufnummer der Gruppe hinzufügen, können Sie eine VIP-Priorität (vgl. Punkt 3.3.2.1) setzen, Skills zuweisen (vgl. Punkt 3.6.1) und eine (Tag-) Markierung setzen.
Mit der Tag-Markierung können Sie einer Gruppe einen aussagekräftigen Namen geben, der dem Agenten / Supervisor am Telefondisplay angezeigt wird.



4.2.2. Rufnummern bearbeiten

Diese Einstellungen können jederzeit verändert / bearbeitet werden:





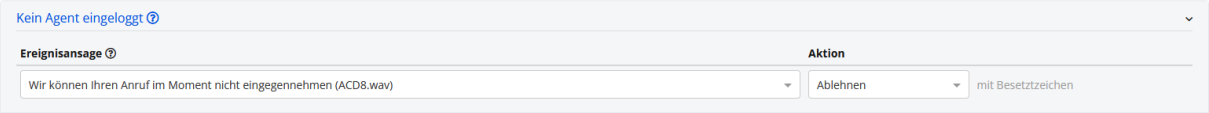
4.3. Verhalten

Für verschiedene Ereignisse der einer Gruppe / Warteschlange kann ein Ablauf (»Verhalten«) definiert werden. Es kann z.B. eine nicht-unterbrechbare Ereignisansage sofort beim Eintreten des Ereignisses (wie z.B. Warteschlange voll) abgespielt werden und danach eine konfigurierte Aktion (zeitunabhängig oder auch zeitabhängig) ausgelöst werden.

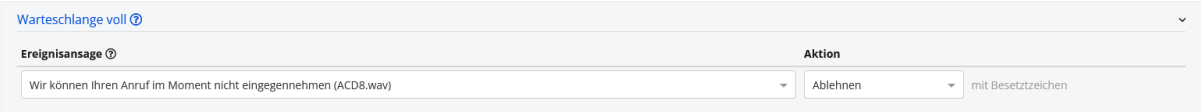
4.3.1. Ereignisse

4.3.1.1 Zeitunabhängige Konfiguration

- Kein Agent eingeloggt
  - Bei einem eingehenden Anruf ist kein Agent eingeloggt.

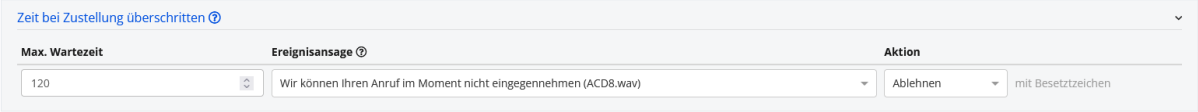


- Warteschlange voll
  - Bei einem eingehenden Anruf ist kein Warteplatz mehr frei (die Anzahl der Warteplätze kann in den Einstellungen, vgl. Punkt xxx, definiert werden).

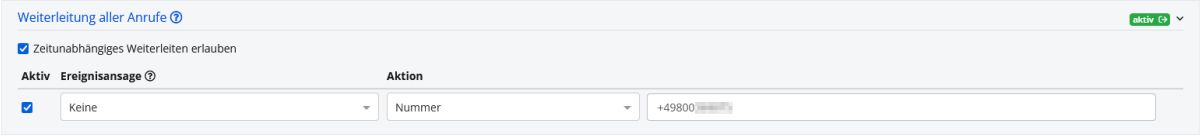


- Zeit in Warteschlange überschritten
  - Der Anrufer wartet in der Warteschleife und der Anruf wird in der angegeben maximalen Wartezeit in der Warteschlange nicht angenommen.

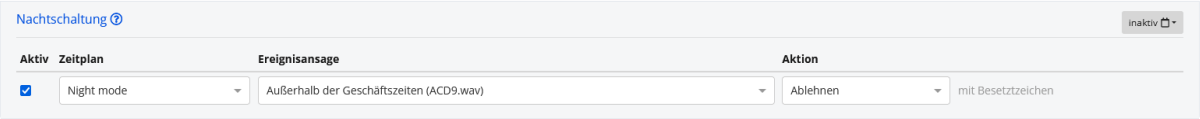
- Zeit bei Zustellung überschritten
  - Ein Anrufer wird der Warteschleife entnommen und befindet sich in Zustellung an einen Agenten. Der Anruf wird nicht in der maximalen Zustellungszeit angenommen.



- Weiterleitung aller Anrufe
  - Alle eingehenden Anrufe können zeitunabhängig (immer) oder nach vorkonfigurierten Zeitplänen weitergleitet werden. Die Anrufe werden dann nicht in die Warteschlange eingeordnet.

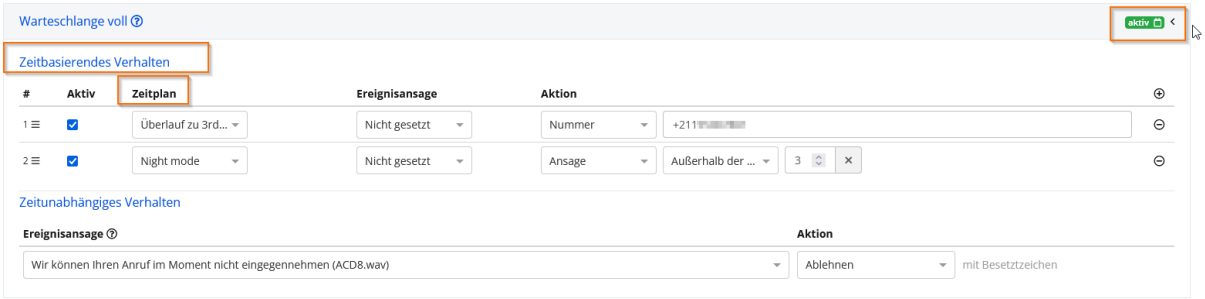


- Nachtschaltung
  - Die Nachtschaltung, für Anrufe außerhalb der Geschäftszeit, kann speziell für eine Gruppe / Warteschlange durch Einstellung eines Zeitplans konfiguriert werden. Alle eingehenden Anrufe innerhalb dieses Zeitplans werden entsprechend der konfigurierten Aktion behandelt. Anrufe, die sich bei Aktivwerden der Nachtschaltung noch in der Warteschlange befinden, werden noch unabhängig von der Nachschaltung behandelt.



4.3.1.2 Zeitabhängige Konfiguration

Es ist möglich, neben der zeitabhängigen Konfiguration, auch zeitabhängige Aktionen zu definieren, um dadurch auch komplexere Anforderungen zu erfüllen. Es wird die erste zutreffende zeitabhängige Aktion ausgeführt. Danach werden keine weiteren Aktionen mehr ausgewertet. Nur wenn keine zeitabhängige Konfiguration konfiguriert ist oder zutrifft, wird die zeitunabhängige Aktion ausgeführt.
Bsp. »Warteschlange voll«:

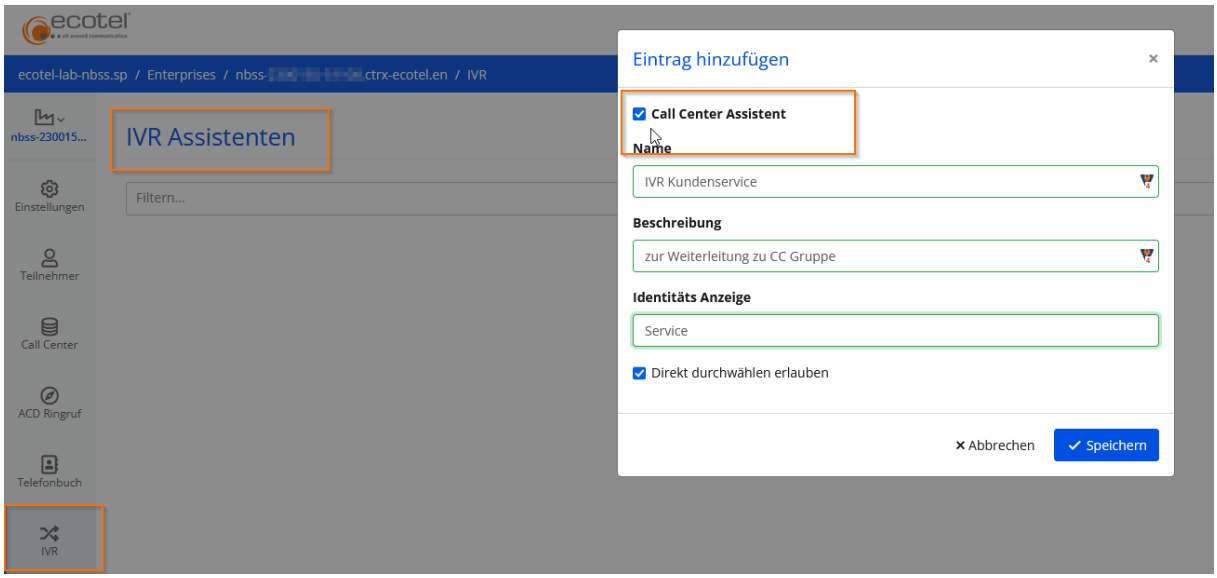


4.3.2. Aktionen

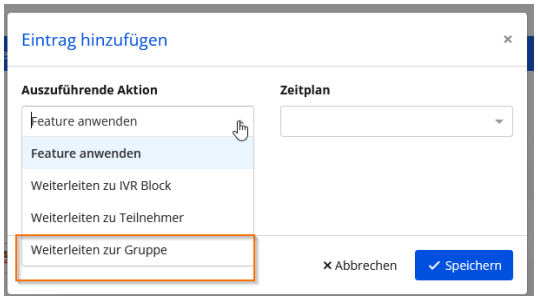
- Auf eine andere Nummer weiterleiten
- Eine Ansage abspielen (auch mehrfach möglich)
- Auf die Sprachbox leiten
- Anruf mit »besetzt« ablehnen

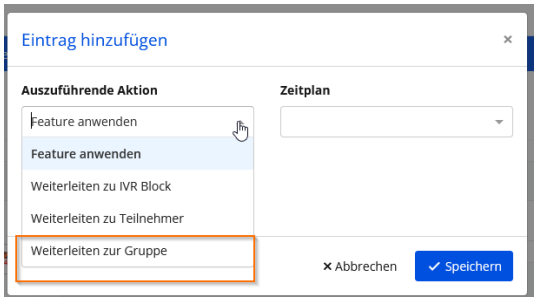
4.4. IVR

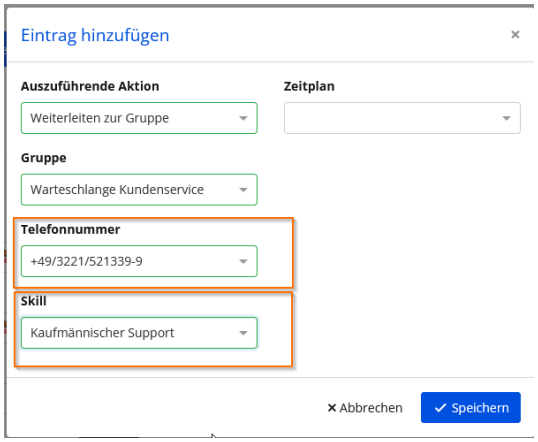
Vor eine Warteschlange / Gruppe kann eine IVR (Lizenz vorausgesetzt) konfiguriert werden. Bei der Anlage einer IVR kann diese IVR dem Callcenter zugewiesen werden:



Wenn eine IVR dem Callcenter zugewiesen wurde, kann eine (Callcenter-) Warteschlange / Gruppe als Ziel der IVR festgelegt werden (Pfad: **IVR / >Name IVR< / Block / Aktionen / Taste**):



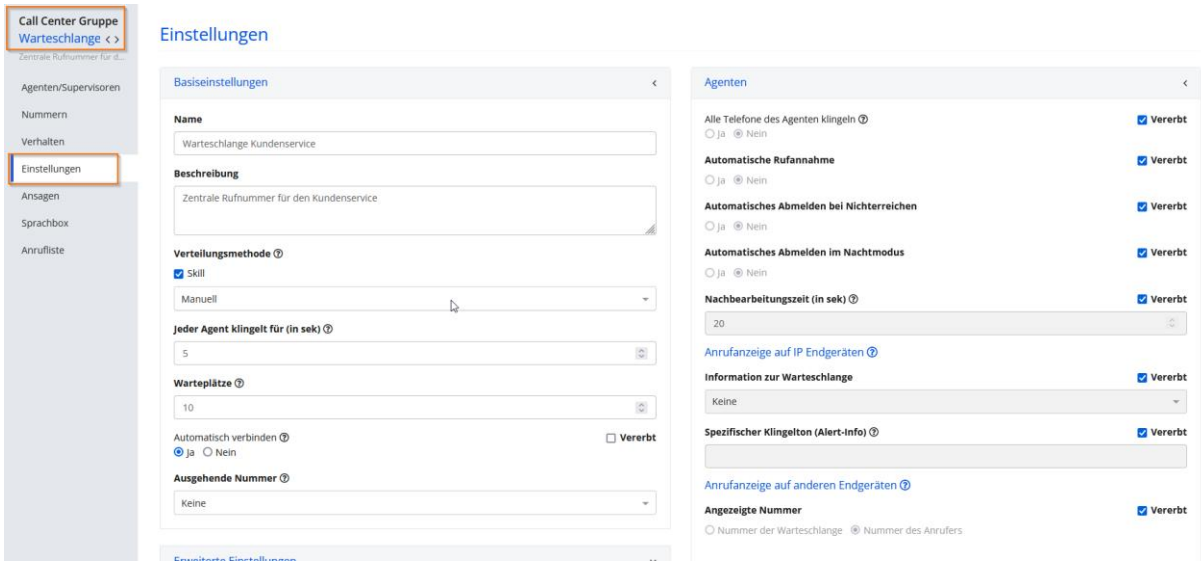




Hinweis: Eine Anleitung zur Konfiguration von IVR ist im Handbuch »Benutzerhandbuch Cloud Telefonanlage – Administrator» beschrieben.

4.5. Einstellungen

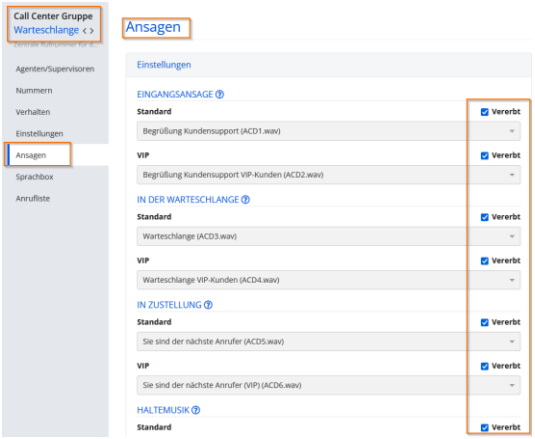
Wird eine neue Gruppe angelegt, werden als Default-Einstellungen die Werte herangezogen / gesetzt, die allgemein für alle Gruppe auf der Callcenter-Ebene definiert wurden (vgl. Punkt 3.3). Diese Werte können für jede Gruppe individuell verändert werden.



4.6. Ansagen

4.6.1. Einstellungen

Wird eine neue Gruppe angelegt, werden als Default Ansageneinstellungen herangezogen / gesetzt, die allgemein für alle Gruppe auf der Callcenter-Ebene definiert wurden (vgl. Punkt 3.5). Diese Werte können für jede Gruppe individuell verändert werden.



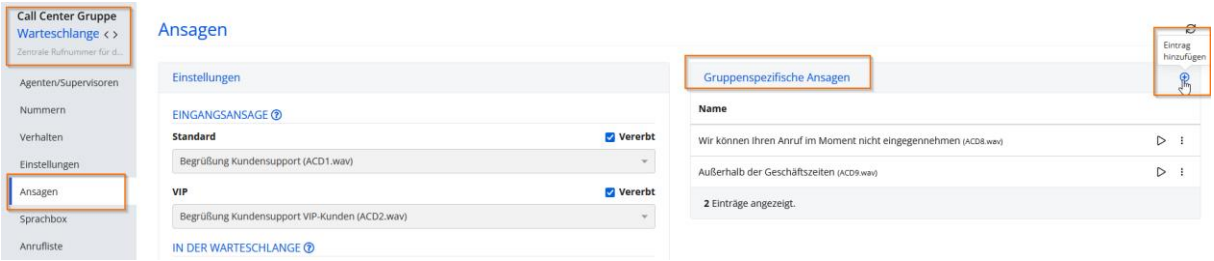
Als Ansagen können

- Allgemeine Ansagen der Cloud Telefonanlage (**Einstellungen / Ansagen**)
- Callcenter Ansagen (**Call Center / Ansagen**)
- Gruppenspezifische Ansagen (**Callcenter / Gruppen / >Gruppename< / Ansagen**)

verwendet werden.

4.6.2. Gruppenspezifische Ansagen

Es können weitere Ansagen, die nur für diese spezielle Gruppe / Warteschlange verfügbar sind, angelegt werden.



4.7. Sprachbox

Für jede Warteschlange / Gruppe kann optional eine Sprachbox eingerichtet werden. Dazu ist es erforderlich je eine Lizenz vom Typ „Zusätzliche Voicemail-Lizenzen« zu beauftragen.
Die Sprachbox kann so konfiguriert werden, dass alle Agenten oder nur bestimmte Personen auf diese Zugriff haben.

4.7.1. Benachrichtigungen

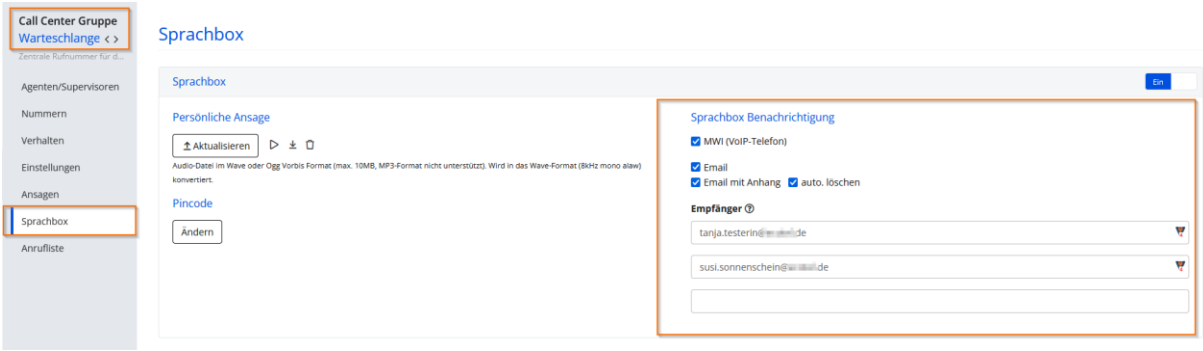
Ja Gruppensprachbox können die Benachrichtigungseinstellungen konfiguriert werden.

Wenn die Sprachbox-Benachrichtigung (MWI) aktiviert ist, werden alle Master-Agenten bei einer neuen Nachricht informiert. Sprachboxnachrichten können zusätzlich per E-Mail zugesendet werden und - falls erforderlich - gleichzeitig wieder vom Server gelöscht werden.

Möchte man nicht, dass alle Agenten die Information der Sprachboxnachrichten erhalten, können hierzu folgende Einstellungen gesetzt werden:

- Sprachboxnachrichten anzeigen (MWI) = "inaktiv"
- Benachrichtigung = "Mail mit Anhang"
- Vom Server löschen = "Ja"
-

Sprachboxnachrichten können dann per E-Mail an die Agenten zur Weiterverarbeitung geschickt werden. Dies verhindert, dass der Kunde mehrfach zurückgerufen wird.

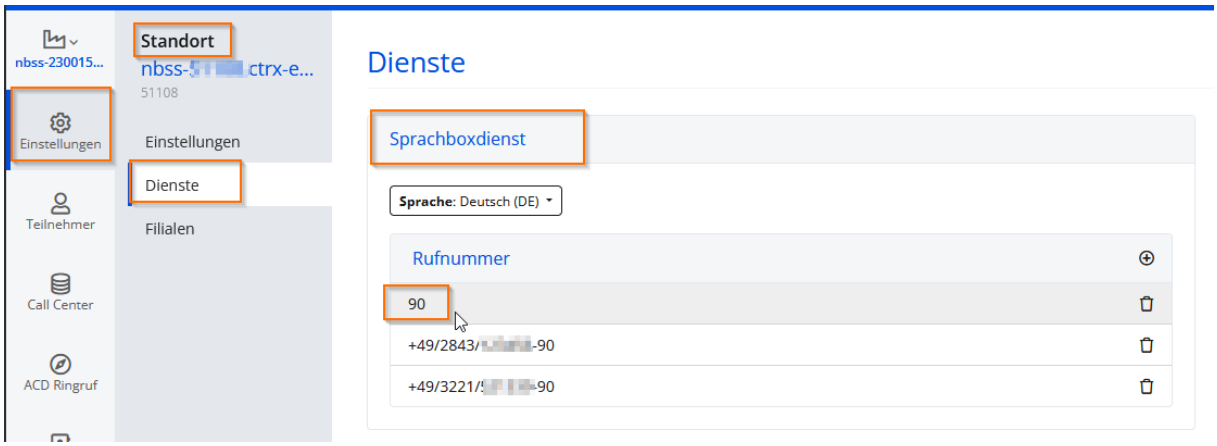


4.7.2. Nummer der Sprachbox

Die Sprachboxnummer einer Gruppe/ Warteschlange benötigt keine dezidierte Konfiguration, sondern setzt sich wie folgt zusammen:

Gruppensprachboxnummer = Sprachboxdienst Nummer + Gruppennummer

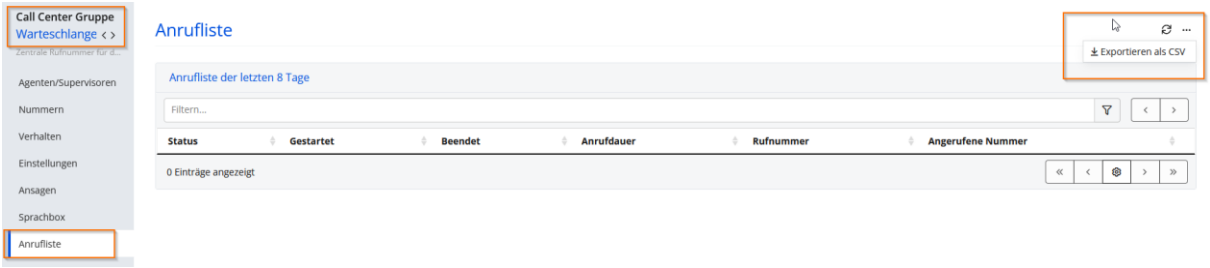
Die Nummer des Sprachboxdienstes wird unter **Einstellungen / Standort / Dienste / Sprachboxdienst** festgelegt:



Beispiel: Die Sprachboxdienstnummer ist »90« und die Gruppennummer ist »9«. Die zu wählende Gruppensprachboxnummer ist somit "909".

4.8. Anrufliste

In diesem Menüpunkt kann der Administrator die Anrufliste dieser spezifischen Gruppe / Warteschlangen einsehen, filtern und exportieren.



5. Management Applikationen

Das ecotel cloud.phone Callcenter bietet historische Reports mit umfangreichen Leistungsindikatoren (KPIs) an. Diese Reports können flexibel nach Reporttyp, nach Zeitfenster, nach Agent und Warteschlange gefiltert werden. Die Live Statistik (Live View) ist sowohl für den Supervisor und als auch für den Agenten via Desktop Operator (Lizenzen vorausgesetzt) zugänglich.

5.1. Unterstütze Web-Browser

Live View und Reporting wird von allen gängigen Web-Browser in folgende Versionen unterstützt:

- Internet Explorer 11+
- Mozilla Firefox 45+
- Google Chrome 48+Tbd

5.2. Metriken

Die folgende Liste beschreibt die im ecotel cloud.phone Callcenter zur Verfügung stehenden Metriken:

Name	Einheit	Beschreibung
		Anrufe
Eingehende Anrufe Incoming calls	1	Summe aller (d. h. keine und VIP Priorität) eingehender Anrufe in der Warteschlange
Eingehende Anrufe VIP Incoming calls VIP	1	Summe aller eingehender VIP Anrufe in der Warteschlange
Anrufe in Warteschlange Queued calls	1	Anrufe in Warteschlange (keine und VIP Priorität)
Anrufe in Warteschlange % Queued calls %	%	Anrufe in Warteschlange (alle Anrufe), bezogen auf die Größe der eingestellten Warteschlange
Anrufe in Warteschlange VIP Queued calls VIP	1	VIP Anrufe in Warteschlange
Zugestellte Anrufe Offered calls	1	alle Anrufe, die mindestens einem Agenten zugestellt wurden
Zugestellte Anrufe VIP Offered calls VIP	1	VIP Anrufe, die zumindest einem Agenten zugestellt wurden
Angenommene Anrufe Answered calls	1	Alle von einem Agenten beantwortete Anrufe
Angenommene Anrufe VIP Answered calls VIP	1	Alle von einem Agenten beantwortete VIP Anrufe
Erreichbarkeit Efficiency	%	Die Erreichbarkeit einer Warteschlange berechnet sich wie folgt $\frac{Angenommene\ Anrufe}{Eingehende\ Anrufe}$
Agentenerreichbarkeit Agent Efficiency	%	Die Erreichbarkeit eines Agenten berechnet sich wie folgt $\frac{Angenommene\ Anrufe}{Zugestellte\ Anrufe}$
Erreichbarkeit VIP Efficiency VIP	%	Die VIP Erreichbarkeit einer Warteschlange berechnet sich wie folgt $\frac{Angenommene\ Anrufe\ VIP}{Eingehende\ Anrufe\ VIP}$

Agentenerreichbarkeit VIP Agent Efficiency VIP	%	Die VIP Erreichbarkeit eines Agenten berechnet sich wie folgt $\frac{Angenommene\ Anrufe\ VIP}{zugestellte\ Anrufe\ VIP}$
Abgebrochene Anrufversuche Abandoned calls	1	Alle abgebrochenen Anrufe mit (VIP) und ohne Priorität
Abgebrochene Anrufversuche % Abandoned calls %	%	Das Verhältnis von $\frac{Abgebrochene\ Anrufe}{Eingehende\ Anrufe}$
Abgebrochene Anrufversuche VIP Abandoned calls VIP	1	Alle abgebrochenen VIP Anrufe.
Abgebrochene Anrufversuche % VIP Abandoned calls % VIP	%	Das Verhältnis von $\frac{Abgebrochene\ Anrufe\ VIP}{Eingehende\ Anrufe\ VIP}$
Weitergeleitete Anrufe Transfered calls	1	Anrufe, die von einem Agenten weitergeleitet wurden
Abgeworfene Anrufe Overflowed calls	1	Die Summe aller Anrufe, die laut Kapitel **Fehler! Verweisquelle konnte n icht gefunden werden.** abgeworfen wurden
Abgeworfene Anrufe % Overflowed calls %	%	Das Verhältnis von $\frac{Abgeworfene\ Anrufe}{Eingehende\ Anrufe}$
KPI		
Antwortzeit Ø Speed of Answer Ø	Sekunden	Durchschnittliche Zeit vom Eingehen des Anrufes in die Warteschlange bis zum Beantworten des Anrufs.
Antwortzeit > CUSTOM Speed of Answer > CUSTOM	1	Anzahl der Anrufe, bei denen die Antwortzeit größer ist als jene, die auf der Warteschlange vorkonfiguriert ist. Der Wert kann zwischen 10-120 Sekunden sein.**Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**
Service Level CUSTOM	%	Dieser beschreibt wie viel Prozent der Anrufe innerhalb einer bestimmten Zeit von einem Agenten entgegengenommen werden. Ein typischer Wert ist 80/20, d. h. 80% der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden. Pro Warteschlange kann ein kundenspezifischer Wert gesetzt werden, wobei der Prozentsatz von 1-100, und die Sekunden zwischen 10-120, gesetzt werden können.
Service Level 80/20	%	80 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 20 Sekunden beantwortet werden. Davon werden die Prozent angezeigt. D. h. werden 80% der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet, werden 100% angezeigt.
Service Level 80/30	%	80 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden. Davon die Prozent werden angezeigt d.h. werden 80% der Anrufe innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden 100% angezeigt.
Service Level 80/40	%	80 Prozent der Anrufe sollen innerhalb von 40 Sekunden beantwortet werden. Davon werden die Prozent angezeigt. D. h. werden 80% der Anrufe innerhalb von 40 Sekunden beantwortet, werden 100% angezeigt.
Gesprächsdauer ∑ Talk Time ∑	Sekunden	Wieviel Zeit die Agenten in Summe mit den Kunden gesprochen haben.
Gesprächsdauer Ø Talk Time Ø	Sekunden	Wieviel Zeit die Agenten im Durchschnitt mit den Kunden gesprochen haben.
Bearbeitungsdauer Ø Handle Time Ø	Sekunden	Wieviel Zeit im Durchschnitt die Agenten mit dem Kunden gesprochen und wieviel Nachbearbeitungszeit sie benötigt haben.
Bearbeitungsdauer ∑ Handle Time ∑	Sekunden	Wieviel Zeit in Summe die Agenten mit dem Kunden gesprochen und wieviel Nachbearbeitungszeit sie benötigt haben
Wartezeit Wait time	Sekunden	Längste Wartezeit von Anrufen mit (VIP) und ohne Priorität innerhalb einer Warteschlange bis zum Klingeln beim Agenten
Wartezeit VIP Wait time VIP	Sekunden	Längste Wartezeit von VIP-Anrufen innerhalb einer Warteschlange bis zum Klingeln beim Agenten
Wartezeit Ø Wait Time Ø	Sekunden	Durschnittliche Wartezeit innerhalb einer Warteschlange bis zum Klingeln beim Agenten
Wartezeit VIP Ø Wait Time VIP Ø	Sekunden	Durschnittliche Wartezeit für VIP-Anrufe innerhalb einer Warteschlange bis zum Klingeln beim Agenten
Wartezeit bis Auflegen Ø Wait Time before abandon Ø	Sekunden	Durchschnittliche Wartezeit für Anrufe, mit (VIP) und ohne Priorität, bis ein Kunden auflegt
Wartezeit bis Auflegen VIP Ø Wait Time before abandon VIP Ø	Sekunden	Durchschnittliche Wartezeit für VIP-Anrufe bis ein Kunde auflegt

Agenten		
Gestartet/Zeitstempel Started/Timestamp	Datum	Datum und Uhrzeit des Ereignisses
Beantwortet Answered	Datum	Datum und Uhrzeit, wann der Anruf beantwortet wurde.
Ereignis Event	Zeichen	Beschreibt die Art des Ereignisses. Folgende sind möglich: Eingehend/Incoming Ausgehend/Outgoing Verpasst/Missed Überlauf/Overflow Transferiert/Transfered
Gruppe Group	Zeichen	Name der Warteschlange
Agentennummer Agent number	Nummer	Rufnummer des Agenten
Vorname First Name	Zeichen	Vorname des Agenten
Nachname Last name	Zeichen	Nachname des Agenten
Angerufene Nummer Called Number	Nummer	Angerufene Nummer
Rufnummer Calling Number	Nummer	Die Nummer des eingehenden Anrufs
Gesprächsdauer Talk Time	Sekunden	Die Dauer des Gesprächs
Gesprächsdauer Ø Talk Time Ø	Sekunden	Die durchschnittliche Dauer des Gesprächs
Ergebnis Release Cause	Zeichen	Antwort des Servers (SIP Release Cause)
Weitergeleitete Anrufe Transferred calls	1	Anzahl der weitergeleiteten Anrufe
Weiterleitungsziel Forward Destination	Nummer	Bei Status "Transferiert" und "Überlauf" wird das Weiterleitungsziel mit <FallBack>{,<annc1>}{,<target>} näher beschrieben. Wobei <FallBack> folgenden Wert einnehmen kann: FORWARDING QUEUE_FULL NO_AGENT_LOGGED_IN NO_AGENT_AVAILABLE NIGHT_MODE und <annc1> das Ziel der optionalen ersten Ansage und <target> das zweite Ziel näher beschreibt.
Rückfragedauer/Haltezeit Hold Time	Sekunden	Dauer, die der/die Anruf(e) gehalten wurde/n
Rückfragedauer Ø Hold Time Ø	Sekunden	Dauer, die der/die Anruf(e) durchschnittlich gehalten wurde/n
Beendet Released	Datum	Zeitpunkt zu dem der Anruf beendet wurde
Nachbearbeitungszeit After Call Work	Sekunden	Benötigte Nachbearbeitungszeit
Nachbearbeitungszeit Ø After Call Work Ø	Sekunden	Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit
Pausenzeit Break Time	Sekunden	Gesamte Pausenzeit (Hierzu zählen auch alle CUSTOM Pausen Codes (Break Codes)
Pausenzeit Ø Break Time Ø	Sekunden	Durchschnittliche Pausenzeit Hierzu zählen auch alle CUSTOM Pausen Codes (Break Codes)
Agentenauslastung Occupancy	%	Dieser Wert beschreibt das Verhältnis von $\% = \frac{Bearbeitungsdauer}{Anmeldezeit}$
Freie Agenten Available Agents	1	Anzahl der Agenten, die noch nicht angemeldet sind und somit nicht zur Verfügung stehen
Agenten im Gespräch Agents Talking	1	Anzahl der Agenten, die sich im Gespräch befinden. Hierbei werden eingehende und ausgehende Anrufe gezählt.

Status State	Zeichen	Warteschlangenstatus des Agenten
Eingeloggt Logged in	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange angemeldet sind.
Anmeldezeit ∑	Sekunden	Summe der gesamten Anmeldezeit aller Agenten
Anmeldezeit Ø	Sekunden	Durchschnittliche Anmeldezeit aller Agenten
Pause On break	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pause sind (ohne individuelle Pausen Codes)
Pausen Code 1 Break Code 1	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pausen Code 1 sind. Hierbei wird die Beschreibung angezeigt.
Pausen Code 2 Break Code 2	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pausen Code 2 sind. Hierbei wird die Beschreibung angezeigt.
Pausen Code 3 Break Code 3	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pausen Code 3 sind. Hierbei wird die Beschreibung angezeigt.
Pausen Code 4 Break Code 4	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pausen Code 4. Hierbei wird die Beschreibung angezeigt sind.
Pausen Code 5 Break Code 5	1	Anzahl der Agenten, die derzeit in der Warteschlange auf Pausen Code 5 sind. Hierbei wird die Beschreibung angezeigt.

5.2.1. Metriken pro Report

Die folgende Tabelle listet alle Metriken auf, die für den jeweiligen Report zur Verfügung stehen.

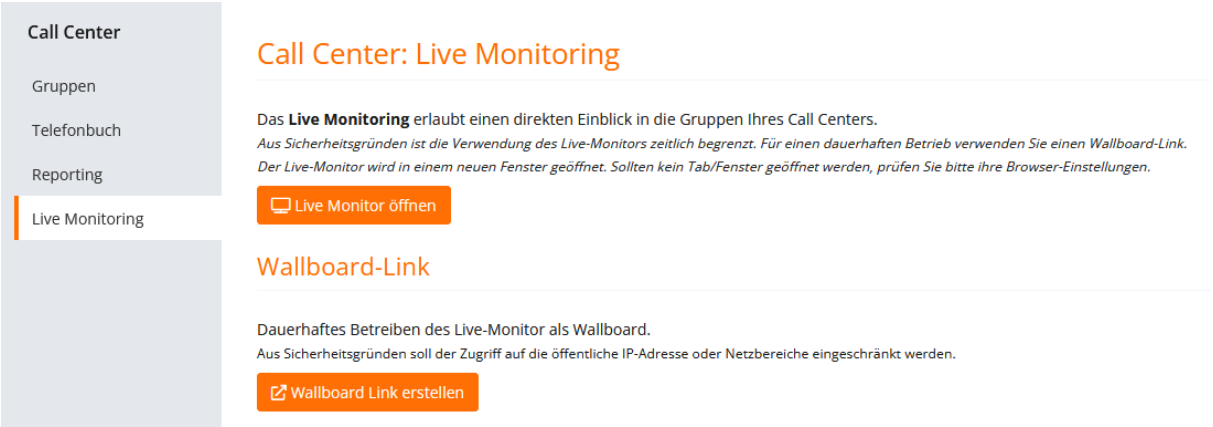
Name	Live		Reporte					
	Agent	Gruppe	Anruf	Aktivität	Agenten	Agenten Performance	Gruppen	Gruppen Performance
Anrufe								
Eingehende Anrufe Incoming calls	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Eingehende Anrufe VIP Incoming calls VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Anrufe in Warteschlange Queued calls	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Anrufe in Warteschlange % Queued calls %	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Anrufe in Warteschlange VIP Queued calls VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Zugestellte Anrufe Offered calls	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓
Zugestellte Anrufe VIP Offered calls VIP	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓
Angenommene Anrufe Answered calls	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓
Angenommene Anrufe VIP Answered calls VIP	✓	✓	-	-	✓	✓	✓	✓
Erreichbarkeit Efficiency	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Erreichbarkeit VIP Efficiency VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Agentenerreichbarkeit Agent Efficiency	✓	-	-	-	-	-	✓	✓
Agentenerreichbarkeit VIP Agent Efficiency VIP	✓	-	-	-	-	-	✓	✓

Abgebrochene Anrufversuche Abandoned calls	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Abgebrochene Anrufversuche % Abandoned calls %	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Abgebrochene Anrufversuche VIP Abandoned calls VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Abgebrochene Anrufversuche % VIP Abandoned calls % VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Weitergeleitete Anrufe Transferred calls	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓
Abgeworfene Anrufe Overflowed calls	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Abgeworfene Anrufe % Overflowed calls %	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
KPI								
Antwortzeit Ø Speed of Answer Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Antwortzeit > CUSTOM Speed of Answer > CUSTOM	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Service Level CUSTOM	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Service Level 80/20	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Service Level 80/30	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Service Level 80/40	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Gesprächsdauer ∑ Talk Time ∑	-	-	-	-	-	-	✓	✓
Gesprächsdauer Ø Talk Time Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Bearbeitungsdauer Ø Handle Time Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Bearbeitungsdauer ∑ Handle Time ∑	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Wartezeit Wait time	-	✓	✓	-	-	-	✓	✓
Wartezeit VIP Wait time VIP	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Wartezeit Ø Wait Time Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Wartezeit VIP Ø Wait Time VIP Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Wartezeit bis Auflegen Ø Wait Time before abandon Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Wartezeit bis Auflegen VIP Ø Wait Time before abandon VIP Ø	-	✓	-	-	-	-	✓	✓
Agenten								
Gestartet/Zeitstempel Started/Timestamp	-	-	✓	✓	-	-	-	-
Beantwortet Answered	-	-	✓	-	-	-	-	-
Ereignis Event	-	-	✓	-	-	-	-	-

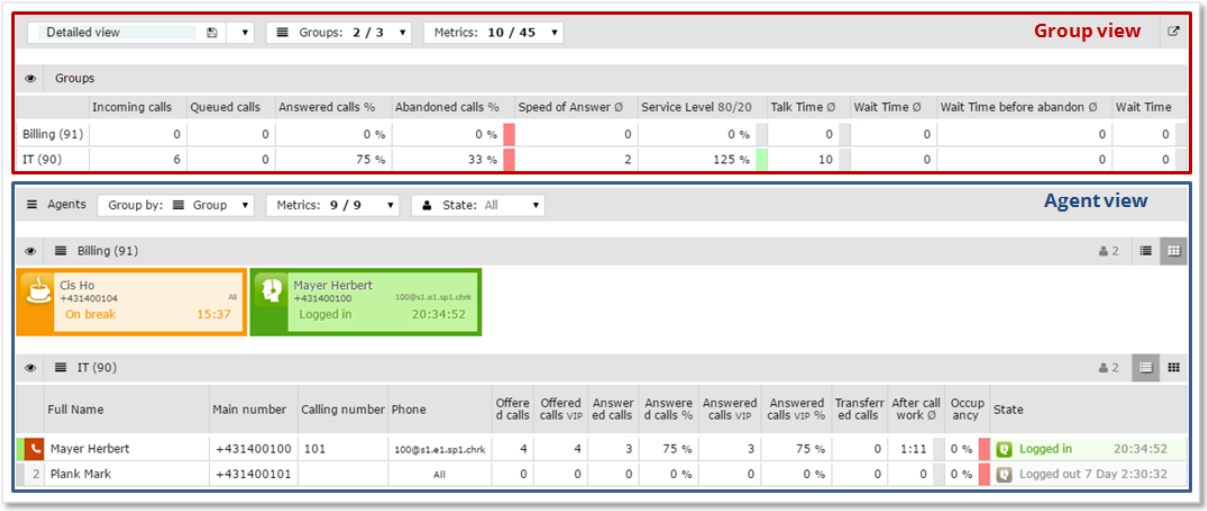
Gruppe Group	-	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Agentennummer Agent number	-	-	✓	-	✓	✓	-	-
Vorname First Name	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-
Nachname Last name	-	-	✓	✓	✓	✓	-	-
Angerufene Nummer Called Number	-	-	✓	-	-	-	-	-
Rufnummer Calling Number	-	-	✓	-	-	-	-	-
Gesprächsdauer Talk Time	-	-	✓	-	✓	✓	✓	✓
Gesprächsdauer Ø Talk Time Ø	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
Ergebnis Release Cause	-	-	✓	-	-	-	-	-
Weiterleitungsziel Forward Destination	-	-	✓	-	-	-	-	-
Rückfragedauer/Haltez eit Hold Time	-	-	✓	-	✓	✓	✓	✓
Rückfragedauer Ø Hold Time Ø	-	-	-	-	✓	✓	✓	✓
Beendet Released	-	-	✓	-	-	-	-	-
Nachbearbeitungszeit After Call Work	-	-	✓	-	✓	✓	-	-
Nachbearbeitungszeit Ø After Call Work Ø	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-
Pausenzeit Break Time	-	-	-	-	✓	✓	-	-
Pausenzeit Ø Break Time Ø	-	✓	-	-	✓	✓	-	-
Agentenauslastung Occupancy	✓	✓	-	-	✓	✓	-	-
Freie Agenten Available Agents	-	✓	-	-	-	-	-	-
Agenten im Gespräch Agents Talking	-	✓	-	-	-	-	-	-
Status State	-	-	-	✓	-	-	-	-
Eingeloggt Logged in	-	✓	-	-	-	-	-	-
Anmeldezeit ∑ Logged In Time ∑	-	-	-	-	✓	✓	-	-
Anmeldezeit Ø Logged In Time Ø	-	-	-	-	✓	✓	-	-
Pause On break	-	✓	-	-	-	-	-	-
Pausen Code 1 Break Code 1	-	✓	-	-	-	-	-	-
Pausen Code 2 Break Code 2	-	✓	-	-	-	-	-	-
Pausen Code 3 Break Code 3	-	✓	-	-	-	-	-	-
Pausen Code 4 Break Code 4	-	✓	-	-	-	-	-	-
Pausen Code 5 Break Code 5	-	✓	-	-	-	-	-	-

5.3. Live Monitoring (Echtzeit-Statistik)

Der Live-Monitor im Web-Service Portal ermöglicht dem Supervisor auf die Agenten- und Warteschlangenansicht zuzugreifen. Supervisor können jeder für sich Reportansichten erstellen und abspeichern.



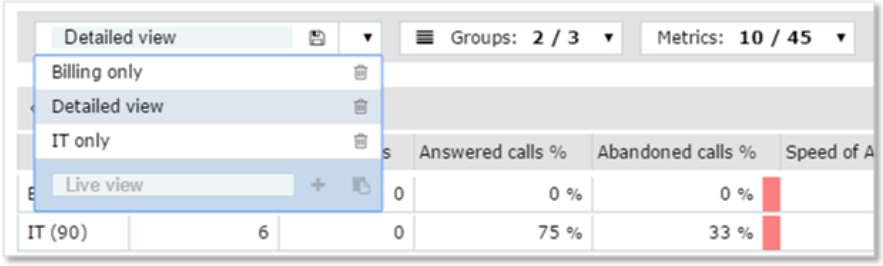
Der Report gliedert sich in zwei Hauptbereiche. Der obere Bereich zeigt die Ansicht für die Warteschlangen und der untere Bereich die Agentenansicht.



Die Ansicht zeigt alle ausgewählten Metriken mit Beginn 00:00 Uhr des aktuellen Tages der Warteschlangen an, bei denen der User als Supervisor eingetragen ist. Persönlichen Reports können durch Wahl der Warteschlangen und die benötigten Metriken erstellt werden.

5.3.1. Reports verwalten

Im Live Monitor Menü werden alle derzeit gespeicherten Reporte aufgelistet nach denen gefiltert werden kann. Jeder Supervisor kann nur auf eigene Reports zugreifen. Es kann ein bestehender Report ausgewählt oder ein neuer Report geöffnet werden.



Der Report kann links oben gespeichert und der Name für bestehende Reports geändert werden.

5.3.2. Gruppenansicht

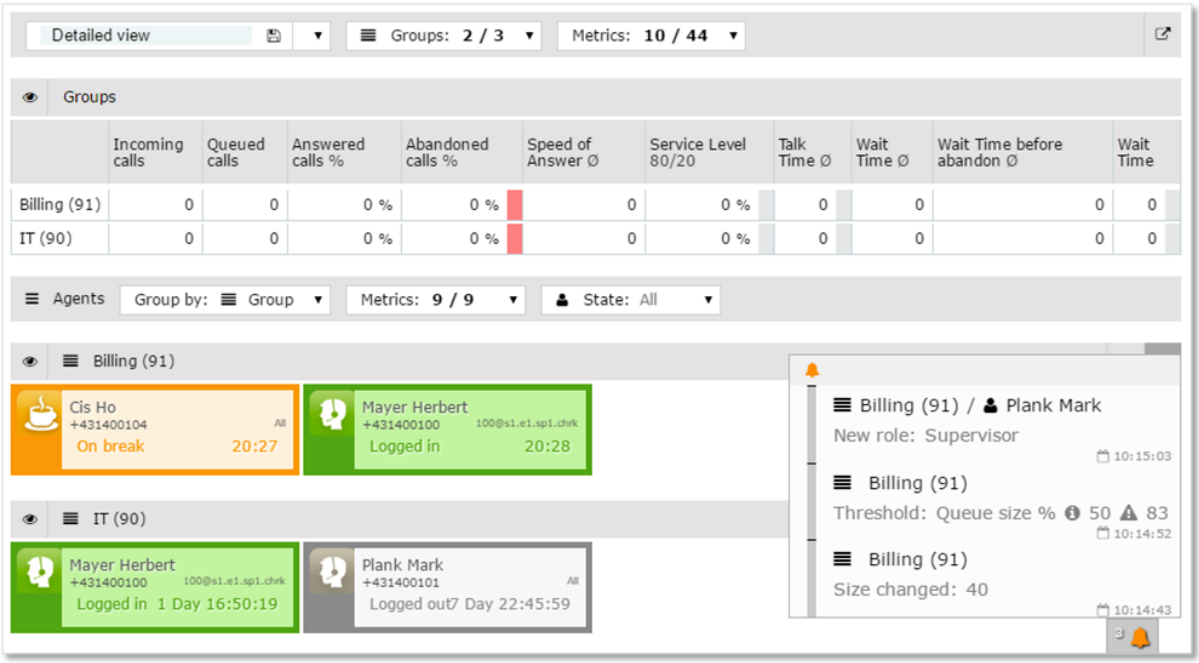
In einem persönlichen Report kann ein Supervisor auf alle Warteschlangen (in denen er Supervisor ist) zugreifen. Hierbei können - je nach gewünschter Ansicht - die Warteschlange (Gruppe) und auch die benötigten Metriken einzeln selektiert werden. Die Spalten lassen sich per »drag&drop« sortieren.

5.3.3. Agentenansicht

Diese Ansicht gibt detaillierte Information über alle zugewiesenen Agenten der Warteschlangen eines Supervisors. Die Darstellung kann nach Gruppe, Agent oder Status gruppiert werden. Des weiterem ermöglicht die Rasterdarstellung einen einfachen und schnellen Überblick der wesentlichen Informationen des Agenten. Die Detaildarstellung liefert zusätzlich wichtige Informationen, wie u. a. zugestellte und beantwortete Anrufe sowie Agentenauslastung.

5.3.4. Infopanel

Konfigurationsänderungen am Callcenter werden im Live View in einem Infopanel angezeigt. Dieses befindet sich rechts unten und zeigt Änderungen für Call Center, Warteschlange und Agenten an.



Die folgenden Konfigurationsänderungen - für ausgewählte Warteschlangen - werden im Infopanel angezeigt:

- Warteschlange
  - Warteplätze geändert
- Agent

- Hinzugefügt / gelöscht / Rolle geändert
- Änderungen an
  - Schwellwert
  - Antwortzeit (CUSTOM Antwortzeit)
  - Service Level (CUSTUM Service Level)
  - Nachbearbeitungszeit

5.3.5. Schwellwerte (Thresholds)

Schwellwerte helfen einem Supervisor rechtzeitig auf Änderungen in den Warteschlangen zu reagieren und Maßnahmen zu ergreifen. Die Schwellwerte werden im Live View farblich gekennzeichnet und können folgende Farben annehmen:

es ist kein Schwellwert gesetzt

die Metrik befindet sich in einem normalen Zustand

die Warngrenze wurde überschritten

die Alarmgrenze wurde überschritten

Die Schwellwerte je Gruppe / Warteschlange können, wie in Punkt 3.3.5 beschrieben, definiert werden.

5.4. Reports

Das Callcenter bietet historische Reports mit umfangreichen Leistungsindikatoren für Gruppen / Warteschlangen. Diese Reports können flexibel je nach Reporttyp nach Zeitfenster, Agent und Warteschlange gefiltert werden (Details s. Punkt 3.7).