



OpenScape Contact Center Enterprise V10 R4 Reporting Referenzhandbuch

Referenzhandbuch

A31003-S22A4-M104-01-00A9

Senden Sie Ihr Feedback zur Verbesserung dieses Dokumentes an edoku@unify.com.

Als Reseller wenden sich für spezifische Presales-Fragen bitte an die entsprechende Presales-Organisation bei Unify oder Ihrem Distributor. Für spezifische technische Anfragen nutzen Sie die Support Knowledgebase, eröffnen - sofern entsprechender Software Support Vertrag vorliegt - ein Ticket über das Partner Portal oder kontaktieren Ihren Distributor.

Unser Qualitäts- und Umweltmanagementsystem ist entsprechend den Vorgaben der ISO9001 und ISO14001 implementiert und durch ein externes Zertifizierungsunternehmen zertifiziert.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 04/2021

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31003-S22A4-M104-01-00A9

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden.

Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

Inhalt

1 Informationen zu diesem Handbuch	7
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?	7
1.2 Formatierungskonventionen	7
1.3 Feedback zur Dokumentation	8
2 Einführung in Reporting	9
2.1 Reportarten	9
2.1.1 Info über Echtzeit-Reporte	9
2.1.2 Info über Historische Reporte	12
2.1.3 Info über Summenreporte	14
2.1.4 Info über Aktivitätsreporte	16
2.2 Ressourcen, für die Sie Reporte erstellen können	18
2.3 Verfügbarkeit von Ressourcen nach Reportart	19
2.4 Manager-Leistungsmerkmale und -Optionen, die sich auf Reportinhalte auswirken	19
2.4.1 Reporting-Level	20
2.4.2 Statistiken und Report-Optionen	21
2.4.3 Warteschlangenoptionen	25
2.4.4 Option Report nach	25
2.5 Unterschiede zwischen zentralem und lokalem Reportwesen	27
2.6 Auswirkung mehrerer Zeitzonen auf historische Reporte	29
2.6.1 Lokaler Standort und Benutzerort (Haupt-Server-Computer)	30
2.6.2 Zentraler Report-Standort und Remote-Standort (zentraler Report-Server-Computer)	33
3 Vordefinierte Reporte	37
3.1 Vordefinierte Echtzeit-Reporte	39
3.1.1 Report Benutzerstatus	39
3.1.2 Report Gruppenstatus	40
3.1.3 Report Aktive Kontakte	42
3.1.4 Report Aktive Callbacks	43
3.1.5 Report Warteschlangenstatus	44
3.1.6 Echtzeit-Report Warteschlangen-Netzwerkstatistik	46
3.1.7 Echtzeit-Report Standort Netzleistung	47
3.2 Vordefinierte Summenreporte	48
3.2.1 Summenreport Benutzer (Kumuliert)	49
3.2.2 Summenreport Gruppe (Kumuliert)	50
3.2.3 Summenreport Callback-Übersicht	52
3.2.4 Summenreport Warteschlange (Kumuliert)	53
3.2.5 Summenreport Warteschlangen-Netzverkehr	54
3.2.6 Summenreport Ablauf	54
3.2.7 Summenreport Call Director-Komponente	54
3.3 Vordefinierte historische Reporte	55
3.3.1 Summenreport Benutzer	55
3.3.2 Leistungsreport Benutzer	57
3.3.3 Lösungsreport Benutzer	58
3.3.4 Historischer Report Benutzer nach Warteschlange	59
3.3.5 Summenreport Gruppe	62
3.3.6 Historischer Report Kontakt/Ursprung	63
3.3.7 Historischer Report Callback-Übersicht	65

Inhalt

3.3.8 Historischer Detailreport Callback	66
3.3.9 Report Warteschlange Profil abgebrochener Kontakte	68
3.3.10 Report Warteschlange Profil angenommener Kontakte	70
3.3.11 Summenreport Warteschlange	71
3.3.12 Historischer Report Warteschlange nach Benutzer	73
3.3.13 Historischer Report Warteschlangen-Netzverkehr	75
3.3.14 Zielreport	76
3.3.15 Historischer Report Ablauf	78
3.3.16 Historischer Report Call Director-Komponente	79
3.3.17 Report Benutzer-Nachbearbeitungsgrund	80
3.3.18 Historischer Report Grund für Routingzustand	81
3.3.19 Report Grund für Nachkontaktaktivitäten	82
4 In Reporten verfügbare Statistiken	85
4.1 Wie die Tabellen zu lesen sind	85
4.2 Statistiken in Echtzeit-Reporten	85
4.2.1 Echtzeit-Statistiken für Benutzer	86
4.2.2 Echtzeit-Statistiken für Gruppen	88
4.2.3 Echtzeit-Statistiken für Kontakte	91
4.2.4 Echtzeit-Statistiken für Callbacks	92
4.2.5 Echtzeit-Statistiken für Warteschlangen	93
4.2.6 Standort-Echtzeit-Statistiken	96
4.3 Kumulierte und historische Statistiken	97
4.3.1 Kumulierte und historische Statistiken zu Benutzern	98
4.3.2 Kumulierte und historische Statistiken zu Gruppen	111
4.3.3 Historische Statistiken zu Kontakten	113
4.3.4 Kumulierte und historische Statistiken zu Callbacks	115
4.3.5 Kumulierte und historische Statistiken zu Warteschlangen	118
4.3.6 Kumulierte und historische Statistiken zu Zielen	126
4.3.7 Kumulierte und historische Statistiken zu Abläufen	128
4.3.8 Kumulierte und historische Statistiken zu Call Director-Komponenten	130
4.3.9 Kumulierte und historische Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen	132
4.3.10 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Routingzustand	133
4.3.11 Kumulierte und historische Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten	134
4.4 In Aktivitätsreporten verfügbare Statistiken	135
4.4.1 Benutzeraktivitäts-Statistik	135
4.4.2 Ursprungsaktivitäts-Statistik	138
4.4.3 Statistik für Liste Geplanter Callbacks	140
5 Reportabstimmung	141
5.1 Allgemeine Aspekte	141
5.1.1 Gruppen-Echtzeit-Reporte	141
5.1.2 Konferenz-Statistiken	141
5.1.3 Deaktivierte Leistungsmerkmale	141
5.1.4 Gelöschte Ressourcen	142
5.1.5 Hohe Verfügbarkeit (Warm Standby)	142
5.1.6 Multi-Tenancy	142
5.1.7 Probleme bei OpenScape Voice	142
5.2 Berechnungsprobleme	143
5.2.1 Gewichtete Durchschnittswerte	143
5.2.2 Reporting nach Aggregat	145
5.3 Report-Intervalle und zeitbasierte Statistiken	146

5.3.1	Unterschiedliche Gesamtwerte in historischen Reporten mit unterschiedlichen definierten Intervallen	146
5.3.2	Intervallgrenzen und Kontaktstatistiken	146
5.3.3	Wartezeit nicht verfügbar für im Intervall aktive Kontakte.	147
5.3.4	Zeitliche Einordnung von angebotenen Kontakten in Benutzer-Reporten	147
5.3.5	Zeitliche Einordnung von empfangenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten	148
5.3.6	Anzahl der empfangenen gegenüber angebotenen Kontakten in Warteschlangen-Reporten	148
5.3.7	Wechseln von einem überwachten IVR-System zu einem nicht überwachten IVR-System.	149
5.3.8	Zeitverfolgung von über das Netzwerk ausgehenden Kontakten von unüberwachten Nebenstellen.	149
5.4	Andere Aspekte	150
5.4.1	Nicht nachverfolgte Kontakte in Echtzeit-Reporten	150
5.4.2	Berücksichtigung von mit der Option Jetzt wiederholen durchgeführten Callbacks	150
5.4.3	Überwachte Nebenstellen, die an mehr als einem Anruf beteiligt sind.	151
6	Terminologie	153
6.1	Benutzerzustände	153
6.1.1	Bearbeitungszustände	153
6.1.2	Anwesenheitsstatus	154
6.1.3	Routingzustände.	155
6.2	Kontakttypen	156
6.3	Kontaktzustände	156
6.4	Weitere kontaktbezogene Begriffe.	158
6.5	Zeitbezogene Begriffe	162
A	Report-Datenberechnungen	163
A.1	ContactTypes	163
A.2	TermTypes	164
A.3	JoinTypes	165
A.4	Berechnung von Echtzeit-Statistiken.	166
A.5	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken.	166
A.5.1	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Benutzern.	167
A.5.2	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gruppen	176
A.5.3	Berechnung von historischen Statistiken für Kontakte.	177
A.5.4	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Callbacks	178
A.5.5	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Warteschlangen	181
A.5.6	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Zielen	186
A.5.7	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Abläufen.	188
A.5.8	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Call Director-Komponenten	189
A.5.9	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Nachbearbeitungsgründen	190
A.5.10	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Routingzustand	191
A.5.11	Berechnung kumulierter und historischer Statistiken zu Gründen für Nachkontaktaktivitäten.	191
	Stichwörter	193

