UNIFY Harmonize your enterprise

OpenScape Business V2 Contact Center

Whitepaper

(DE)

Version 1.1

Dokumenthistorie

Datum	Version	Änderungen
2015-07-01	1.0	Ersterstellung
2016-09-30	1.1	Erweiterungen für V2R2 hinzugefügt

Haftungsausschluss

Die Beschreibung in diesem Dokument bezieht sich auf OpenScape Business V2R2

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.

Technische Änderungen vorbehalten.

Inhaltsverzeichnis

1	Überblick	8
1.1	myAgent	9
1.1.1	Überblick myAgent Funktionen	9
1.1.2	Zusätzliche Funktionen für den Supervisor	9
1.1.3	myAgent Benutzeroberfläche	11
1.2	myReports	15
1.2.1	Überblick myReports Funktionen	16
1.2.2	myReports Benutzeroberfläche	16
2	Leistungsmerkmale Contact Center	20
2.1	Anruf- / Kontaktverteilung	20
2.1.1	Am längsten frei	20
2.1.2	Fähigkeitsbasiert	20
2.1.3	Gruppenbasiert	20
2.1.4	Überlauf bei Ressourcen Engpass	20
2.1.5	Priorität	20
2.1.6	Anrufer Nummer	21
2.1.7	Bevorzugter Agent.	21
2.1.8	Zuletzt erreichter Agent	21
2.1.9	Resourcen abhängige Auslastung	21
2.1.10	Anruflast abhängige Begrenzung	21
2.1.11	Kalender	22
2.2	Wartefelder	22
2.2.1	Ausführen von Regeln zu Kontaktbehandlung	22
2.2.2	Rückruf Anforderung	22
2.2.3	Positionsansagen	23
2.2.4	Ansage der voraussichtlichen Wartezeit	23
2.2.5	Wartemusik /Ansagen	23
2.3	Regeln und Zeitpläne	23
2.3.1	Zeitpläne	23
2.3.2	Anrufverteilregeln / Call Control Vector (CCV)	23
2.4	Berechtigungslevel / Rollen im Contact Center	25
2.4.1	Berechtigungslevel Agent	26
2.4.2	Berechtigungslevel Supervisor	26
2.4.3	Berechtigungslevel Administrator	26

2.5	Agenten	26
2.5.1	Agent in mehreren Gruppen - Multiple Group Agent	26
2.5.2	Hauptagent / Überlauf Agent	26
2.5.3	Daueraktiver Agent	26
2.6	Nachbearbeitung	26
2.6.1	Nachbearbeitungszeit	26
2.6.2	Nachbearbeitungscodes / -gruppen	27
2.6.3	Einstufige Nachbearbeitungsbezeichnung	27
2.6.4	Zweistufige Nachbearbeitungsbezeichnung	27
2.7	Pausen	27
2.8	Statistiken und Reporte	27
2.8.1	Realtime Reporting	27
2.8.2	Historical Reporting	27
2.9	Alarme	28
2.10	Dienstgüte (GOS)	28
2.11	Ansagen	28
2.12	Unterstütze Endgeräte	28
2.13	Einrichtung mittel grafischer Oberfläche	28
2.14	Contact Center Login	29
2.14.1	Login über myAgent	29
2.14.2	Login über System Telefon	29
2.15	Notlauffunktion	29
3	MyAgent Leistungsmerkmale	30
3.1	myAgent Login	30
3.2	Einloggen in die Warteschlangen / Anrufverteilung	30
3.2.1	Freie Wahl eines Telefons am Arbeitsplatz	30
3.3	Agentenstatus Information	30
3.3.1	Agentenstatus setzen	30
3.3.2	Agentenstatus anzeigen	31
3.4	Pop-up-Fenster für Kontaktbearbeitung	33
3.4.1	Anruf bzw. Rückrufwunsch (CallBack) Bearbeitung	34
3.4.2	E-Mail-Bearbeitung	34
3.4.3	Fax Bearbeitung.	35
3.5	Telefonanrufsteuerung	35
3.6	Hot Key Funktionen	36

3.7	Nachbearbeitungszeit aktivieren	36
3.8	Pause aktivieren	37
3.9	Anruferliste (Calls List)	37
3.10	Aufzeichnen von Anrufen zu Dokumentations-und Trainingszwecken	38
3.11	Einbindung von Verzeichnissen / Kontakten	39
3.11.1	Verzeichnis Suche	39
3.11.2	Internes Verzeichnis	39
3.11.3	Externes Verzeichnis	40
3.11.4	Externes Offline-Verzeichnis:	40
3.12	Instant Messaging	40
3.13	Unterstützungsanforderung beim Supervisor	40
3.14	Unterstützungsanforderung bei Teilnehmern	40
3.15	Teamleiste - Vermittlungsplatzschaltflächen	41
3.16	Echtzeit Ansichten - Realtime Reporting	41
3.16.1	Aktueller Agentenstatus - Agentenzuweisungsliste	41
3.16.2	Servicelevel Grade of Service	41
3.16.3	Average Times (Durchschnittzeiten pro Warteschlange)	42
3.16.4	Aktuell bearbeitete, wartende Anrufe / Kontakte	42
3.16.5	Wandanzeige - Warteschlangendetails	42
3.17	Individuelle Einrichtung	43
3.18	„Supervisor“ Funktionen	43
3.18.1	Erweiterte Ansichten	43
3.18.2	Agentenverwaltung	43
3.18.3	Eingriff in die Anrufverteilung	43
3.18.4	Bearbeitungsmöglichkeit für Unterstützungsanforderungen	44
3.18.5	Gespräche mithören und aufzeichnen, Aufschalten in bestehende Verbindungen.	44
3.18.6	Alarme	44
3.18.7	Echtzeit Ansichten / Realtime Reporting	44
3.18.8	Historische Berichte / Historical Reports	44
3.18.9	Contact Center Administration	45
4	MyReports Leistungsmerkmale	46
4.1	myReports Login	46
4.1.1	Automatischer Login	46
4.1.2	Anmeldung an verschiedenen OpenScape Business Systeme	46
4.2	Individuelle Einstellungen	46

4.2.1	myReports Einstellungen	46
4.2.2	Individuelle Zeitplanerstellung	47
4.3	Berichtsvorlagen	47
4.4	Report Explorer	47
4.5	Report Parameter	47
4.6	Ad Hoc Berichtserstellung	49
4.6.1	Sofortiger Berichtsausgabe am Bildschirm	49
4.6.2	Sofortiger Berichtsversand per E-Mail	49
4.6.3	Sofortige Ablage des Reports im Dateisystem	49
4.7	Zeitplangesteuerte Berichtserstellung	49
4.8	Schedule Manager -	50
4.9	Verwaltung abgespeicherter Zeitplane	51
4.9.1	Anzeige gespeicherter Zeitpläne	51
4.9.2	Anzeige der Zeitplanparameter gespeicherter Berichte	51
4.9.3	Bearbeitung gespeicherter Zeitpläne	52
4.9.4	Löschen gespeicherter Zeitpläne	52
4.10	Report Manager - Reportvorlagenverwaltung	52
4.10.1	Anzeige aller Berichtsvorlagen	52
4.10.2	Reportvorlagen Hinzufügen / Löschen	53
4.11	Datenschutz	53
4.11.1	Unterdrückung von Ziffern in der Rufnummer	53
4.12	myReports Administration	53
4.12.1	Administrator Passwort verwalten	54
4.12.2	myReports Anwender individuelle Einstellungen	54
4.12.3	E-Mail Vorlage anpassen	55
4.12.4	E-Mail-Konto für den Versand	55
4.12.5	Rufnummern	55
4.12.6	Default Reports	56
4.12.7	Datenschutz	56
4.12.8	Export von Berichten	56
5	Besonderheiten	57
5.1	Randbedingungen für den Betrieb des Contact Centers	57
5.1.1	Leitungen	57
5.1.2	Vernetzung	57
5.1.3	Agententelefone	57

5.1.4	myAgent	57
5.1.5	Anschaltung von externen CSTA Applikationen	57
5.1.6	Anschaltung von OpenScape Business TAPI 120/170	57
5.1.7	Logon / Logoff am System Telefon	57
5.2	Abhängigkeiten zwischen Contact Center- und System- Leistungsmerkmale	60
5.2.1	Gesperrte Leistungsmerkmale für Agenten	60
5.2.2	Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf das Anruf-Routing	60
5.2.3	Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf Berichte	60
5.3	Besonderheiten bei der Verwendung von DECT-Telefonen	61
5.3.1	Voraussetzungen für den Einsatz von DECT-Telefonen	61
5.3.2	Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen	61
5.3.3	Zu berücksichtigende Effekte beim Einsatz von DECT-Telefonen:	61
5.4	Besonderheiten bei Schichtbetrieb	61
5.5	Anzeige von Systemengpässen	62
5.5.1	DSP Kanal Ressourcen	62
6	Contact Center Berichte	63
6.1	myReports Berichte	63
6.1.1	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Agententätigkeit“	64
6.1.2	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Agenten“	65
6.1.3	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Anrufhistorie“	67
6.1.4	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Anrufe“	70
6.1.5	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Rufnummer“	75
6.1.6	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Fax / E-Mail“	76
6.1.7	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Andere“	77
6.1.8	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Leistung“	78
6.1.9	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Warteschlangen“	79
6.1.10	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Benutzer-Anwesenheitsstatus“	80
6.1.11	Berichtsvorlagen in der Gruppe „Nachbearbeitungscodes“	81
6.2	myAgent Berichte	82

1 Überblick

Das multimediale OpenScape Business Contact Center ist eine leistungsfähige Lösung zur optimalen Zuordnung und Bearbeitung von ankommenden Anrufen, sowie von E-Mails und Faxen.

Das intelligente, fähigkeitsbasierte Routing stellt sicher, dass Kunden unabhängig vom Kontaktmedium mit dem am besten qualifizierten Bearbeiter verbunden werden. Durch die Kombination verschiedener Medien innerhalb einer Kundeninteraktion reduziert das Contact Center Folgeanrufe und E-Mails. Dies steigert die Kundenzufriedenheit und senkt die Anzahl eingehender Anrufe.

OpenScape Business Contact Center ist als **Integriertes Inbound Multimedia Contact Center konzipiert** und als Lizenzoption zur UC Suite Anwendung verfügbar. Es bietet:

- Intelligente Anrufverteilung
- Statistiken und Reporte
- MS Windows basierende PC Arbeitsplätze für Agenten und Supervisoren

OpenScape Contact Center stellt für Agenten und Supervisor mit „myAgent“ und „myReports“ zwei Clients für die Anruf / Kontaktbearbeitung zur Verfügung.

Maximalwerte

Parameter	Wert
Gleichzeitig aktive Agenten (Summe der Rollen: Agent , Supervisor, Administrator)	64
Konfigurierbare Agenten (Summe der Rollen: Agent , Supervisor, Administrator)	192
Warteschlangen / Gruppen	50

Tabelle 1 Contact Center Maximalwerte

Die Maximalwerte können sich verändern. Die aktuell gültigen Maximalwerte sind der Vertriebsinformation zu OpenScape Business zu entnehmen.

Lizenzierung

Das OpenScape Business Contact Center ist eine Lizenz Option zur UC Suite für den Betrieb werden lediglich „Agent“ Lizenzen für jeden UC Suite User benötigt der als Agent / Supervisor im Contact Center tätig seine soll. Die Agenten Lizenzen müssen fest jedem Agenten zugeordnet werden.

Für den Fall das auch E-Mail und Fax genutzt werden soll ist eine systemweite Contact Center E-Mail bzw. Contact Center Fax Lizenz erforderlich. Dto. gilt für die Verwendung von myReports.

Soll ein Agent auch den Präsenzstatus anderer UC User über den myAgent Client verändern dürfen, ist für diesen Agenten eine zusätzliche myAttendant Lizenz erforderlich.

Für das Leistungsmerkmal Voicemail und Recording ist eine Voicemail Lizenz pro Agent erforderlich, sofern diese noch nicht für den UC User vorhanden ist.

1.1 myAgent

Die myAgent Client Anwendung stellt dem Anwender Werkzeuge und Informationen für die effiziente Bearbeitung von Sprach- und E-Mail- / Fax Anrufen und Kontakten sowie zur Administration der Contact Center Betriebsparameter bereit. In Abhängigkeit von der dem Anwender zugewiesenen Rolle (Berechtigungslevel) „Agent“, oder „Supervisor“ / „Administrator“ in Contact Center können weitere Funktionen genutzt werden. Damit steht allen Contact Center-Mitarbeitern eine einheitlich zu bedienende Benutzeroberfläche zur Verfügung.

Nach dem Anmelden an myAgent kann der Anwender die Sprache auswählen, in welcher er den myAgent Client bedienen möchte. Jeder Anwender kann seine Spracheeinstellung individuell auswählen. Die Spracheinstellung wird anwenderspezifisch gespeichert und nach Log out und nochmaligem Login aktiviert. Aktuell stehen zur Auswahl:

Dänisch	Deutsch	Englisch UK	Englisch US	Finnisch
Französisch	Italienisch	Niederländisch	Norwegisch	Polnisch
Portugiesisch	Russisch	Schwedisch	Spanisch	Tschechisch

Tabelle 2 myAgent - Verfügbare Sprachen für myAgent

1.1.1 Überblick myAgent Funktionen

Für Agenten und Supervisoren bietet myAgent:

- Annahme und Bearbeitung des ankommenden Kontaktes
- Rückruffunktion für Agenten
- Anzeige und Änderung des Agentenstatus
- Anzeige und Änderung (optional) des Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer des Kommunikationssystems
- Darstellung der Warteschlangen in Echtzeit
- Aufzeichnung von Anrufen, sofern im Kommunikationssystem aktiviert
- Anforderung um Unterstützung durch – Mithören von Anrufen (länderabhängig) – Aufschalten auf Anrufe – Instant Messaging
- Einbindung des internen Verzeichnisses, des externen Verzeichnisses und des externen Offline-Verzeichnisses (LDAP) für die Suche nach Namen
- Erstellung von Berichten auf Basis vordefinierter Berichtsvorlagen

1.1.2 Zusätzliche Funktionen für den Supervisor

Der Berechtigungs-Level „Supervisor“ bzw. „Administrator“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Agent“ hinausgehen:

- Erweiterte Warteschlangen Ansichten: Im Gegensatz zu einem Agenten, der nur die Informationen der Warteschlangen erhält, für die er tätig ist, erhält der Supervisor die Informationen über alle Warteschlangen und Agenten des Contact Centers
- Zuweisung von Agenten zur Warteschlange
  Der Supervisor kann über myAgent Agenten den eingerichteten Warteschlangen zuweisen und sich bei alle Warteschlange, die zugewiesenen Agenten und deren Status darstellen zu lassen.
- Agenten verfügbar / nicht verfügbar schalten
- Eingriff in die Anrufverteilung
  Der Supervisor kann einen Anruf, der sich in der Warteschlange befindet an die erste Warteposition innerhalb der Warteschlange zu setzen.
- Bearbeitungsmöglichkeit für Unterstützungsanforderungen
  Der Supervisor kann Gespräche mithören, aufzeichnen, und sich auf Gespräche aufschalten.

- Historische Reporte
  MyAgent bietet vordefinierte Berichte zur Auswertung von Betriebsparametern der Warteschlange bzw. des gesamten Contact Centers an. Die Berichte werden in einem Webbrowser als PDF dargestellt und können aus diesem heraus als Datei gespeichert oder gedruckt werden.
- Contact Center Konfiguration
  Supervisoren bietet myAgent die Möglichkeit das OpenScape Business Administrationsportal (WBM) direkt und ohne erneutes Login auszuführen und die Parameter des Contact Centers zu verändern.

Nachfolgende Tabelle gibt hierzu einen vollständigen Überblick

myAgent: Tätigkeit	**Agent**	**Supervisor**	**Administrator**
Agent einer Warteschlange zuordnen	---	X	X
Agent zu anderer Warteschlange verschieben	---	X	X
Agent aus Warteschlange entfernen	---	X	X
Zustand eines Agenten ändern	---	X	X
Liste der Agentenzuweisungen anzeigen	zugeordnete Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Agentenzuweisung bearbeiten	---	X	X
Liste der Contact-Center-Anrufe anzeigen	zugeordnete Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
myAgent bei Alarm automatisch im Vordergrund aktivieren	---	X	X
Alarm Ton aktivieren	---	X	X
Wandanzeige (Wallboard) anzeigen	zugeordnete Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Diagramm Servicegrad anzeigen	zugeordnete Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Diagramm Durchschnittszeiten anzeigen	zugeordnete Warteschlangen	alle Warteschlangen	alle Warteschlangen
Anruf an die erste Position in einer Warteschlange	---	X	X
Anruf aufzeichnen	aktueller Anruf	alle Anrufe	alle Anrufe

Aufzeichnung eines Anruf als WAV-Datei speichern oder als WAV-Datei per E-Mail versenden	---	X	X
Fax als PDF- oder TIFF-Datei speichern oder per E-Mail versenden	---	X	X
E-Mail als EML-Datei speichern oder als EML-Datei per E-Mail versenden	---	X	X
Anruf mithören (länderabhängig)	---	X	X
Auf Anruf aufschalten	---	X	X
Anforderung für Unterstützung beantworten	---	X	X
Bericht erstellen	---	X	X
Administrationsportal (WBM) öffnen	---	X	X

Tabelle 3 Rollenabhängige Funktionen

1.1.3 myAgent Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von myAgent besteht aus dem Hauptfenster mit verschiedenen Symbolen und Listen. Es besteht aus folgenden Elementen:

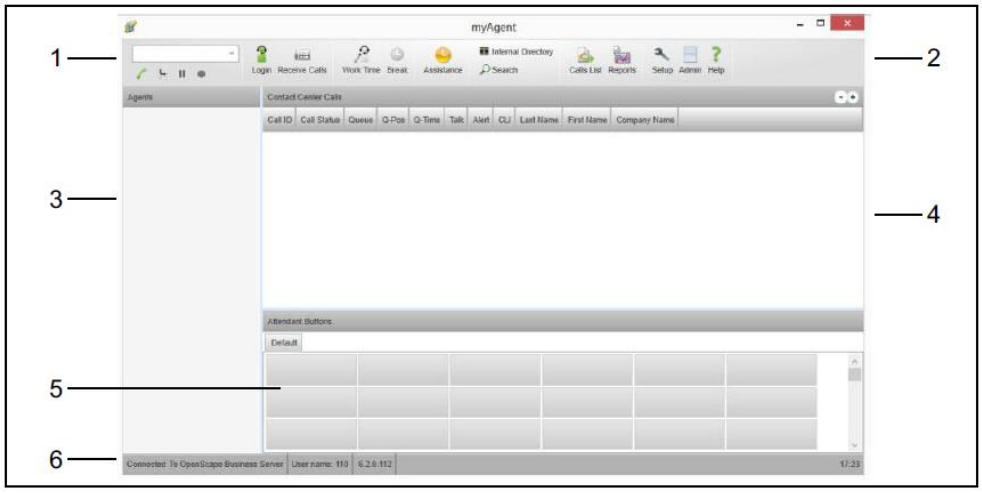


Abbildung 1 myAgent - Benutzeroberfläche von myAgent

1.1.3.1 Bereich Telefonie (1)

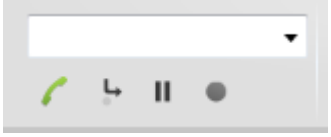


Abbildung 2 myAgent - Telefonie Funktion

Der Bereich Telefonie besteht aus einer Aufklappliste für Rufnummern. Die Aufklappliste enthält bis zu 10 bereits gewählte Rufnummern und ist gleichzeitig ein Eingabefeld für zu wählende Rufnummern und zu suchende Namen. Unterhalb der Aufklappliste befinden sich die Anrufsteuerungsfunktionen die mit folgenden Symbolen gekennzeichnet sind:

	Annehmen
	Auflegen
	ialing (the status changes with handset state)
	Suchen
	Übergebn
	Halten
	Aufzeichnen

Abbildung 3 myAgent - Symbole für die Anrufsteuerung

1.1.3.2 Symbolleiste (2)

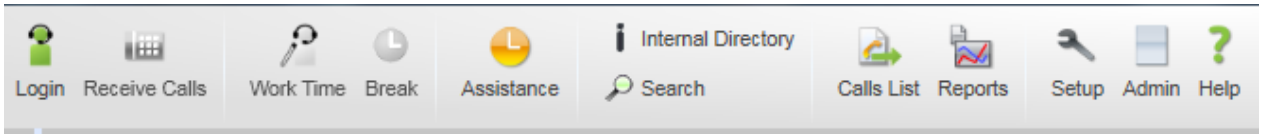


Abbildung 4 myAgent - Symbolleiste

	Anmelden
	Abmelden
	Verfügbar
	Nachbearbeitung

	Pause
	Unterstützung
	Internes Verzeichnis
	Suchen
	Anrufliste
	Berichte
	Einrichtung
	Admin
	Hilfe

Abbildung 5 myAgent - Bedeutung der Symbole in der Symbolleiste

1.1.3.3 Liste der Agentenzuweisungen (3)

Dieser Bereich zeigt die Zuordnung von Agenten zu den Warteschlangen und den aktuellen Agentenstatus.

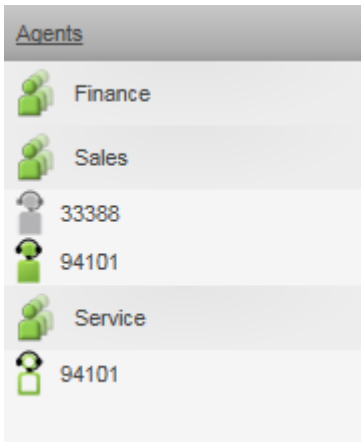


Abbildung 6 myAgent - Liste der Agentenzuweisungen

1.1.3.4 Liste der Contact-Center-Anrufe (4)

Die Liste der Contact Center Anrufe zeigt detaillierte Informationen zu den aktuellen Anrufen, Faxen und E-Mails

Contact Center Calls

Call ID	Call Status	Queue	Q-Pos	Q-Time	Talk	Alert	CLI	Last Name	First Name	Company Name
207	Ringing - 94101	Sales	1	8	0	7	94201	201	Agent	

Abbildung 7 myAgent - Liste der Contact Center Anrufe

1.1.3.5 Anzeigebereich für die verschiedene Funktionen (5)

Die verschiedenen Anzeigen können durch Klicken auf die jeweilige Überschrift umgeschaltet werden. (Details siehe Kapitel 3.16.4)

1.1.3.5.1 Vermittlungs-Schaltflächen

Bietet Schaltflächen für den schnellen Zugriff auf interne Teilnehmer (Details siehe Kapitel 3.15)

Abbildung 8 myAgent - Vermittlungs-Schaltflächen

1.1.3.5.2 Wandanzeige (Wallboard)

Zeigt statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und Emails des aktuellen Tages. (Details siehe Kapitel 3.16.5)

Wallboard

Queue	Calls Queuing	Agents Logged In	Longest Call Queuing	Longest Time in Idle State (s)	Calls Answered Today	Calls Abandoned Today	Total Calls
Finance	0	0	0	0	0	0	0
Sales	0	1	0	200	3	2	5
Service	0	1	0	149	1	1	2
Total	0	1	0	0	4	3	7

Abbildung 9 myAgent - Wandanzeigenfenster

1.1.3.5.3 Diagramme für Servicegrad und Durchschnittszeiten

Zeigt grafisch statistische Informationen über die Anrufe, Faxe und Emails des aktuellen Tages. (Details siehe Kapitel 3.16.2 bzw. Kapitel 3.16.3)

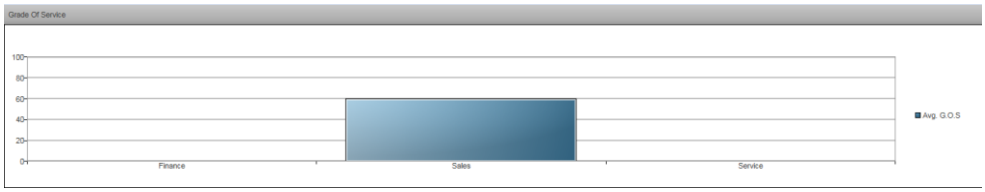


Abbildung 10 myAgent - Diagramm mit Servicegrad

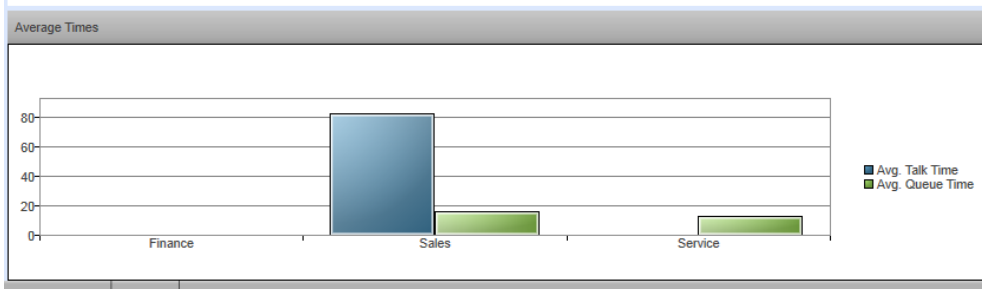


Abbildung 11 myAgent - Diagramm durchschnittliche Warte- / Gesprächszeit

1.1.3.5.3.1 Statusleiste (6)

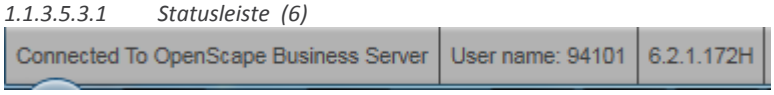


Abbildung 12 myAgent - Statusleiste

Die Statusleiste bietet Informationen über:

- den Verbindungsstatus zur Contact Center Service innerhalb von OpenScape Business
- den Benutzernamen
- die SW-Version von myAgent
- die Uhrzeit innerhalb des Contact Center Service

1.2 myReports

Über den myReports Client stehen dem Anwender komfortable Funktionen für die Erstellung von historischen Reporten zur Verfügung. Hierzu kann er aus über 120 vordefiniert nach Themengebieten sortierten Reportvorlagen auswählen.

MyReports kann nicht nur für das Contact Center sondern auch in Verbindung mit UC Suite ohne Contact Center genutzt werden. Hierzu stehen zum einen ein Contact Center unabhängiges Login und zum anderen Reportvorlagen für UC Suite Ressourcen zur Verfügung.

Die Automatisierungsfunktionen von myReports erlauben dem Anwender neben der ad hoc Erstellung und Ausgabe von Reporten am Bildschirm oder Drucker auch die zeitgesteuerte Generierung von Reporten und deren Zustellung per E-Mail. Falls die generierten Reportdaten mit anderen Programmen weiter verarbeitet werden sollen kann myReports diese auch in gängigen Dateiformaten exportieren.

Nach dem Anmelden an myReports kann der Anwender die Sprache auswählen, in welcher er den myReports Client bedienen möchte. Die gewählte Spracheinstellung wirkt auch auf die Texte in den generierten Reporten. Jeder myReports Anwender kann seine Spracheeinstellung individuell auswählen. Die Spracheinstellung wird anwenderspezifisch gespeichert und nach Log out und nochmaligem Login aktiviert. Aktuell stehen zur Auswahl:

Tschechisch	Deutsch	Englisch	Spanisch	Finnisch
Französisch	Italienisch	Niederländisch	Polnisch	Portugiesisch
Russisch				

Tabelle 4 myReports - Verfügbare Sprachen

MyReports kann auf mehreren PC Arbeitsplätzen installiert und betrieben werden. Allerdings können nicht mehrere Anwender konkurrierend mit myReports arbeiten. Ist bereits eine myReports Anwendung aktiv, wird den anderen Anwender beim Login ein entsprechender Hinweistext mit dem aktuell aktiven Nutzer ausgegeben.

Anwender mit dem Berechtigungslevel Supervisor oder Administrator können sich mit Ihrer myAgent Kennung an beliebigen myReports Clients anmelden. Anwender mit dem Berechtigungslevel Agent werden von myReports mit einem entsprechenden Hinweistext abgewiesen.

Die Benutzerrolle myReports Administrator erlaubt dem Anwender allgemeine Einstellungen und Konfigurationen für myReports vorzunehmen. Diese Benutzerrolle kann auch dazu genutzt werden myReports ohne Contact Center zur Auswertung von UC Ressourcen zu nutzen.

1.2.1 Überblick myReports Funktionen

Für Contact Center Supervisor und Administratoren bietet myReports:

- Bericht aus ca. 120 vordefinierte Berichten auswählen
- Berichte entweder ad Hoc oder zeitplangesteuert erstellen
- Berichtsparameter für die ausgewählte Berichtsvorlage definieren
- Bericht in Adobe PDF, Microsoft Word oder Microsoft Excel Format erstellen
- Berichtsvorschau
- Berichte als E-Mail Dateianhang versenden
- Berichte als Datei im Dateisystem abspeichern
- Berichte ad Hoc im gewählten Format ausgeben, versenden oder exportieren
- Zeitpläne für Berichtserstellung definieren
- Gespeicherter Zeitpläne verwalten (anzeigen, editieren, löschen
- Neue Berichtsvorlagen zum Berichtsexplorer hinzufügen bzw. löschen
- Neue Gruppen im Reportexplorer für importierte Berichtsvorlagen erstellen
- Sprache der Benutzeroberfläche ändern
- Serveradresse ändern

Zusätzliche Funktionen für den myReports Administrator:

- Vordefinierter Berichtsvorlagen aktualisieren
- E-Mail Vorlage konfigurieren
- E-Mail Konto für Reportversand konfigurieren
- Vorwahlen für externen Rufnummern konfigurieren
- Datenschutz aktivieren / deaktivieren
- Speicherort für den Export von Berichtsdateien konfigurieren
- Login ohne Contact Center User ID
- Administrator Kennwort ändern

1.2.2 myReports Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche von myReports besteht aus dem Hauptfenster mit verschiedenen Bereichen. Es besteht aus folgenden Elementen:

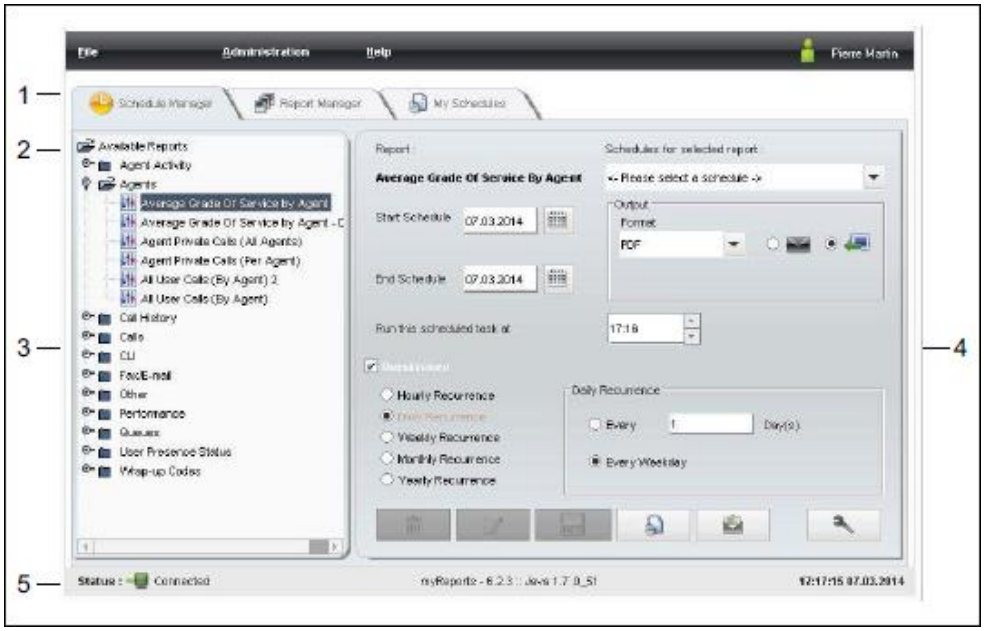


Abbildung 13 myReports - Benutzeroberfläche

1.2.2.1 Menüleiste (1)

Abbildung 14 myReports - Menüleiste

mit den Menüs:

- Datei
- Administration
- Hilfe

und dem Namen des angemeldeten Benutzers. Die Menüpunkte können auch mittels Tastaturkürzel rechts neben dem Menüpunkt aufgerufen werden.

1.2.2.2 Funktionsmenü (2):

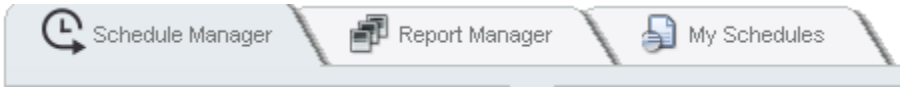


Abbildung 15 myReports - Funktionsmenü

Das Funktionsmenü beinhaltet drei Laschen über die die Hauptfunktionen von myReports aufgerufen werden können.

1.2.2.3 *Schedule / Zeitplan Manager (3), (4)*

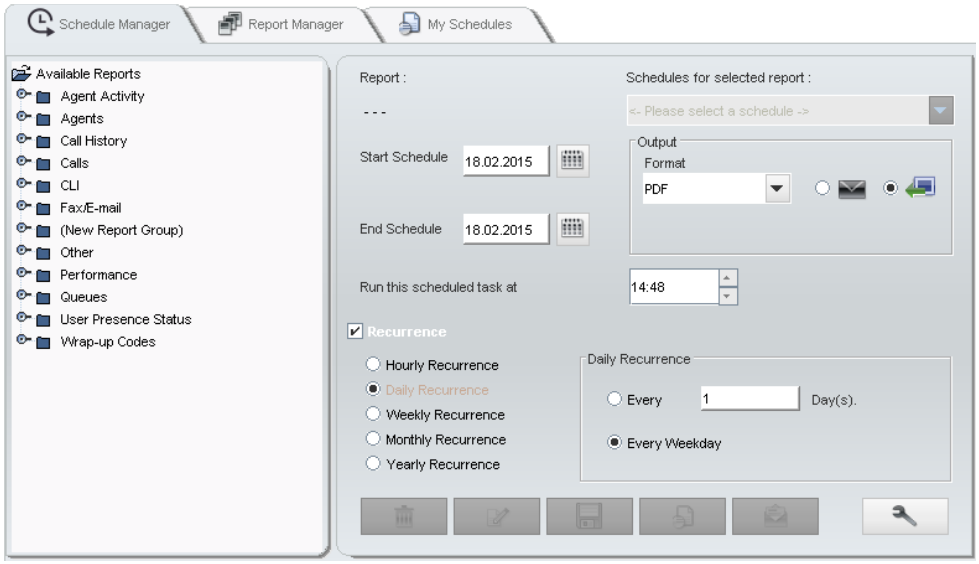


Abbildung 16 myReports – Zeitplan Manager r

Der Berichts Explorer erschein nur in Verbindung mit dem Schedule Manager. Er enthält alle Berichtsvorlagen in einer Baumstruktur, gruppiert nach inhaltlichen Schwerpunkten.

1.2.2.4 *Report Manager*

Der Report Manager zeigt die vorhandenen Berichtsvorlagen und deren Gruppenzuordnung Reportvorlagen weiterhin erlaubt er das Hinzufügen / Entfernen neuer Berichtsvorlagen.

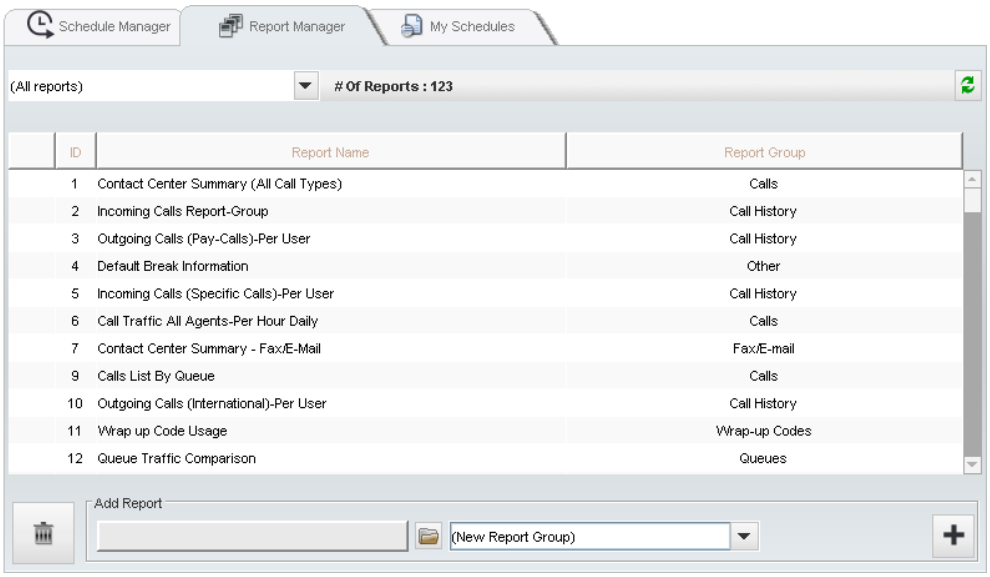


Abbildung 17 myReports - Berichts/ Report Manager r

1.2.2.5 *Zeitplan Verwaltung*

Mittels der mySchedules Funktion unterstützt myReports den Anwender in der Verwaltung seiner erstellten und abgespeicherten Zeitpläne.

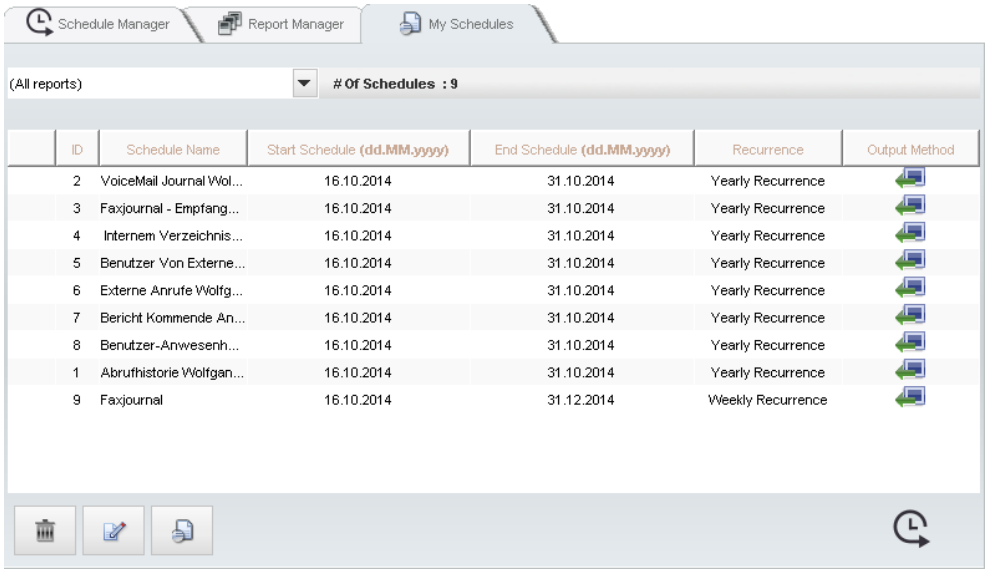


Abbildung 18 myReports - myShedules

1.2.2.6 Statusleiste (5)

Abbildung 19 myReports - Statusleiste

Die Statusleiste bietet Informationen über:

- den Verbindungsstatus zum Applikation Server.
- Datum und Uhrzeit.

2 Leistungsmerkmale Contact Center

2.1 Anruf- / Kontaktverteilung

OpenScape Business Contact Center unterstützt die Kontaktverteilung abhängig nach verschiedenen Kriterien. Sofern nicht anders erwähnt beziehen sich die Verteilkriterien auf ankommende Anrufe.

2.1.1 Am längsten frei

Ankommende Anrufe, Faxe und E-Mails werden automatisch dem Teilnehmer (Agent) zugeteilt, der sich am längsten in Ruhe befand und den höchsten Fähigkeits-Level hat. Faxe und E-Mails erhalten nur die Teilnehmer mit der entsprechenden Berechtigung

2.1.2 Fähigkeitsbasiert

Jedem Agenten kann ein Fähigkeits-Level anhand einer Skala von 1 bis 100 zugeordnet werden. Das Contact Center nutzt diese Bewertungen, um Anrufe intelligent an den verfügbaren Agenten mit dem höchsten Fähigkeits-Level weiterzuleiten.

2.1.3 Gruppenbasiert

Wird allen Agenten einer Warteschlange der gleiche Fähigkeits-Level zugeordnet, führt das Contact Center eine gruppenbasierte Verteilung aus.

2.1.4 Überlauf bei Ressourcen Engpass

Es können sowohl Gruppen, Agenten, Voicemail oder beliebige interne / externe Rufnummern als Überlaufziel festgelegt werden, wenn in einer Gruppe keine Agenten mehr verfügbar sind.

2.1.4.1 Gruppenüberläufe

werden verwendet um:

- Ansagen bzw. eine Interaktion vor die Anrufverteilung zu schalten.
- Eine Gruppe mit eigenen Anrufverteilregeln und weiteren Agenten einzubeziehen, falls in der ursprünglichen Gruppe keine Agenten mehr verfügbar sind.
- Neben zentralen Rufnummern auch Durchwahlnummer in das CC mit einzubeziehen.

2.1.4.2 Agentenüberläufe

werden eingerichtet wenn Agenten zur Hauptverkehrsstunde Lastspitzen in anderen CC Gruppen als der eigenen abfangen sollen.

2.1.5 Priorität

Verschiedene Arten von Prioritäten können für die Anrufverteilung genutzt werden.

2.1.5.1 Zeitabhängige Priorität

Abhängigkeit von der Wartezeit eines Anrufs in der Warteschlange kann eine höhere oder auch niedrigere Priorität für die Anrufverteilung des Anrufs festgelegt werden.

2.1.5.2 VIP Priorität

Für jede Gruppe kann der Contact Center Administrator individuell festlegen, ob bestimmte Kunden bevorzugt behandelt werden sollen (VIP) und dadurch schneller einen freien Agenten erreichen sollen. Hierzu wählt er die

entsprechende Rufnummer aus dem externen Telefonverzeichnis aus und teilt ihm den Status „VIP“ zu. Hierbei können mehrere Einträge des externen Verzeichnes zusammen ausgewählt werden. Die Identifikation des VIP im Contact Center erfolgt anhand der übermittelten Rufnummer.

Die VIP-Anrufer Priorität ist eine Angabe in Werten zwischen 0 und 100, anhand derer die Bevorzugung von VIP-Anrufern gegenüber "normalen" Anrufern in Abhängigkeit von der Anrufer Wartezeit in der Warteschlange festgelegt werden kann.

2.1.6 Anrufer Nummer

Je nach übermittelter Rufnummer oder Rufnummernbereich des Anrufers können unterschiedliche Anrufverteilregeln ausgeführt werden.

2.1.7 Bevorzugter Agent.

Einem bestimmten Anrufer können ein oder mehrere bevorzugter Agent zugewiesen werden. Werden mehrere bevorzugte Agenten zugewiesen, können diese priorisiert werden. Ist der bevorzugte Agent nicht verfügbar wird der Anruf zum nächsten bevorzugten Agenten oder falls nur ein Agent zugewiesen wurde innerhalb seiner Gruppe geroutet. Bei der Einrichtung des Contact Center Parameter wählt der Administrator einen Kontakt aus dem externen Telefonverzeichnis aus und weist diesen einem Agenten zu.

2.1.8 Zuletzt erreichter Agent

Das OpenScape Business Contact Center kann so eingerichtet werden, dass ein Anrufer innerhalb einer Gruppe zu dem Agenten geroutet wird, mit dem er zuletzt verbunden war. Falls dieser Agent nicht verfügbar ist, wird der Anruf nach den normalen Verteilregeln für die Gruppe geroutet.

2.1.9 Resourcen abhängige Auslastung

Innerhalb der Anrufverteilregeln kann festgelegt werden wie ankommende Anrufe bei Unterschreitung einer Mindestanzahl verfügbarer Agenten oder Überschreitung einer maximalen Anzahl wartender Anrufe verteilt werden sollen.

Die Anzahl verfügbarer Agenten in einer Warteschlange wird im System durch folgende Status der Agenten beeinflusst

- Anmelden eines Agenten in die Warteschlange über die Funktion „Anmelden/ Login“ in Warteschlange → +1
- Abmelden eines Agenten aus der Warteschlange über die „Abmeldung / Logout“ von Warteschlange^→ -1
- Agentenstatus „Pause“ → -1
- Verfügbar nach Pause → +1

Sie greift nicht bei folgenden Agentenstatus:

- Agent im Zustand Klingeln
- Agent im Zustand Gespräch
- Agent in Zustand Nachbearbeitung
- Agent im Zustand „Verpasster Anruf“
- Agent im Zustand „Überfällig“

2.1.10 Anruflast abhängige Begrenzung

Das Contact Center begrenz die Anzahl der maximalen Anrufe für eine Warteschlange abhängig von den aktiven und wartenden Anrufen. Die maximale Anzahl der Anrufe wird pro Warteschlange eingestellt. Im Fall, dass der Grenzwert erreicht ist, informiert das Contact Center das System, welches daraufhin alle neu eintreffenden Anrufe für die Warteschlange solange zurückweist bist der Grenzwert wieder unterschritten ist. Das System meldet dem Contact Center die zurückgewiesenen Anrufe zu Reporting Zwecken.

2.1.11 Kalender

Die Anrufverteilregeln des Contact Centers können datums- und zeitabhängig definiert werden. Dieses erlaubt neben der der Anrufverteilung im Normalbetrieb auch die Berücksichtigung von Ausnahmen z.B. für Feiertage, Betriebsschließungen, Urlaubszeiten etc.

2.2 Wartefelder

Warteschlangen stellen das Herzstück des OpenScape Business Contact Center dar. Sie kommen zum Einsatz, wenn Anrufe und Kontaktanfragen nicht sofort einem Agenten zur Bearbeitung zugewiesen werden können, Kontaktanfragen abhängig von Zeit und Datum nach bestimmten Regeln verteilt werden sollen oder Anrufern Ansagen eingespielt werden sollen.

Innerhalb der Warteschlangen können Anrufer auch zur Interaktion (z.B. geben Sie die „1“ für Deutsch oder die „2“ für Englisch ein) aufgefordert werden und können damit die weitere Anrufverteilung beeinflussen.

Mit Hilfe der Warteschlangen werden im OpenScape Business Contact Center Gruppen gebildet, in denen abkommende Anrufe, Faxe und E-Mails behandelt werden können. Eine Warteschlange ist über die Rufnummer eindeutig einer Gruppe zugeordnet. Solange ein Agent Fax oder Mails bearbeitet, werden an diesen keine Anrufe zugestellt.

2.2.1 Ausführen von Regeln zu Kontaktbehandlung

Jeder Warteschlange können eine oder mehrere Regeln für die Behandlung von ankommenden Anrufen zugewiesen werden. Die Warteschlange führt die zugewiesenen Regeln in Abhängigkeit von Datum und Uhrzeit aus. Diese Regeln gelten ausschließlich für ankommende Anrufe nicht jedoch für Fax und E-Mail. Für Fax und E-Mail greifen statische Verteilalgorithmen greifen.

2.2.1.1 Telefonanrufe

Jeder Warteschlange ist eine Rufnummer zugewiesen. Ankommende Anrufe für diese Rufnummer werden innerhalb der Gruppe der zugewiesenen Regeln behandelt und, sofern nichts anderes festgelegt wurde, dem Agenten zugeteilt, der sich am längsten in Ruhe befand und den höchsten Fähigkeitslevel besitzt.

2.2.1.2 Fax

Jeder Warteschlange, die auch Faxe verteilen soll, ist eine Fax Rufnummer zugewiesen. Ankommende Faxe werden in die Warteschlage nach dem Prinzip „First In - First Out“ eingestellt. Agenten, die die Berechtigung haben Faxe zu empfangen können diese mittels eines Anrufes oder mittels eines Faxes über ihren myAgent Client beantworten.

2.2.1.3 E-Mail

Pro Warteschlange kann eine E-Mail Adresse hinterlegt werden z.B. „Vertrieb@Kunde.de“. Eine empfangene Mail wird in die entsprechende Warteschlange nach dem Prinzip „First In - First Out“ eingestellt und kann durch die Agenten, die als „E-Mail Agenten“ der Warteschlange zugewiesen wurden bearbeitet und beantwortet werden. Zum Senden und Empfangen von E-Mails nutzt OpenScape Business Contact Center einen externen E-Mail Server. Das Contact Center kann E-Mail mit der für die Warteschlange vergeben E-mail Adresse versenden, welcher der Agent zugeordnet ist.

Empfangene E-Mails werden innerhalb des Contact Centers gespeichert und können exklusiv über den myAgent Client bearbeitet werden.

2.2.2 Rückruf Anforderung

Ist dem Anrufer die Wartezeit in der Warteschlage zu lang, hat er die Möglichkeit, sofern dieses zuvor durch den Administrator eingerichtet wurde einen Rückrufwunsch zu hinterlassen. Dieser Rückrufwunsch behält die Position des ursprünglichen Anrufers in der Warteschlange und wird den Agenten in Form einer Sprachnachricht zugestellt. Der Agent kann die vom Anrufer angegebene Rufnummer zurückrufen. Erreicht der Agent den Anrufer, kann er den

Rückruf als abgeschlossen kennzeichnen. Erreicht er den Anrufer nicht, kann er einen Termin planen, an dem der Rückruf erneut ausgeführt wird. Der Rückruf zum Callback Ziel wird von OpenScape Business nicht als „Contact Center Call“ sondern als normaler gehender Anruf für den Agenten protokolliert

2.2.3 Positionsansagen

Anrufern kann ihre aktuelle Warteposition in der Warteschlange angesagt werden, sofern dieses in den Regeln zur Anrufbehandlung eingerichtet wurde.

2.2.4 Ansage der voraussichtlichen Wartezeit

Das Contact Center bietet die Möglichleit Anrufern in der Warteschlange die voraussichtliche Wartezeit anzusagen. Diese Funktion berücksichtigt nur Anrufe mit einer voraussichtlichen Wartezeit länger als eine Minute. Die Wartezeit wird immer in ganzen Minuten angesagt.

2.2.5 Wartemusik /Ansagen

Das Administrationsportal von OpenScape Business unterstützt die komfortable Aufnahme bzw. den Import von Wartemusik, Ansagen und Callback Ansagen sowie deren flexible Zuweisung zu den Contact Center Warteschlangen.

2.3 Regeln und Zeitpläne

Die Behandlung von ankommenden Anrufen erfolgt innerhalb des Contact Centers anhand von Zeitplan gesteuerten Regeln (CCV). Diese Zeitpläne und Regeln gelten ausschließlich für Anrufe nicht jedoch für Fax und E-Mails.

Der OpenScape Business Administrator oder der Contact Center Supervisor kann die CCV Regeln über eine einfach zu bedienende, grafische Oberfläche mittels Drag & Drop zusammenstellen. Anschließend legt er durch die Definition eines Zeitplans fest für welchen Zeitpinkt und Zeitraum diese Regel aktiv sein soll. Zuletzt weist er den Zeitplan einer Warteschlange zu.

2.3.1 Zeitpläne

Zeitpläne bestimmen tages- und uhrzeitabhängig anhand von Regeln (CCV), wie Anrufe in einer Warteschlange behandelt werden sollen. Neben dem Standard Zeitplan können für eine Warteschlange auch Ausnahmen vom Standard z.B. für Feiertage, Betriebsschließungen, Urlaubszeiten etc. definiert werden. Dieses erlaubt dem Anwender eine überaus flexible der Gestaltung seiner Erreichbarkeit.

2.3.2 Anrufverteilregeln / Call Control Vector (CCV)

Die Regeln (CCV) für die Anrufverteilung werden mit einem graphischen Editor durch die Verknüpfung von vordefinierten CCV-Elementen erstellt und können nach Fertigstellung unter einem unter frei definierbaren Namen abgespeichert werden. Gespeicherte Regeln können einem oder auch mehreren Zeitplänen als Standard oder Ausnahme CCV zugeordnet werden und jederzeit über den Regeleditor geöffnet, modifiziert und wieder abgespeichert werden. Nach Erstellung können die Regeln einer oder mehreren den Warteschlangen in Verbindung mit einem Ausführungszeitplan zugewiesen.

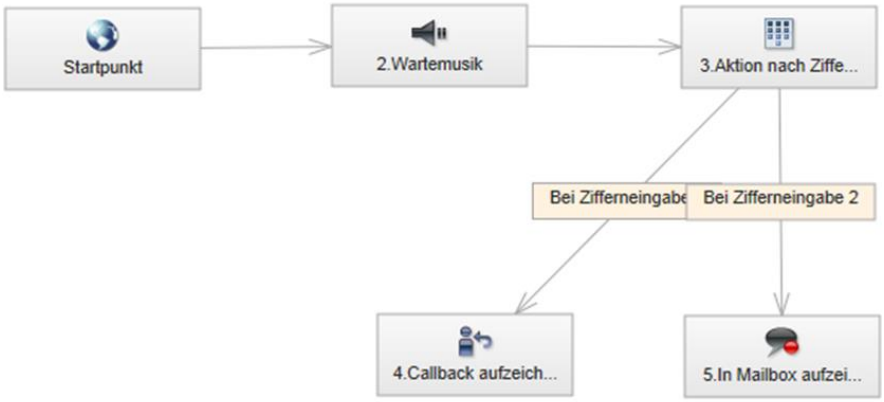


Abbildung 20: Einrichtung einer Anrufverteilregel (CCV)

2.3.2.1 Verfügbare CCV Elemente

CCV Element	Kurzbeschreibung
Nachricht abspielen	Nachricht abspielen Bewirkt das Abspielen der gewünschten Ansage.
Wartemusik	Wartemusik Bewirkt das Einspielen von Wartemusik
Verbindung mit Anrufer trennen	Verbindung mit Anrufer trennen Bewirkt das Beenden der Verbindung
Anrufer über Warteschlangenposition informieren	Anrufer über Warteschlangenposition informieren: Bewirkt die Information des Anrufers über seine aktuelle Warteschlangenposition
Zu CCV	Zu CCV: Bewirkt eine Schleife zu einem anderen CCV-Objekt
Callback aufzeichnen	Callback aufzeichnen: Ermöglicht einem Anrufer in einer Warteschlange einen Agentenrückruf zu aktivieren (Aufnahme einer Sprachnachricht).
Aktion nach Zifferneingabe ausführen	Aktion nach Zifferneingabe ausführen Bewirkt die Ausführung des oder der nachfolgenden CCV-Objekte in Abhängigkeit von den dort angegebenen Ziffern

Einzelschritt-Übergabe	Einzelschritt-Übergabe Bewirkt die Übergabe des Anrufs, unabhängig davon, ob das Ziel frei, besetzt oder nicht verfügbar ist
An Warteschlange übergeben	An Warteschlange übergeben Bewirkt die Übergabe des Anrufs an eine Warteschlange
In Mailbox aufzeichnen	In Mailbox aufzeichnen Bewirkt den Anruf an die gewünschte Sprachbox eines Teilnehmers oder einer Sprachbox-Gruppe
Übergabe nach Melden	Übergabe nach Melden Bewirkt die Übergabe des Anrufs an ein internes Ziel.
Nach Name wählen	Nach Name wählen Bewirkt die Aufforderung des Anrufers, die ersten drei Buchstaben des gewünschten Teilnehmer-Nachnamens über die Wähltastatur einzugeben.
Nebenstellenwahl	Nebenstellenwahl Bewirkt die Aufforderung des Anrufers, die Rufnummer des gewünschten Teilnehmers über die Wähltastatur einzugeben.
Sprache einstellen	Sprache einstellen Bewirkt die Auswahl der Sprache für die jeweilige Standardansage anhand der Rufnummer des Anrufers.
CLI-Routing	CLI Routing Bewirkt die Weiterleitung eines Anrufs an ein oder mehrere, aufeinander folgende CCV-Objekte anhand der Rufnummer des Anrufers.
Branch on data	Bedingte Verzweigung Bewirkt die Weiterleitung eines Anrufs an ein oder mehrere, aufeinander folgende CCV-Objekte anhand eines Kriterium aus einer externen Datenbankabfrage.
Bedingte Verzweigung	Bedingte Verzweigung Bewirkt die Weiterleitung eines Anrufs an ein oder mehrere, aufeinander folgende CCV-Objekte anhand einer Bedingung.

Tabelle 5: Contact Center - Verfügbare Anrufverteilregel (CCV) Elemente

2.4 Berechtigungslevel / Rollen im Contact Center

Bei der Contact Centers Einrichtung werden den Contact Center Benutzern Berechtigungs-Level (Rollen) zugewiesen. In Abhängigkeit der zugewiesenen Rolle; „Agent“, „Supervisor“ oder „Contact Center Administrator“ stehen einem Benutzer alle oder nur eingeschränkte Funktionen des Contact Centers zur Verfügung.

2.4.1 Berechtigungslevel Agent

Anwender in der Rolle „Agent“ können über sich über myAgent Client im Contact Center für die Anrufverteilung verfügbar schalten und vielfältige Funktionen für die Bearbeitung von Anrufen nutzen

2.4.2 Berechtigungslevel Supervisor

Anwender in der Rolle „Supervisor“ können zudem Agenten zu Warteschlangen zuweisen, Betriebsparameter des Contact Centers modifizieren, alle Warteschlangen und Betriebsparameter in Realtime beobachten sowie einige historische Reporte über die Anrufverteilung erstellen.

2.4.3 Berechtigungslevel Administrator

myAgent erlaubt für die Rolle „Contact Center Administrator“ zurzeit die gleichen Funktionen wie für die Rolle „Supervisor“. Dieses kann sich jedoch im Zuge der technischen Weiterentwicklung ändern.

2.5 Agenten

Den Agenten werden bei der Zuweisung zu bestimmten Warteschlangen (Gruppen) durch den Supervisor des Contact Centers Eigenschaften für diese Warteschlange (Gruppe) zugeordnet. Der Supervisor legt außerdem fest ob ein Agent ein Hauptagent für eine Warteschlange (Gruppe) ist, ob er als Überlaufagent für diese Gruppe fungieren soll, ob er Callbacks bearbeiten oder ob er Fax und E-Mail Kontakt Anfragen bearbeiten soll.

2.5.1 Agent in mehreren Gruppen - Multiple Group Agent

Ein Agent kann vom Supervisor mehreren Gruppen (Warteschlangen) mit unterschiedlichen Fähigkeiten zugeordnet werden. Wenn sich der Agent verfügbar / nicht verfügbar schaltet wirkt dieses auf alle Gruppen, denen der Agent zugeordnet ist.

2.5.2 Hauptagent / Überlauf Agent

Eintreffende Anrufe für eine Gruppe (Warteschlange) werden vorrangig an die Hauptagenten entsprechend ihrem Fähigkeitsprofil verteilt. Ein Agent, der einer Gruppe als Überlaufagent zugewiesen wurde erhält einen Anruf nur dann, wenn die Anzahl Anrufe in der Warteschlange eine bestimmte Anzahl überschritten haben oder ein Anruf eine bestimmte Wartezeit überschritten hat.

2.5.3 Daueraktiver Agent

Das Contact Center versetzt einen Agenten, der einen Anruf verpasst hat danach automatisch in den Status „Nicht verfügbar“ und stellt ihm keine weiteren Anrufe mehr zu, um die Anrufverteilung zu optimieren. Ist dieses Verhalten nicht gewünscht kann ein Agent als „dauerverfügbar“ gekennzeichnet werden. In diesem Fall wird der Agent nach einem verpassten Anruf nach ca. 1sek automatisch wieder verfügbar geschaltet.

2.6 Nachbearbeitung

Als Nachbearbeitung werden Tätigkeiten bezeichnet, die ein Agent nach Beendigung eines Anrufs / Abschluss eines Fax, E-Mail Kontakts durchzuführen hat. Hierfür stellt das Contact Center Nachbearbeitungszeit, in welcher dem Agenten keine neuen Anrufe zugewiesen werden, sowie Nachbearbeitungscodes zu Klassifizierung der Tätigkeit bzw. des Kontakts, zur Verfügung.

2.6.1 Nachbearbeitungszeit

Bei der Zuweisung eines Agenten zu einer Warteschlange durch den Supervisor, kann der Supervisor dem Agenten eine individuelle Nachbearbeitungszeit zuweisen. Die Nachbearbeitungszeit wird nach Beendigung eines Anrufes / Abschluss eines Fax, E-Mail Kontakts beim Agenten automatisch gestartet. Der Agent kann die Nachbearbeitungszeit vorzeitig beenden oder verlängern.

2.6.2 Nachbearbeitungscodes / -gruppen

Einem Contact Center Anruf bzw. Fax- / E-Mail-Kontakt kann nach Bearbeitung durch den Agenten ein Nachbearbeitungscode zugewiesen werden, welcher im Nachhinein eine gezielte Auswertung erlaubt. Diese Tätigkeitscodes werden vom Administrator des Contact Center festgelegt. Der Contact Center Administrator legt bei der Einrichtung pro Warteschlange fest, ob mit Nachbearbeitungscodes gearbeitet werden soll. Ist dieses der Fall, muss ein Agent den Nachbearbeitungscode dem Anruf / Kontakt zuweisen bevor er das Pop-Up Fenster schließen kann und neue Anrufe/ Kontakte zugewiesen bekommt.

Nachbearbeitungscodes können 2-stufig nach Nachbearbeitungsgruppe und Nachbearbeitungsbezeichnung organisiert werden um eine bessere Auswertung der Tätigkeiten für bestimmte Kontakte zu erhalten. Alternativ kann der Contact Center Administrator entweder einen einstufige Nachbearbeitungsbezeichnung oder eine mehrstufige Nachbearbeitungsbezeichnung definieren.

2.6.3 Einstufige Nachbearbeitungsbezeichnung

Hierbei definiert der Administrator einfache Nachbearbeitungsbezeichnungen, die von allen Agenten in allen Warteschlangen genutzt werden können. Bei einer späteren Auswertung der Nachbearbeitungsbezeichnungen über myReports kann hierbei die Nachbearbeitungsbezeichnung über das gesamte Contact Center ausgewertet werden.

2.6.4 Zweistufige Nachbearbeitungsbezeichnung

Falls es gewünscht ist neben der reinen Nachbearbeitungstätigkeit auch noch festzulegen für wen oder durch wen die Nachbearbeitung erbracht wurde, kann der Contact Center Administrator neben den Nachbearbeitungsbezeichnungen auch noch Nachbearbeitungsgruppen definieren.

Eine Nachbearbeitungsgruppe kann mehrere Nachbearbeitungscodes enthalten. Die Nachbearbeitungscodes sind in diesem Fall immer der Nachbearbeitungsgruppe zugeordnet und werden für jede Gruppe getrennt definiert.

2.7 Pausen

Für das Contact Center können durch den Contact Center Administrator verschiedene Pausentypen definiert werden, die anschließend von den Agenten ausgewählt und aktiviert werden können. Hat ein Agent eine Pause aktiviert, werden in dieser Zeit dem Agenten keine Anrufe/ Kontakte zugestellt. Die Aktivierung wird zusammen mit der verbleibenden Zeit als Agentenstatus den anderen Agenten sowie dem Supervisor angezeigt.

2.8 Statistiken und Reporte

Im Contact Center stehen Realtime-und historischen Reporten für alle Medien zur Verfügung. Die Reporte bieten einen detaillierten Einblick in den Contact Center Betrieb. Dies ist die Voraussetzung für eine bessere Aktivitätsüberwachung und Entscheidungsfindung. Grafische Übersichten und Darstellungen geben die Möglichkeit, entstehende Probleme frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren und bieten damit einen guten Überblick über das Geschehen im Contact Center.

2.8.1 Realtime Reporting

Ständig aktualisierte Realtime-Ansichten im myAgent Client geben einen Überblick über die Schlüsselinformationen wie Agentenauslastung und die verschiedenen Warteschlangen.

2.8.2 Historical Reporting

Im myAgent Client stehen dem Supervisor 25 vordefinierte Standard-Reporte zur Verfügung. Die Reporte werden in Tabellenansichten und / oder teilweise auch als Diagramm bereitgestellt.

Der myReports Client biete darüber hinaus ca. 100 weitere Reporte. Die Reporte werden in Tabellenansichten und / oder teilweise auch als Diagramm bereitgestellt.

2.9 Alarme

Alarme können einfach definiert werden, um den Supervisor akustisch und visuell davon in Kenntnis zu setzen, wenn definierbare Betriebsmessgrößen überschritten werden

Für eine Warteschlange können Schwellwerte für die maximale Anzahl wartender Anrufe oder für die maximale Wartezeit in der Warteschlange eingestellt werden. Wird einer dieser Werte im Betrieb überschritten wird im Benutzerportal myAgent ein optischer / akustischer Alarm für die entsprechende Warteschlange ausgegeben.

2.10 Dienstgüte (GOS)

Die Dienstgüte ist eine Angabe zwischen 0 und 100 Prozent, anhand derer in Abhängigkeit von der Anruferwartezeit eine Aussage über die Vermittlungsqualität in der Warteschlange getroffen werden kann.

Die Sollwerte für die Dienstgüte (Grade of Service, GoS) können in Abhängigkeit von der Anruferwartezeit in der Warteschlange frei bestimmt werden. Supervisoren können anschließend im myAgent Client eine Auswertung der Dienstgüte durchführen.

2.11 Ansagen

OpenScape Business Contact Center benötigt keine externen Ansagegeräte. Es kann auf alle vorgefertigten Systemansagen der UC Suite Applikation zugreifen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit individuellen Ansagen entweder als Datei zu importieren oder direkt über ein Telefon aufzunehmen und anschließend im Contact Center zu nutzen.

2.12 Unterstütze Endgeräte

Im OpenScape Contact Center können nachfolgende Endgeräte am Agentenarbeitsplatz eingesetzt werden.

- OpenStage T
- OpenStage HFA
- OpenScape Desk Phone IP 35G/55G HFA
- OpenScape Personal Edition HFA
- OpenScape Business Cordless (mit Einschränkungen)

Nicht verwendet werden dürfen

- Analoge Endgeräte
- SIP Endgeräten
- ISDN Endgeräte
- Endgeräten die in eine MULAP Gruppe eingebunden sind

2.13 Einrichtung mittel grafischer Oberfläche

Die Einrichtung des Contact durch den Systemadministrator erfolgt über das graphische Administrationsportal (WBM) von OpenScape Business. Die Anrufverteilregeln können dabei auf einfache Art und Weise per „Drag and Drop“ zusammengestellt werden

Supervisoren können zur Laufzeit des Contact Centers über ihren myAgent Client alle wesentlichen Betriebsparameter des Contact Centers verändern. Hierzu nutzen sie die gleiche Bedienoberfläche wie der Systemadministrator.

2.14 Contact Center Login

Der Login in das Contact Center kann entweder über den myAgent Client oder über das System Telefon im Fall, dass dass myAgent nicht verfügtbar oder nicht aktiv ist, erfolgen.

2.14.1 Login über myAgent

Beim Login über myAgent werden die UC Suite User Anmeldeinformationen verwendet. Nach dem Anmelden bietet myAgent dem Anwender den vollen Leitungsumfang. Details zur Anmeldeprodur sind im Kapitel 3.1 beschrieben.

2.14.2 Login über System Telefon

Die Anmeldung über das System telefon benutzt die UCD ID des Agenten. Wenn der Agent über das Telefon eingeloggt ist werden ihm ausschließlich Anrufe zugestellt. Das PopUp Fenster zur Anrufbearbeitung und zur Eingabe von Nachbearbeitungscode stehen nicht zur Verfügung. Dieses gilt auch dann wenn der myAgent Client aktiv ist und sich der Agent über das Telefon eingeloggt hat. Die volle myAgent Funktionalität kann in diesem Fall wieder genutzt werden, wenn sich der Agent am Telefon aus- und sich anschließend über myAgent wieder einloggt.

Für das Login am Telefon kann der Agent nur das System Endgerät verwenden, welches ihm als UC-User in der Systemkonfiguration zugewiesen wurde. Die Verwendung eines anderen Telefons ist bei dieser Art des Logins in das Contact Center nicht möglich. Details sind im Kapitel 5.1.7 beschrieben.

2.15 Notlauffunktion

Beim Ausfall der Contact Center Applikation übernimmt die interne Anrufverteilung (UCD) von OpenScape Business die Zuteilung von Anrufen auf die Contact Center Agenten, entsprechend den zuvor für den Notlauf festgelegten Regeln. Die Agenten werden in diesem Fall automatisch in die interne Anrufverteilung eingeloggt. Die Bedienung erfolgt im Notlauf ausschließlich über das Endgerät. Fax und E-Mail Kontakte werden hierbei nicht berücksichtigt.

Sobald das Contact Center wieder betriebsbereit ist, werden die Agenten aus der internen Verteilung ausgeloggt und die Anrufe wieder von der Contact Center Applikation zugeteilt.

3 MyAgent Leistungsmerkmale

3.1 myAgent Login

Ein Contact Center Mitarbeiter kann sich mit seiner individuellen Kennung und seinem Passwort an einem beliebigen myAgent Client anmelden.

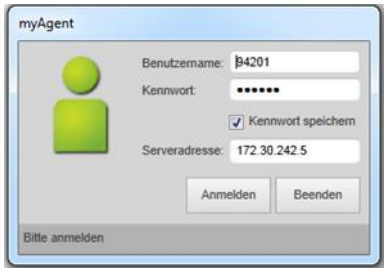


Abbildung 21 myAgent - Login Dialog

3.2 Einloggen in die Warteschlangen / Anrufverteilung

Ein Agent kann vom Supervisor einer oder mehreren Warteschlangen zugeordnet werden. Mit dem Einloggen ist er in allen zugeordneten Warteschlangen gleichzeitig für die Kontakt Verteilung entsprechend den vom Supervisor vorgegeben Kriterien verfügbar. Das gleich gilt sinngemäß, wenn sich der Agent aus der Warteschlange / der Anrufverteilung ausloggt.

3.2.1 Freie Wahl eines Telefons am Arbeitsplatz

Während des Anmeldevorgangs kann sich der myAgent das Telefon aus einem Aufklappmenü auswählen, mit dem er die Contact Center Anrufe bearbeiten möchte.

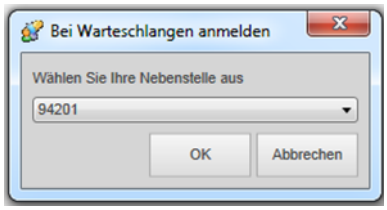


Abbildung 22 myAgent - Free Seating Dialog

3.3 Agentenstatus Information

3.3.1 Agentenstatus setzen

MyAgent unterstützt den Anwender durch das komfortable Setzen und Anzeigen des aktuellen Agenten-Status und den Präsenz Status von internen Teilnehmern.

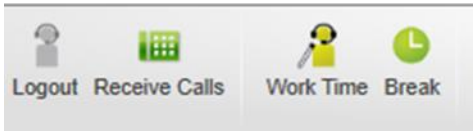


Abbildung 23 myAgent - Agent Status Symbol Bar

Nachdem sich der Anwender als Agent in eine Warteschlange eingeloggt hat, kann er über die Statusleiste nachfolgende Status für die Kontaktverteilung setzen:

- Verfügbar
- Nicht verfügbar
- Nachbearbeitung setzen
- Nachbearbeitung beenden
- Pause beginnen
- Pause beenden

Abhängig vom gesetzten Status verteilt das Contact Center anschließend die ankommenden Kontakte.

3.3.2 Agentenstatus anzeigen

myAgent zeigt den aktuellen Status einen Agenten in verschiedenen Fenstern an.

3.3.2.1 Agentenstatus Liste der Agentenzuweisungen

Der aktuelle Status eines Agenten wird dem Supervisor und den anderen Agenten in den Warteschlangen (Gruppen), denen der Agent zugeordnet ist angezeigt.

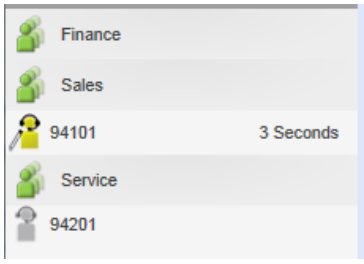


Abbildung 24 myAgent - Display Agent Status in der Warteschlangen Zuweisung

Nachfolgende Status werden hierbei berücksichtigt

	angemeldet, Hauptagent
	angemeldet, Überlaufagent
	abgemeldet, Hauptagent
	abgemeldet, Überlaufagent
	Anrufbearbeitung nach Anruf
	überfällig nach Anruf

	Nachbearbeitungszeit
	in Pause
	überfällig nach Pause
	Anruf entgangen

Tabelle 6 myAgent - Agent Status im in der Warteschlangen Zuweisung

3.3.2.2 Anzeige Agentenstatus Liste im Attendant Fenster

Der aktuelle Gesprächsstatus eines Agenten wird dem Supervisor und den anderen Agenten denen der Agent zugeordnet ist im sogenannten Attendant Fenster angezeigt.

Abbildung 25 myAgent - Agenten Status im Attendant Fenster

Nachfolgende Status werden hierbei berücksichtigt

	Teilnehmer erhält einen Anruf
	Teilnehmer ruft an
	Teilnehmer ist im Gespräch
	Mobility-Entry-Teilnehmer erhält einen Anruf oder ruft an
	Mobility-Entry-Teilnehmer ist im Gespräch
	Anwesenheitsstatus ist nicht sichtbar

	Telefon ist nicht angeschlossen

Tabelle 7 myAgent - Agenten Status

Für Teilnehmer ohne Systemtelefon (SIP, ISDN oder analoges Telefon), zeigt myAgent nur den Verbindungsstatus an.

3.4 Pop-up-Fenster für Kontaktbearbeitung

Über das Pop-Up Fenster erhält der Anwender abhängig vom Medientyp des Kontakts kontextsensitive Bearbeitungsfunktionen für den gerade anstehenden Kontakt. Es öffnet sich automatisch bei eintreffenden Kontakten, sofern diese zuvor im System eingerichtet wurde. Für eine nachträgliche Bearbeitung von Kontakten kann der Anwender das Pop-Up Fenster auch manuell über einen Klick auf den gewählten Eintrag in der Anrufliste öffnen.

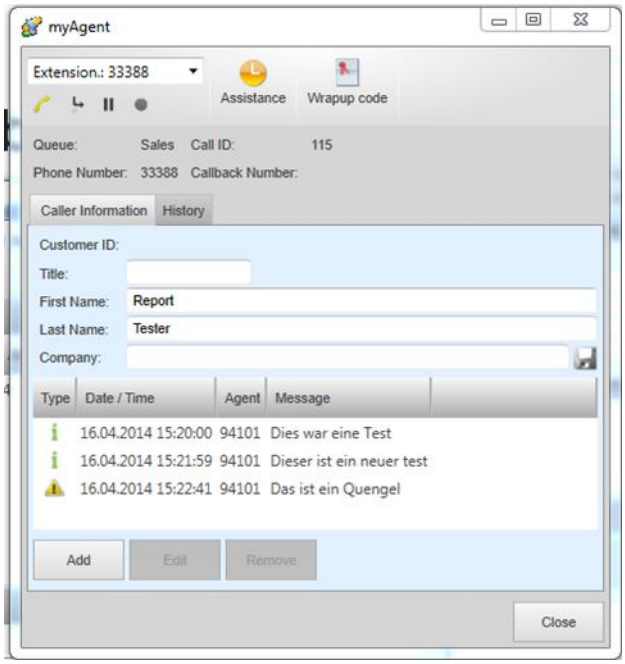


Abbildung 26 myAgent - Pop-Up Fenster

Im Pop-Up Fenster kann der Agent Informationen zum Anruf hinterlegen oder bereits hinterlegte Informationen zum Anrufen ansehen und ggf. ergänzen. Die Informationen werden mit Agenten ID Datum / Uhrzeit und Typ und Info ob aufgezeichnet abgespeichert. Liegt einen Gesprächsaufzeichnung vor, kann diese abgehört werden. Das Pop-Up Fenster enthält:

- Informationen zum Anruf
- Warteschlange
- Rufnummer des Anrufers (sofern übermittelt),
- Referenz
- Rückrufnummer (Option)
- Felder für Kontaktdetails
- Informationen von Agenten zu bisherigen Anrufen desselben Anrufers
- Die Schaltfläche Nachbearbeiten
- Die Aufklappliste Abgeschlossen für Rückrufanrufe
- Die Anrufhistorie

- Schaltflächen zu Anrufsteuerung (nur bei Telefonanrufen)
- Kontaktdetails zu aktuellem Anrufer hinzufügen
- Information zu aktuellem Anrufer hinzufügen, bearbeiten oder löschen
- Historie des aktuellen Anrufers anzeigen
- Aufzeichnung von aktuellem Anrufer abhören
- Nachbearbeitungsgrund angeben

3.4.1 Anruf bzw. Rückrufwunsch (CallBack) Bearbeitung

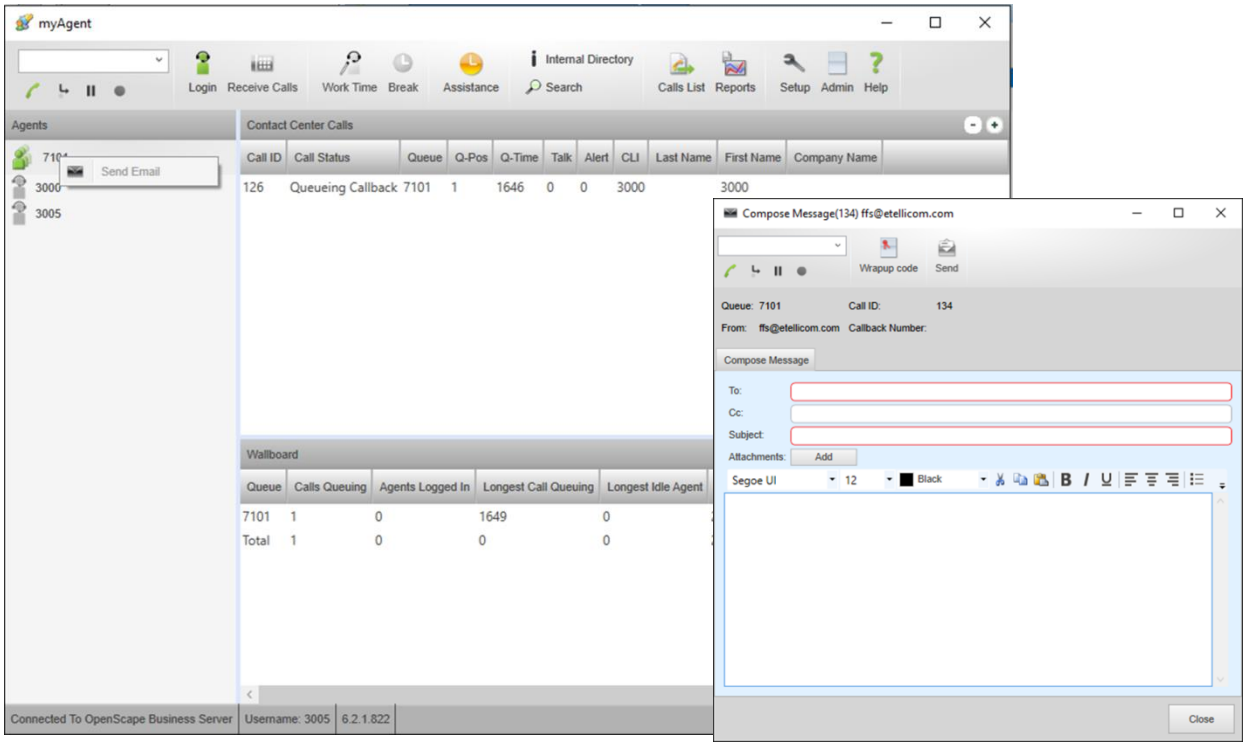
Ein kompletter Satz von Telefonie-Steuerelementen und Tools optimiert die Bearbeitung ankommender Anrufe sowie Agenten- Callback-Interaktionen.

3.4.2 E-Mail-Bearbeitung

MyAgent bietet Tools für die effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiierter E-Mail-Interaktionen. Ankommende E-Mail-Kontakte werden in einem Popup- Fenster angezeigt.Für die E-Mail Bearbeitung stejt ein HTML Editor zur Verfügung. E-Mail Anhänge können direkt ohen verheriges abspeichern auf dem PC geöffnet werden.

Die E-Mail Absenderinformationen werden über die Anruferidentifizierung in den verschiedenen Verzeichnissen in der gleichen Form wie bei Telefonanrufen ermittelt. Das Ergebnis wird zusammen mit der E-Mail Adresse des Absenders auch in der Anrufliste und im Contact Center Anruf Fenster dargestellt.

Um die Reaktionszeit zu verbessern und die Kontaktauflösung zu beschleunigen, stehen Funktionen für die interne und externe Weiterleitung zur Verfügung. E-Mail können auch direkt aus dem Contact Center Anruffenster versaendet werden.



Diese Option wird nach einem rechten Maustasten Klick auf den entsprechenden Eintrag angeboten. Es wird ein neues E-Mail Fenster geöffnet, welches durch den Anwender mit Informationen ergänzt und abgesendet werden kann. Für diese Funktion ist in der Warteschlangeneinrichtung eine E-Mail Adresse einzutragen.

3.4.3 Fax Bearbeitung.

MyAgent bietet Tools für die effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiierter Fax-Interaktionen. Ankommende Faxe werden in einem Popup- Fenster angezeigt. Um die Reaktionszeit zu verbessern und die Kontaktauflösung zu beschleunigen, stehen Funktionen für die interne und externe Weiterleitung zur Verfügung.

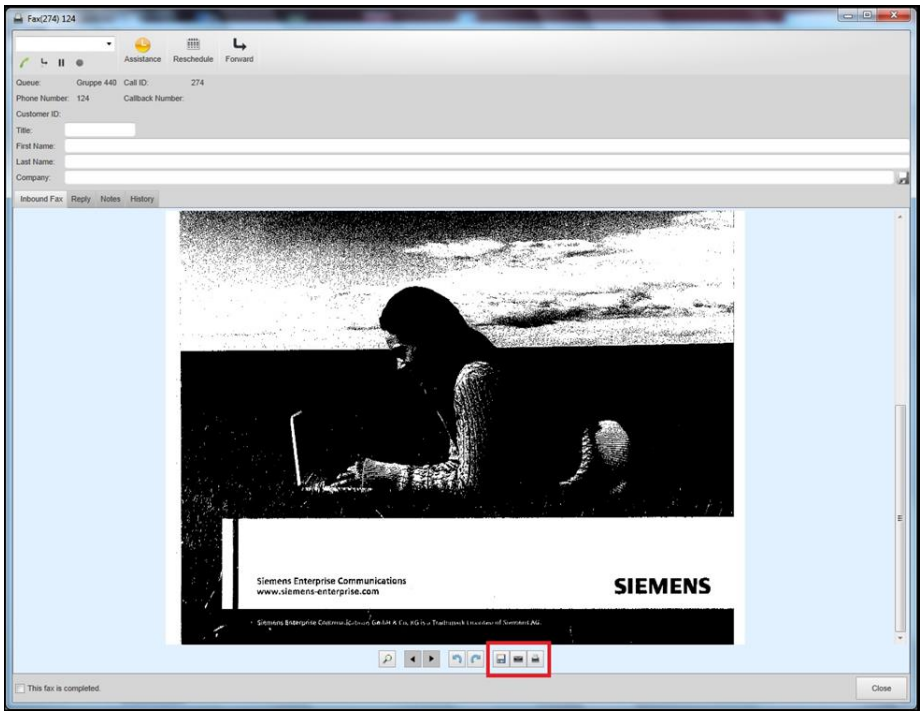


Abbildung 27 myAgent - Fax Bearbeitungsdialog

Zusätzlich steht dem Agenten die Möglichkeit zum Speichern, Drucken und Versenden des Faxes als E-Mail Anhang zur Verfügung.

3.5 Telefonanrufsteuerung

Für die reine Anrufbearbeitung steht dem Agenten eine Telefonanrufsteuerungsleiste zur Verfügung mit deren Hilfe er nachfolgende Aktionen in Verbindung mit seinem zugeordneten Telefon durchführen kann

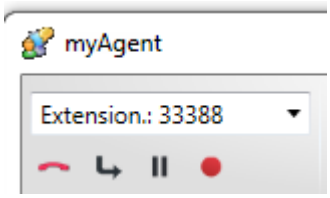


Abbildung 28 myAgent – Anrufsteuerungsdialog

- Anrufe annehmen
- Anruf gehend initiieren durch
  - Direkte Rufnummerneingabe
  - Wahl aus internem Verzeichnis
  - Wahl aus externem Verzeichnis
  - Wahl von Schnellwahltasten (Vermittlungsplatz Schaltflächen)

    - Auswahl einer Warteschlange
- Anruf halten
- Anruf übergeben
- Anruf beenden

3.6 Hot Key Funktionen

MyAgent unterstützt Hot Key Funktionalität. Hierzu werden in den Einstellungen von myAgent Funktion bestimmten Tasten bzw. Tastenkombinationen zugeordnet. Bei Betätigung der Tastenkombination führt myAgent die zugeordnete Funktion aus, sofern diese im jeweiligen Arbeitsablauf zur Verfügung steht. Nachfolgender Funktionen können Tastenkombinationen zugeordnet werden:

Tastenkombination für:

- Anruf annehmen/trennen
- Anruf weiterleiten/übergeben
- Pop-Up Fenster anzeigen

Funktionstaste/ Nummerntasten für

- Hilfe
- Einrichtung
- Internes Verzeichnis
- Anruferliste
- Suchen
- Anruf annehmen/trennen
- Halten/Fortsetzen
- Übergeben
- Neu Planen
- Wählen
- Aufzeichnen

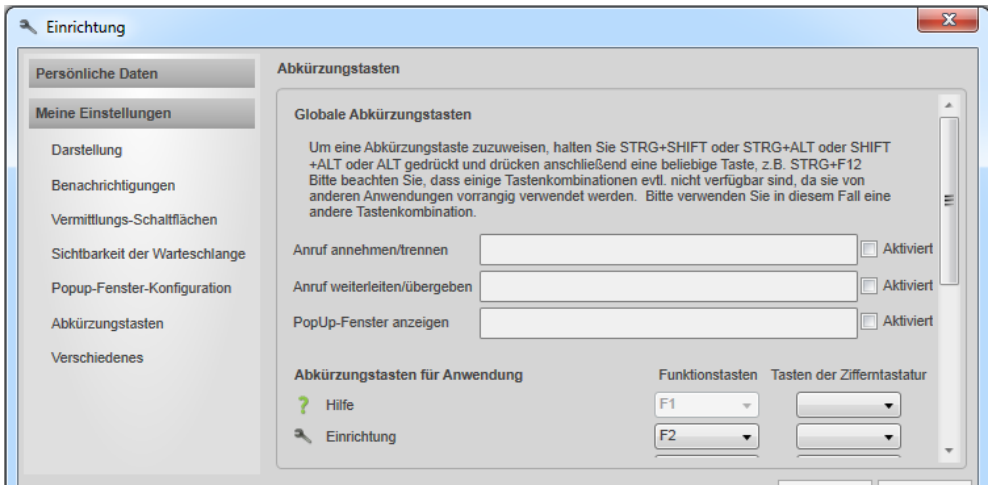


Abbildung 29 myAgent - Hot Key Zuweisungsdialog

3.7 Nachbearbeitungszeit aktivieren

Nach Beendigung des Kontakts kann der Agent einen Nachbearbeitung durchführen und den Kontakt mit einem entsprechenden Nachbearbeitungsgrund kennzeichnen.

3.8 Pause aktivieren

Möchte der Agent eine Pause einlegen, ohne sich in den Status „Nicht Verfügbar“ zu schalten, kann er einen vom Administrator angelegten Pausencode auswählen. Während der Pause werden dem Agenten keine Kontakte zur Bearbeitung zugeteilt.

3.9 Anruferliste (Calls List)

Mittels der Anruferliste zeigt myAgent dem Agenten Details zu allen bearbeiten Kontakten und Anrufen für die ihm zugeordneten Warteschlangen über einen Wählbaren Zeitraum an.

Zur Begrenzung der Ausgabe auf bestimmte Anruf / Kontakte können folgen Filter gesetzt werden.

- Datum Anfang / Ende
- Uhrzeit Anfang / Ende
- Warteschlange
- Agent
- Medienart
    - Voice Anrufe
    - E-Mail Anrufe
    - Fax – Anrufe
- Gehende Anrufe
- Nur abgeschlossene Anrufe
- Etc.

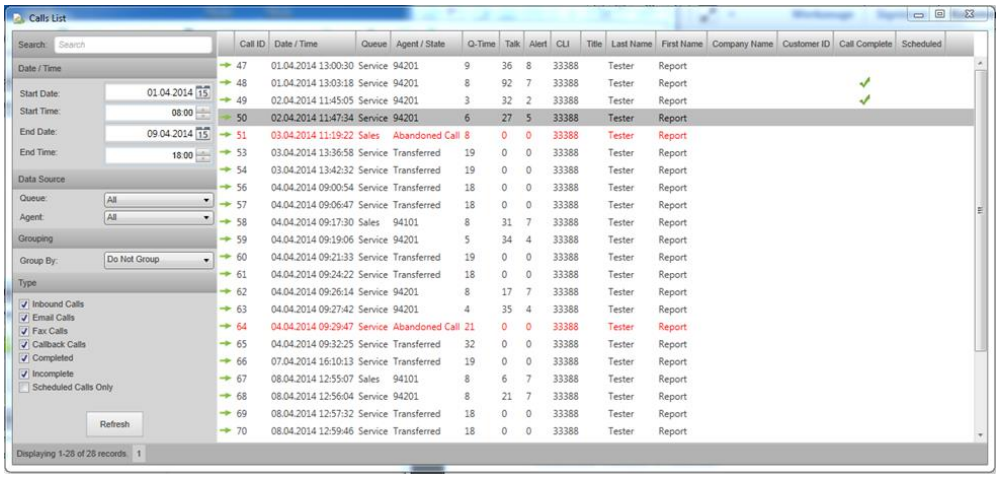


Abbildung 30 myAgent - Anrufliste mit Filteroption

Durch Mausklick auf einen Eintrag der Anruferliste kann sich der Anwender die Historie eines Anrufers anzeigen lassen, von anderen Agenten verfasste Notizen lesen und eventuell enthaltene sowie Aufzeichnung zu einem Anruf abhören.

- Symbol Art des Anrufs
    - Ankommend
    - Rückruf
    - Fax
    - E-Mail
- Anruf-ID
- Datum / Uhrzeit

- Warteschlange
- Agent / Status
- Zeit in Warteschlange
- Gesprächszeit
- Zeit bis Annahme
- Rufnummer des Anrufers
- Anrede des Anrufers
- Nachname des Anrufers
- Vorname des Anrufers
- Firma des Anrufers
- Kunden ID
- Indikator Anruf abgeschlossen
- Indikator geplanter Anruf
- Nachbearbeitung

Zu jedem Anruf in der Anruferliste existiert eine Anrufhistorie mit folgenden Informationen zu den bisherigen Anrufen desselben Anrufers:

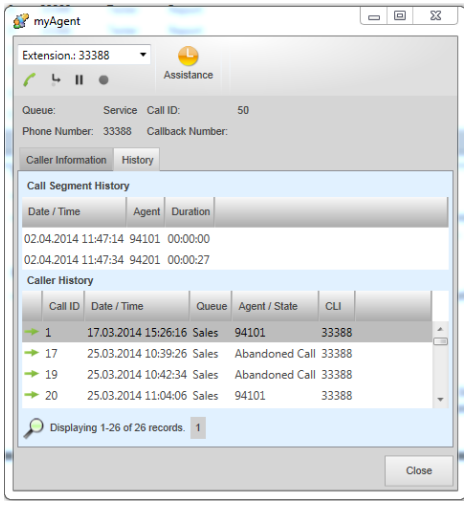


Abbildung 31 myAgent - Anruferhistorie

- Datum / Uhrzeit
- Warteschlange
- Agent (Rufnummer)
- Aufgezeichnet
- Typ -
    - ankommend
    - gehend

3.10 Aufzeichnen von Anrufen zu Dokumentations-und Trainingszwecken

Zu Trainingszwecken oder zu Dokumentationszwecken kann der Anwender einen Anruf aufzeichnen. Die Aufzeichnung wir zusammen mit dem Anruf in der Anruferliste abgespeichert.

Hinweis: Für das Aufzeichnen von Gesprächen ist für den Agenten eine Voicemail Lizenz erforderlich

3.11 Einbindung von Verzeichnissen / Kontakten

myAgent unterstützt verschiedene Kontaktverzeichnisse, die zur manuellen Suche nach Kontakten oder für die Anrufer Identifizierung herangezogen werden.

3.11.1 Verzeichnis Suche

Die Verzeichnissuchfunktion ermöglicht es Kontakte entweder in internen / externen oder externen Offline Verzeichnis zu suchen. Über Checkboxen lassen sich die Verzeichnisse, die in die Suche eingebundenen werden sollen auswählen.

Abbildung 32 myAgent – Verzeichnis Suchdialog

Die einzelnen Spalten der Verzeichnisse können alphanumerisch auf- oder absteigend sortiert werden. Innerhalb einer ausgewählten Spalte kann der Anwender durch Eingabe eines Zeichens oder eine Zeichenfolge sofort zum gewünschten Eintrag springen und z.B. per Doppelklick auf ein Rufnummernfeld die Rufnummer direkt anwählen.

3.11.2 Internes Verzeichnis

Das interne Verzeichnis enthält ausschließlich die Daten der systeminternen Teilnehmer inklusive ihres aktuellen Anwesenheitsstatus.

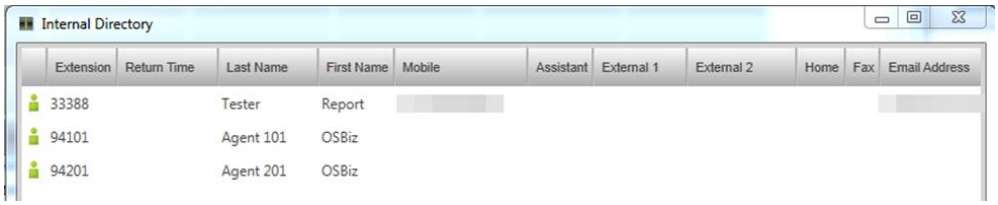


Abbildung 33 myAgent - Internes Verzeichnis

Im Detail sind dieses:

- Anwesenheitsstatus (nur Systemtelefone) inkl. Telefonstatus
- geplanter Zeitpunkt der Rückkehr bei Abwesenheit
- Nebenstellen Nummer
- Datum / Uhrzeit
- Nachname / Vornahme
- Mobil Nummer
- Assistent Nummer
- Externe Nummer
- Private Nummer
- Fax Nummer
- E-Mail Adresse
- Abteilung
- Standort

Nach Anwahl eines Teilnehmers kann der Anwender den Teilnehmerstatus eines internen Teilnehmers mit rechtem Mausklick auf einen Eintrag ändern, eine Sofortnachricht senden oder eine der eingetragenen Rufnummern zum Anruf auswählen.

Hinweis: myAgent bietet keine Möglichkeit die Teilnehmer im Internen Verzeichnis zu editieren

Zum Ändern des Präsenzstatus eines Teilnehmers benötigt der Agent eine Attendant Lizenz

3.11.3 Externes Verzeichnis

Das externe Verzeichnis enthält die vom OpenScape Business Administrator eingetragenen bzw. per CSV-Datei importierten externen Kontaktdaten.

myAgent bietet nur lesenden Zugriff auf das Externe Verzeichnis

- Nachname
- Vorname
- Firma
- Geschäftlich 1
- Geschäftlich 2
- Privat 1
- Mobil
- Kunden ID.

3.11.4 Externes Offline-Verzeichnis:

Das externe offline Verzeichnis von myAgent enthält Kontakte aus einem Offline-Unternehmensverzeichnis und ist durch den Administrator des OpenScape Business Systems zu konfigurieren.

3.12 Instant Messaging

Über die Instant Messaging Funktion von myAgent kann der Anwender mit internen Teilnehmern Texte als Sofortnachrichten austauschen. Bei mehreren abwechselnden Kommunikationspartnern hat jeder Dialog ein eigenes Fenster mit dem Namen des Kommunikationspartners. Ist myAgent oder myPortal des Kommunikationspartners nicht gestartet hat, speichert das System die Sofortnachricht und zeigt sie bei seiner nächsten Anmeldung an.

3.13 Unterstützungsanforderung beim Supervisor

Die Funktion Unterstützungsanforderung erlaubt es dem Agenten während eines Anrufs über Instant Messaging eine Mitteilung an den Supervisor zu senden. In der Mitteilung kann er folgende Parameter angeben:

- Grund
- Art der Unterstützung
    - Sofortnachricht
    - Mithören
    - Aufschalten
- Gewünschten Antwortzeit (Dringlichkeit)

3.14 Unterstützungsanforderung bei Teilnehmern

Der Anwender von myAgent kann verfügbare interne Teilnehmer per Mausklick auf die Vermittlungsplatzschaltflächen oder auf den entsprechen Eintrag im internen Verzeichnis in die Anrufbearbeitung mit einbeziehen.

3.15 Teamleiste - Vermittlungsplatzschaltflächen

Über die Vermittlungsplatz-Schaltflächen zeigt myAgent dem Anwender den Telefon- und Anwesenheitsstatus interner Teilnehmer. Der Anwender kann über die Schaltflächen entsprechend seinen Bedürfnissen individuell einrichten, belegen oder löschen. Mittels der Schaltflächen kann er die Teilnehmer anzurufen, ihnen Anrufe übergeben oder auch deren Anrufer heranholen.

Abbildung 34 myAgent - Vermittlunsplatz Schaltflächen

Sofern einem Agenten auch eine myAttendant Lizenz zugeordnet wurde ist er auch berechtigt den Präsenzstatus der anderen Teilnehmer über myAgent zu verändern.

Ein Agent hat die Möglichkeit mehrere Registerkarten einzurichten. In einer Registerkarte stehen maximal 70 Teilnehmerschaltflächen zur Verfügung. Die Teilnehmerschaltflächen einer Registerkarte sind standardmäßig nach Nachname alphanumerisch aufsteigend sortiert.

3.16 Echtzeit Ansichten - Realtime Reporting

Dem Anwender von myAgent stehen verschiedenen Echtzeit Ansichten zu Verfügung, die ihn ständig über den wichtigsten Parameter in den Warteschlangen auf dem Laufenden halten. In der Rolle des Agenten werden dem Anwender jedoch nur die Informationen derjenigen Warteschlangen angezeigt, denen er als Agent zugeordnet ist.

3.16.1 Aktueller Agentenstatus - Agentenzuweisungsliste

Der Agent kann in der Agentenzuweisungsliste die für seine Warteschlange zugewiesenen Agenten und deren aktuellen Status sehen.

3.16.2 Servicelevel Grade of Service

myAgent bietet dem Agenten die Möglichkeit den Servicelevel der ihm zugeordnete Warteschlange als Prozentwert (kumuliert über 24 Std) anzeigen zu lassen.

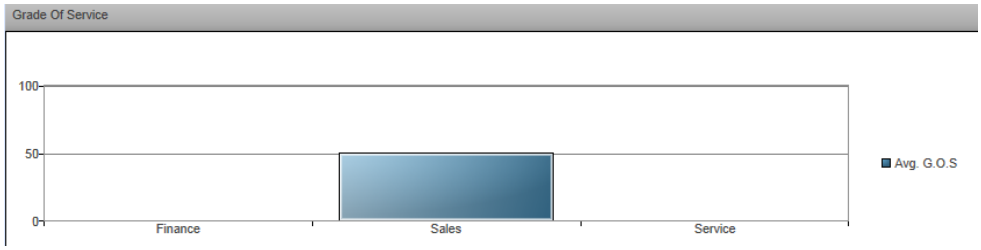


Abbildung 35 myAgent - Diagramm mit Servicegrad

3.16.3 Average Times (Durchschnittzeiten pro Warteschlange)

Hier erhält der Agent Information über die durchschnittlichen Warte- und Gesprächszeiten der Anrufe in der ihm zugeordneten Warteschlange als Balkendiagramm.

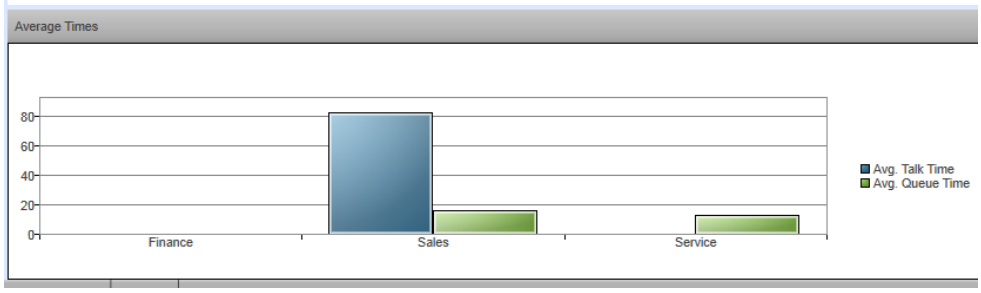


Abbildung 36 myAgent - Diagramm durchschnittliche Warte- / Gesprächszeit

3.16.4 Aktuell bearbeitete, wartende Anrufe / Kontakte

myAgent bietet im Fenster Contact Center Anrufe eine Übersicht aller gerade in Bearbeitung befindlichen und wartenden Anrufe in den ihm zugeordneten Warteschlangen.

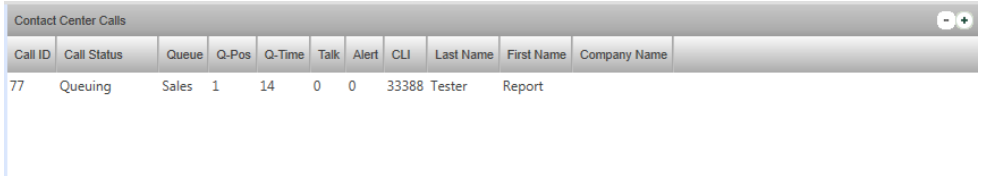


Abbildung 37 myAgent - Liste der Contact Center Anrufe

- Call ID -Eine eindeutige Zahl zur Identifizierung eines Anrufs. Sie wird mit jedem Anruf um Eins erhöht.
- Anrufstatus - - Zeigt, ob der Anrufer noch wartet oder im Gespräch ist
- Warteschlange
  - Wartepos - Position in der Warteschlange
  - Wartezeit - Verstrichene Wartezeit in Sekunden
  - Sprechzeit -Verstrichene Zeit im Gespräch in Sekunden
- Rufzeit - Verstrichene Zeit in Sekunden vom ersten Klingeln bei diesem Agenten bis zur Annahme
- Rufnr. - Rufnummer des Anrufers, sofern übermittelt
- Nachname - Nachname des Anrufers, falls im internen / Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
- Vorname - Vorname des Anrufers, falls im internen / Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar
- Firma - Firma des Anrufers, falls im Externen Verzeichnis zur Rufnummer verfügbar

3.16.5 Wandanzeige - Warteschlangendetails

Die Warteschlangendetails dienen dem Anwender zum einen als Information über die aktuelle Auslastung der ihm zugeordneten und zum anderen zur Realisierung einer Wandanzeige mittels Großmildmonitor oder Projektor

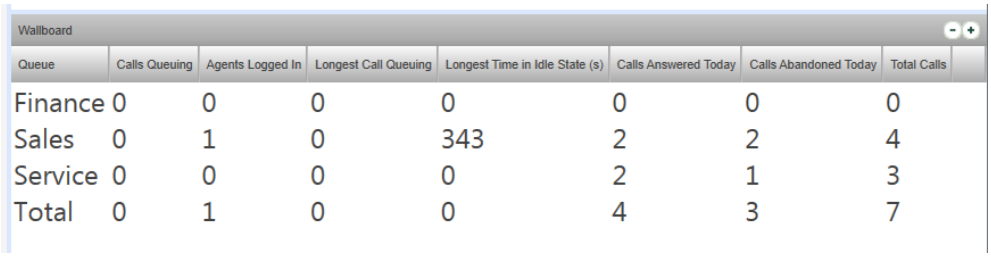


Abbildung 38 myAgent - Wandanzeigendarstellung

Damit können für ausgewählte Warteschlangen kumuliert über eine Zeitraum vom 24 h folgende Information dargestellt werden.

- Anzahl Anrufe in der Warteschlange,
- Angemeldete Agenten
- ,am längsten wartender Anruf,
- Agent am längsten in Ruhe,
- Anzahl angenommener, abgebrochener Anrufe
- Anzahl aller Anrufe.
- Alarm für Wartezeit - Anrufe, deren Wartezeit die Alarm-Schwellwertzeit überschritten hat, werden in roter Schrift dargestellt.

3.17 Individuelle Einrichtung

Der Anwender kann myAgent in folgenden Punkten individuell an seine Bedürfnisse anpassen:

- Kennwort ändern
- Sprache der Benutzeroberfläche auswählen
- Skin-Farben ändern
- Funktionsmenü ein- oder ausblenden
- Telefoniesteuerleiste ein- oder ausblenden
- Dynamisches Einblenden der Telefonieleiste aktivieren oder deaktivieren
- myAgent automatisch im Vordergrund bei ankommendem Anruf aktivieren oder deaktivieren
- myAgent automatisch im Vordergrund bei Annehmen eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren
- Minimieren von myAgent bei Beenden eines Anrufs aktivieren oder deaktivieren
- Position des Pop-Up-Fensters für entgangenen Anruf festlegen
- Automatische Updates

3.18 „Supervisor“ Funktionen

Der Berechtigungs-Level „Supervisor“ bietet folgende Funktionen, die über den Leistungsumfang des Berechtigungs-Levels „Agent“ hinausgehen:

3.18.1 Erweiterte Ansichten

Prinzipiell hat der Supervisor alle Ansichten und Informationen wie ein Agent zur Verfügung. Im Gegensatz zu einem Agenten, der nur die Informationen der Warteschlangen erhält, für die er tätig ist, erhält der Supervisor die Informationen über alle Warteschlangen und Agenten des Contact Centers.

3.18.2 Agentenverwaltung

3.18.2.1 Zuweisung von Agenten zur Warteschlange

Der Supervisor kann über myAgent Agenten den eingerichteten Warteschlangen zuweisen und sich bei alle Warteschlange, die zugewiesenen Agenten und deren aktuellen Status darstellen zu lassen. Bei Bedarf kann er über seine individuelle Einstellung auch Warteschlangen aus der Ansicht herausnehmen.

3.18.2.2 Agenten verfügbar / nicht verfügbar schalten

Der Supervisor hat die Möglichkeiten Agenten die aktuell nicht verfügbar sind verfügbar bzw. nicht verfügbar zu schalten.

3.18.3 Eingriff in die Anrufverteilung

Der Supervisor besitzt die Möglichkeit einen Anruf, der sich in der Warteschlange befindet an die erste Warteposition innerhalb der Warteschlange zu setzen. Anrufern, die sich in der Warteschlange befinden und Informationen über ihre

aktuelle Warteposition hören werden bei der Ansage nicht zurückgestuft. Die Positionsansage verändert sich erst wieder mit Erreichen eines günstigeren Warteplatzes.

3.18.4 Bearbeitungsmöglichkeit für Unterstützungsanforderungen

myAgent bietet dem Supervisor eine Liste aller Agenten an, die momentan Unterstützung anfordern. Die Anforderungen enthalten im Detail:

- Grund
- Verbleibende Zeit um zu antworten
- Rufnummer des Anrufers
- Vorname des Anrufers
- Nachname des Anrufers
- Firma des Anrufers
- Art gewünschten Unterstützung:
    - Texthilfe (Instant Messaging)t
    - Gesprächsaufschaltung
    - Mithören (Silent Monitoring)

Der Supervisor kann die Anforderung annehmen oder abweisen. Wenn er eine Anforderung nicht innerhalb der verbleibenden Zeit bearbeitet, wird sie zurückgenommen.

3.18.5 Gespräche mithören und aufzeichnen, Aufschalten in bestehende Verbindungen.

Der Supervisor besitzt die Möglich die Telefongespräche der Agenten gezielt mitzuhören und zu Dokumentations- / Trainingszwecken aufzuzeichnen. Darüber hinaus hat der die Möglichkeit sich auf ein vom Agenten geführtes Gespräch aufzuschalten.

3.18.6 Alarme

Für eine Warteschlange können Schwellwerte für die maximale Anzahl wartender Anrufe oder maximale Wartezeit in der Warteschlange eingestellt werden. Wird einer dieser Werte im Betrieb überschritten wird ein Alarm für die entsprechende Warteschlange ausgegeben.

Abbildung 39 myAgent - Alarm in der Agentenzuweisungsliste

3.18.7 Echtzeit Ansichten / Realtime Reporting

Der Supervisor kann sich folgende Informationen darstellen zu lassen.

- alle Warteschlangen
- den zugehörigen Servicelevel
- die den Warteschlangen zugewiesenen Agenten, sowie deren aktuellen Status

3.18.8 Historische Berichte / Historical Reports

MyAgent bietet für Supervisoren vordefinierte Berichte zur Auswertung von Betriebsparametern der Warteschlange bzw. des gesamten Contact Centers an. Bei jedem Bericht kann der Anwender das Start- und Ende-Datum für die Auswertung wählen. Die Berichte werden in einem Webbrowser als PDF dargestellt und können aus diesem heraus als Datei gespeichert oder gedruckt werden. (Details siehe Kapitel 6.2)

3.18.9 Contact Center Administration

Supervisoren bietet myAgent die Möglichkeit das Administrationsportal direkt und ohne erneutes Login auszuführen und folgende Parameter für Contact Center zu verändern File Uploads für Ansagen zu verwalten:

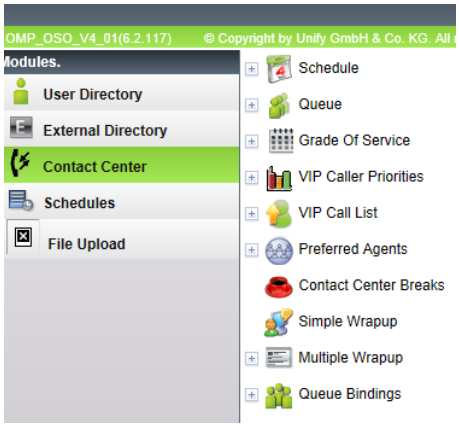


Abbildung 40 myAgent - Contact Center Administration

Contact Center

- Zeitplan
- Warteschlangen
- Servicegrad
- VIP-Anrufer Priorität
- VIP-Rufliste
- Bevorzugte Agenten
- Contact Center Pausen
- Nachbearbeitungscodes
- Mehrfach Nachbearbeitungscodes
- Zuweisung von Agenten zu Warteschlangen

File Uploads und Aufzeichnungen Verwaltung

- Festlegen der Aufzeichnungsnebenstellen
- Aufnahmesteuerung
- Abspeicherung der Aufnahme

4 MyReports Leistungsmerkmale

4.1 myReports Login

Ein Contact Center Mitarbeiter kann sich mit seiner individuellen Kennung und seinem Passwort an einem beliebigen myReports anmelden.

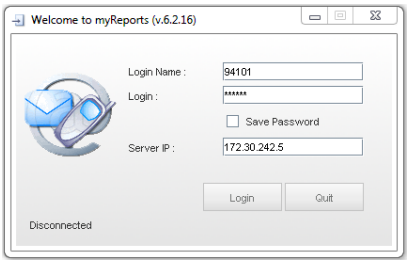


Abbildung 41 myReports - Login Dialog

Hierbei kann er festlegen ob sein Passwort für den nächsten Login gespeichert werden soll oder nicht

Über die Angabe der Server IP Adresse kann der Anwender festlegen mit welchem OpenScape Business System sich der myReports Client verbinden soll.

MyReports kann auf mehreren PC Arbeitsplätzen installiert und betrieben werden. Allerdings können nicht mehrere Anwender konkurrierend mit myReports an einem OpenScape Business System arbeiten. Ist bereits eine myReports Anwendung aktiv, wird den anderen Anwender beim Login ein entsprechender Hinweistext mit dem aktuell aktiven Nutzer ausgegeben.

Anwender mit dem Berechtigungslevel Supervisor oder Administrator können sich mit Ihrer myAgent Kennung an beliebigen myReports Clients anmelden. Anwender mit dem Berechtigungslevel Agent werden von myReports mit einem entsprechenden Hinweistext abgewiesen.

4.1.1 Automatischer Login

Wurde die Option „Passwort Speichern“ bei Login ausgewählt worden führt myReports beim nächsten Aufruf einen automatischen Login mit den zuletzt verwendeten Parametern durch.

4.1.2 Anmeldung an verschiedenen OpenScape Business Systeme

Der myReports Client kann Auswertungen für verschiedene OpenScape Business Systeme vornehmen.

Die Auswahl des OpenScape Business Zielsystem erfolgt über die IP Adresse des Systems. Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass im Zielsystem eine myReports Lizenz verfügbar ist.

Der Anwenden kann sich entweder mit seinem Login Namen oder als myReports Administrator anmelden. Im ersten Fall muss der Anwenden im Zielsystem ein Contact Center Teilnehmer mit der Rolle Supervisor sein.

4.2 Individuelle Einstellungen

4.2.1 myReports Einstellungen

Jeder myReports Anwender kann sich über den Menüpunkt „Settings“ im Administratormenü die myReports Sprache entsprechend seinen Bedürfnissen anpassen. Diese individuellen Einstellungen werden gespeichert und beim nächsten Login des Anwenders automatisch aktiviert.

4.2.2 Individuelle Zeitplanerstellung

Die vom Anwender erstellen Zeitpläne für die Erstellung von Berichten werden individuell abgespeichert und im Zeitplanmanager dargestellt. Nur dem Eigentümer eines Zeitplans kann die von ihm gespeicherten Zeitpläne im Zeitplanmanager sehen und bearbeiten.

4.3 Berichtsvorlagen

myReports verwendet zur Erstellung von Berichten in Layout und Inhalt vordefinierte Berichtsvorlagen. Der Anwender kann diese Berichtsvorlagen nicht verändern.

4.4 Report Explorer

Die Berichtsvorlagen sind themenspezifisch in Gruppen zusammengefasst: Der Report Explorer innerhalb des Schedule Managers zeigt alle zur Verfügung stehenden Berichtsvorlagen an. Im Auslieferungszustand sind folgende Gruppen definiert.

- Agententätigkeit
- Agenten
- Anrufhistorie
- Anrufe
- Rufnr.
- Fax/E-Mail
- Andere
- Leistung
- Warteschlangen
- Benutzer Anwesenheitsstatus
- Nachbearbeitungscodes

4.5 Report Parameter

Der myReports Anwender wählt die gewünschte Berichtsvorlage im Report Explorer aus und gibt anschließend die vorlagenabhängigen Berichtsparameter ein.

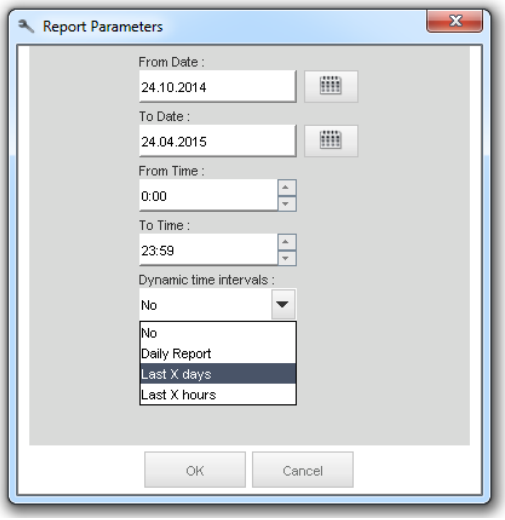


Abbildung 42 myReports - Eingabe Berichtsparameter

Abhängig von der Reportvorlage können folgende Parameter eingegeben werden

Parameter	Beschreibung
Datum von:	Die Berichtsdaten starten ab diesem Datum
Datum bis	Die Berichtsdaten enden zu diesem Datum
Von Uhrzeit **Bis Uhrzeit** **24/24** **Nur zu Geschäftszeiten**	Von - Bis Uhrzeit wird in Verbindung mit dem Datumsintervall verwendet. Hier kann festgelegt werden ab welchem Zeitpunkt der Berichtsinhalt startet / endet bzw. für welchen Tagesabschnitt die Daten im Bericht erscheinen sollen. Werden keine Uhrzeiten als Reportparameter verlangt, beinhaltet der Report immer Daten für 24 Stunden / Tag (angezeigt durch 24/24). Es sei denn die Checkbox „Nur zu den Geschäftszeiten“ wurde selektiert. In diesem Fall werden die Daten für die in der Contact Center Administration festgelegte Geschäftszeit ermittelt und ausgegeben.
Agent/Benutzer	Bezieht sich auf die im Contact Center konfigurierten Benutzer / Agenten Namen Der Report beinhaltet Contact Center Daten wenn der Begriff Agent verwendet wird. Bei Verwendung des Begriffs Benutzer enthält der Report allgemeine UC Daten.
Queue	Bezieht sich auf die Namen der die im Contact Center konfigurierten Warteschlangen.
Nachbearbeitung Beschreibung	Bezieht sich auf die im Contact Center konfigurierten Nachbearbeitungsbeschreibungen (Codes)
Nachbearbeitungsgruppe	Bezieht sich auf die im Contact Center konfigurierten Nachbearbeitungsgruppen Bezeichnungen
Dynamisches Zeitintervall	Der Parameter „Dynamisches Zeitintervall“ ermöglicht es den Berichtsinhalt bei automatisierter Berichtserstellung über einen Zeitplan dynamisch an den Generierungszeitpunk anzupassen. Dieser Parameter wirkt nur bei zeitplangesteuerten Berichtserstellung, jedoch nicht bei der Berichtsvorschau. Zur Verfügung stehen folgende Optionen: **„Kein“** Dieses ist die Grundeinstellung. Der generierte Report beinhaltet die Daten, im Intervall welches über die Parameter Start- / Enddatum sowie Start- /Endzeit definierten wurde. **“Täglicher Bericht”** Diese Einstellung bewirkt, dass der erzeugte Bericht die Daten des Tages beinhaltet an dem der Bericht generiert wird. Wenn Täglicher Bericht ausgewählt wurde sind die Felder zur Eingabe des Start- und Enddatums des Zeitintervalls gesperrt. Die Start- / Endzeit für den Berichtsinhalt ist immer das in den Parametern Start - / Endzeit angegebene Zeitintervall. Bei Berichten ohne Zeitparametereingabe beginnt das Berichtsintervall um 00:00 und endet zum Zeitpunkt der Berichtsgenerierung. **„Letzte x Tage** Diese Einstellung bewirkt, dass der erzeugte Bericht die Daten der letzten x-Tage vom Berichtserstellungszeitpunkt aus gesehen beinhaltet. Wenn Letzte X Tage ausgewählt wurde sind die Felder zur Eingabe des Start- und Enddatums gesperrt. Start Zeit für den Berichtsinhalt ist immer der Zeitpunkt der Reportgenerierung minus X Tage. Die Endzeit ist der Generierungszeitpunkt des Berichts. **Letzte x Stunden**

	Diese Einstellung bewirkt, dass der erzeugte Bericht die Daten der letzten x-Stunden vom Berichtserstellungszeitpunkt aus gesehen beinhaltet. Wenn Letzte X Tage ausgewählt wurde sind die Felder zur Eingabe des Start- und Enddatums sowie der Start- und Ende Zeit des Zeitintervalls gesperrt. Der Berichtsinhalt starte genau x Stunden vor dem Generierungszeitpunkt des Berichts. Anmerkung: Dieser Option wirkt nur für Berichten, mit Start- / Ende Zeit Parameter

Tabelle 8 myReports - Berichtsparameter

4.6 Ad Hoc Berichtserstellung

Über die Vorschaufunktion kann sich der Anwender den im Schedule Manager definierten Bericht zur Prüfung g sofort (ad hoc) im gewünschten Ausgabeformat erstellen lassen. Hierbei werden die eingestellten Berichtsparameter für das Dateiformat sowie für den Versand per E-Mail oder für den Dateiexport berücksichtigt, sofern diese ausgewählt wurde.

4.6.1 Sofortiger Berichtsausgabe am Bildschirm

Der Anwender kann einen Bericht auch ad Hoc am Bildschirm mittels eines Internet Browsers anzeigen lassen. Sofern das PDF Format gewählt wurde, wird der Report, das entsprechende Plug-In vorausgesetzt, direkt im Browser zu Ansicht geöffnet. Hat der Anwender ein anderes Dateiformat als PDF ausgewählt, wird ihm die entsprechende Berichtsdatei über den Browser zum Speichern oder Öffnen angeboten.

4.6.2 Sofortiger Berichtsversand per E-Mail

Der Anwender kann einen Bericht auch ad hoc als Anlage per E-Mail an einen oder mehrere (in myReports nicht begrenzt) beliebigen Empfänger senden. Der Betreff der E-Mail beginnt stets mit der in System hinterlegten E-Mail Adresse des Anwenders und kann manuell um entsprechende Inhalte erweitert werden.

4.6.3 Sofortige Ablage des Reports im Dateisystem

Der Anwender kann einen Bericht auch ad hoc als Datei in das gewünschte Format an einem zuvor definierten Ort im Dateisystem ablegen lassen

4.7 Zeitplangesteuerte Berichtserstellung

MyReports ist für die vollautomatsche Berichtserstellung konzipiert und erlaubt es dem Anwender den Zeitpunkt der Berichtserstellung, das Ausgabemedium, das Ausgabeformat sowie Wiederholungen zu definieren und in einem Zeitplan abzuspeichern. Nachdem die Berichtparameter definiert sind kann der Anwender den Erstellungszeitpunkt des Berichts festlegen. Hierzu definiert er:

Parameter	Beschreibung
Zeitraum der Ausführung	• Startdatum - Der Zeitplan wird ab dem Startdatum ausgeführt. • Ende Datum - Die Ausführung des Zeitplans wird bis zum Erreichen des Ende Datums im konfigurierten Intervall wiederholt. • Start Uhrzeit - Der Zeitplan wird um diese Uhrzeit zum ersten Mal ausgeführt. Falls zur selben Uhrzeit mehrere Zeitpläne ausgeführt werden sollen, werden die entsprechenden Berichte aus Performancegründen jeweils im Abstand von einer Minute erstellt. Der Inhalt der Berichte ist davon unberührt. • Ende Uhrzeit
Bereitstellung per E-Mail	Zeitgesteuerte Berichte werden an die eingestellte E-Mail-Adresse gesendet.

Wiederholung	Der Anwender kann für das Ausführen des Zeitplans bzw. die Erstellung des Berichts folgende Arten der Wiederholung konfigurieren, basierend auf dem ersten Ausführungszeitpunkt • stündlich • täglich • alle n Tage • wöchentlich • alle n Wochen • monatlich • alle n Monate • jährlich
Weitere Report Vorlage individuelle Angaben	• Name der Warteschlange • Agent / Benutzer • Nachbearbeitungsbeschreibung • Nachbearbeitungsgruppe • Nur zu den Geschäftszeiten
Ausgabeformate	Der Anwender kann bei der Berichtsvorschau und beim E-Mail-Versand eines Berichts eines der folgenden Ausgabeformate wählen: • Excel • PDF • Word • PostScript

Tabelle 9 myReports - Parameterbedeutung im Schedule Manager

4.8 Schedule Manager -

Der Schedule Manager ermöglicht dem Anwender auf komfortable Art und Weise die Definition von Zeitplänen für die Berichtserstellung sowie die ad hoc Berichtserstellung. Jeder Anwender kann sich die von ihm erstellten Zeitpläne abspeichern, diese bei Bedarf modifizieren, wieder abspeichern oder erneut aktivieren.

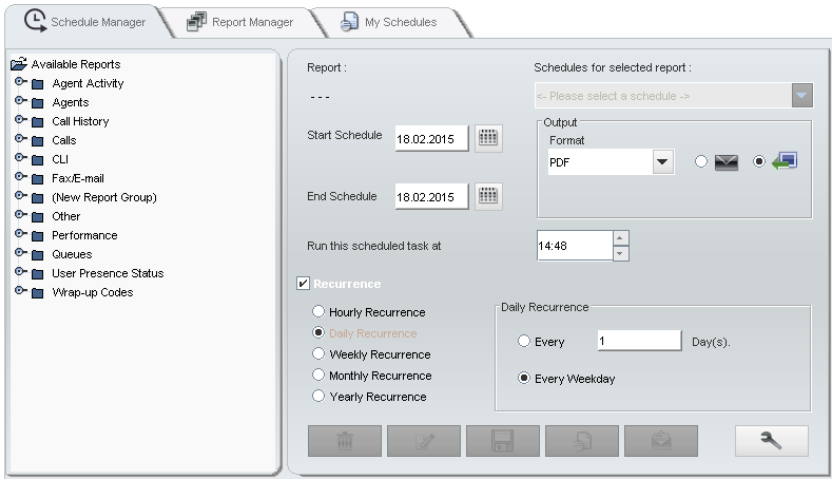


Abbildung 43 myReports - Reporterstellung und Planung mit dem Schedule Manager

4.9 Verwaltung abgespeicherter Zeitplane

Mittels der mySchedules Funktion unterstützt myReports den Anwender in der Verwaltung seiner erstellten und abgespeicherten Zeitpläne.

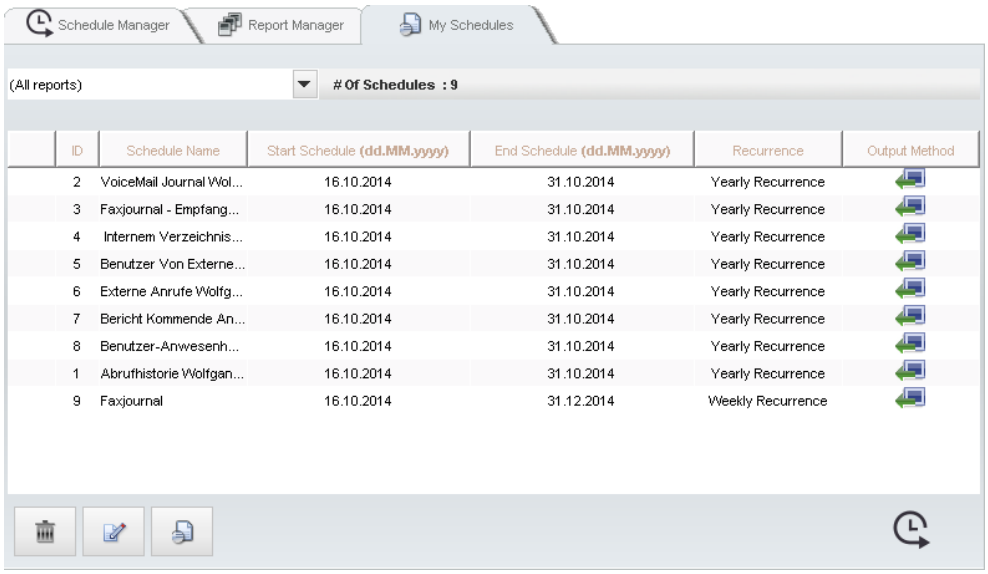


Abbildung 44 myReports - mySchedules Verwaltung erstellter Zeitpläne

4.9.1 Anzeige gespeicherter Zeitpläne

Hierzu präsentiert mySchedules dem Anwender eine Liste der vom ihm definierten Zeitplänen unter Angabe von:

Parameter	Beschreibung
Name des Zeitplans	Name des Zeitplans
Startzeitplan	Beginn des Zeitraums, in dem der Zeitplan ausgeführt wird.
Ende Zeitplan	Ende des Zeitraums, in dem der Zeitplan ausgeführt wird.
Wiederholung	Art und Intervall der Wiederholung. Der Anwender kann die Zeitpläne nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortieren.

Tabelle 10 myReports - Parameterbedeutung in mySchedules

Eine Filteroption ermöglicht es dem Anwender die Anzahl der angezeigten Zeitpläne auf die von ihm gewünschten Berichtsvorlagen einzugrenzen.

4.9.2 Anzeige der Zeitplanparameter gespeicherter Berichte

Zur schnellen Kontrolle eines gespeicherten Berichts bietet MySchedules die Möglichkeit die Alle Parameter eines ausgewählten Zeitplans anzuzeigen.

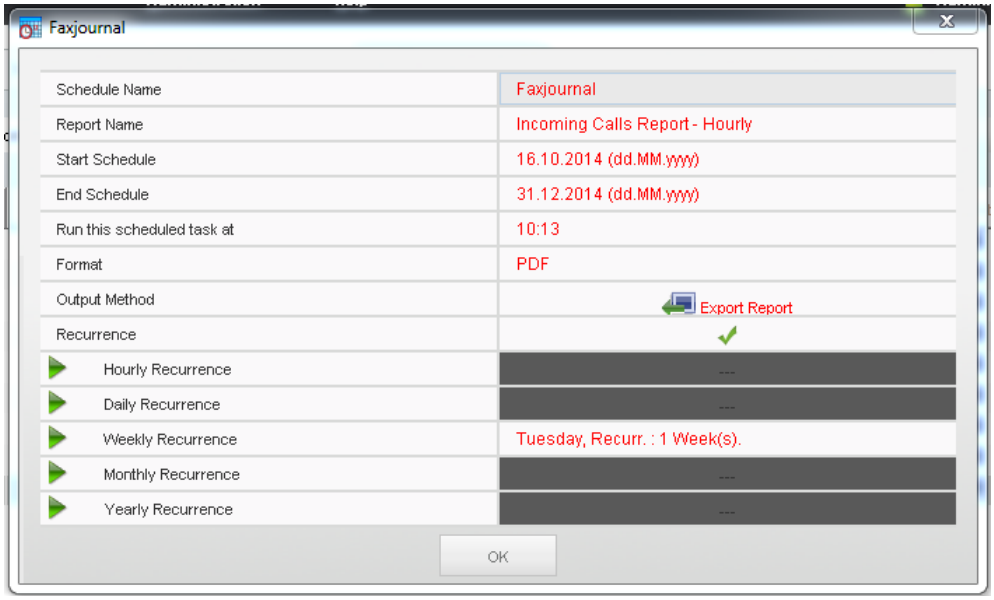


Tabelle 11 myReports - Anzeige der Zeitplanparameter

4.9.3 Bearbeitung gespeicherter Zeitpläne

MySchedules bietet dem Anwender die Möglichkeit gespeicherte Zeitpläne zu bearbeiten und die bearbeiteten Berichte unter gleichem oder einem anderen Namen wieder abzuspeichern.

4.9.4 Löschen gespeicherter Zeitpläne

Stellt der Anwender fest, dass er einen gespeicherten Zeitplan nicht mehr benötigt kann er diesen über MySchedules aus der Liste löschen.

4.10 Report Manager - Reportvorlagenverwaltung

Der Report Manager dient dem Anwender zur Verwaltung der Berichtsvorlagen.

4.10.1 Anzeige aller Berichtsvorlagen

Der Report Manager zeigt eine Liste aller Berichtsvorlagen mit folgenden Details:

- Identifikationsnummer
- Berichtsvorlage Name
- Berichtsgruppe

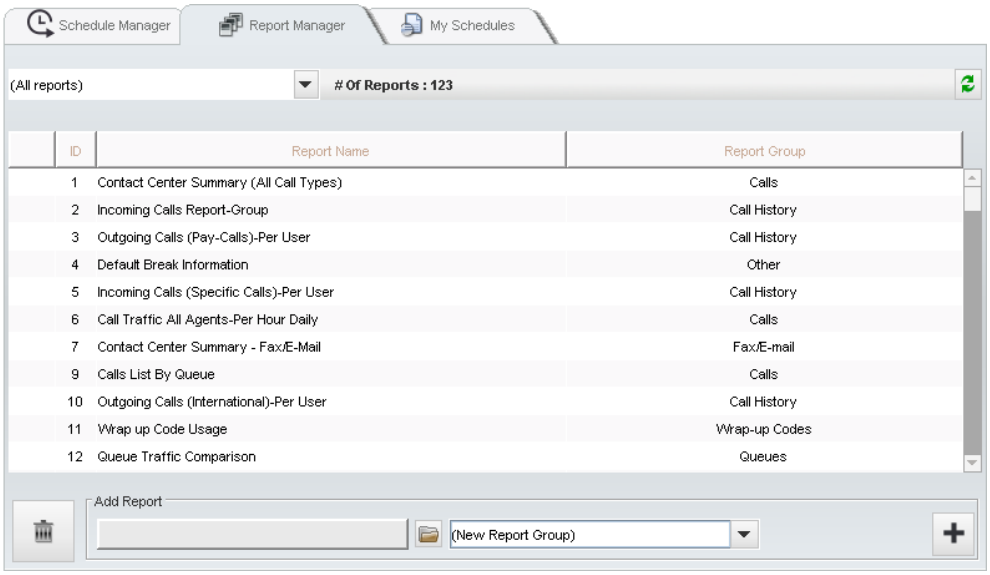


Abbildung 45 myReports - Report Manager

Der Anwender kann sich die Berichtsvorlagen nach einer Spalte alphanumerisch auf- oder absteigend sortiert, Sowie gefiltert nach Berichtsvorlagegruppen darstellen lassen.

4.10.2 Reportvorlagen Hinzufügen / Löschen

Der Reportmanager bietet darüber hinaus die Möglichkeit neue Berichtsvorlagen zu den bestehenden Vorlagen hinzuzufügen und wieder zu löschen. Standard Berichtsvorlagen können mit dem Berichtmanager nicht jedoch nicht gelöscht werden.

Bei Hinzufügen besteht für den Anwender die Option auszuwählen ob er die modifizierte Reportvorlage in eine neue Gruppe einsortiert oder zu einer der bestehenden Gruppen hinzufügt. Alle neu eingefügten Berichtsvorlagen stehen anschließend im Bericht Explorer zusammen mit den Standard Berichtsvorlagen zur Anwendung zur Verfügung.

4.11 Datenschutz

4.11.1 Unterdrückung von Ziffern in der Rufnummer

MyReports kann aus Datenschutzgründen in allen betreffenden Berichten die letzten vier Stellen von externen Rufnummern in den Spalten Rufende Nummer (Calling Number) und Angerufenen Nummer (Called Number) durch **** ersetzen.

Hat ein interner Teilnehmer seine private Rufnummer, Mobilrufnummer, externe Rufnummer 1 und/oder externe Rufnummer 2 als nicht sichtbar gekennzeichnet, werden diese Rufnummern in allen betreffenden Berichten nicht angezeigt.

Diese Einstellung gilt auch für Berichte die mit myAgent erstellt werden.

4.12 myReports Administration

Der myReports Administrator kann myReports über das Administratormenü an aktuelle Erfordernisse anpassen.

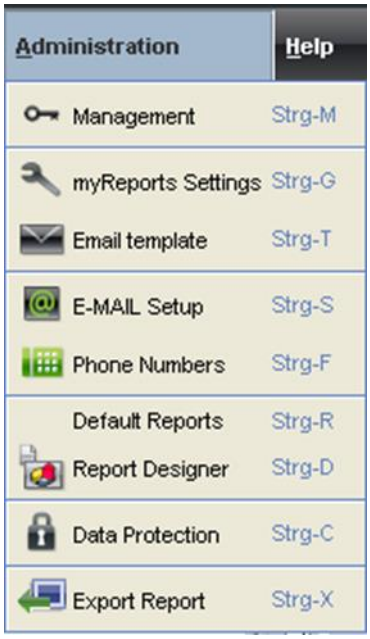


Abbildung 46 myReports - myReports Administrator Menü

4.12.1 Administrator Passwort verwalten

Das hier einstellbare Kennwort gilt für den myReports Administrator Account. myReports Anwender mit Contact Center Account benötigen dieses Kennwort ebenfalls um bestimmte Einstellungen innerhalb der myReports Administration vorzunehmen. Das Kennwort kann nur durch den myReports Administrator verändert werden. Ein OpenScape Business Administrator kann das Kennwort gegebenenfalls wieder auf den Default Wert zurücksetzen.

4.12.2 myReports Anwender individuelle Einstellungen

Unter diesem Punkt kann der Anwender seine individuelle myReports Einstellung vornehmen

4.12.2.1 Spracheinstellung

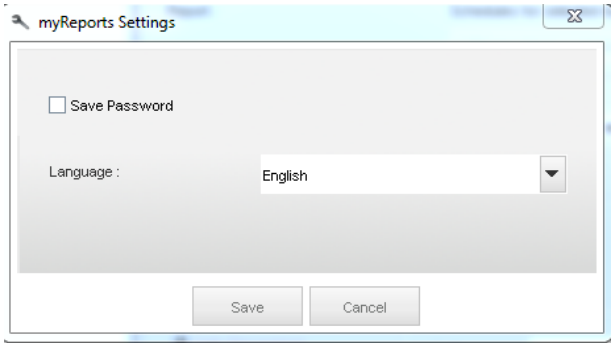


Abbildung 47 myReports - MyReports Individuell Settings

4.12.2.2 Speichern des Login Passwortes

Der Anwender kann weiterhin individuell festlegen, ob sein Passwort beim Login gespeichert werden soll oder nicht.

4.12.3 E-Mail Vorlage anpassen

In der E-Mail-Vorlage kann der Administrator den Betreff und den Nachrichtentext für alle Emails konfigurieren, mit denen myReports Berichte versendet. Für den Versand kann:

- Text
- HTML

Format definiert werden.

Für den Versand von Berichten können in der E-Mail-Vorlage des Formats Text Platzhalter für

- Berichtsname
- Absender

verwendet werden für

4.12.4 E-Mail-Konto für den Versand

myReports versendet erstellte Berichte automatisch mit Hilfe eines externen E-Mail Servers.

MyReports kann zum Versenden der Reporte entweder ein eigenes E-Mail Konto oder das E-Mail Konto der UC Suite für den Versand der Reporte nutzen.

4.12.5 Rufnummern

Damit myReports in bestimmten Berichten unterschiedliche Arten von Verbindungen wie z. B. mobil oder international unterscheiden kann, hat der Administrator hier die Möglichkeit die entsprechenden Rufnummern „Präfixe“ zu konfigurieren.

Nachfolgende Anruftypen werden innerhalb vom myReports unterschieden:

Typ	Beispiel	Berücksichtig in folgenden Berichtsvorlagen (Beispiele)
International	00	Kommende Anrufe (International) - Pro Benutzer Gehende Anrufe (International) - Pro Benutzer
Mobil	14;15;16	Kommende Anrufe (Mobil) - Pro Benutzer Gehende Anrufe (Mobil) - Pro Benutzer
Kostenloser Anruf	0800	Kommende Anrufe (Kostenlose Anrufe) - Pro Benutzer Gehende Anrufe (Kostenlose Anrufe) - Pro Benutzer
Kostenpflichtiger Anruf	0900;0901	Gehende Anrufe (Kostenpflichtige Anrufe) - Pro Benutzer
Anruf an Sondernummern	01;123	Kommende Anrufe (Anrufe an Sonderrufnummern) - Pro Benutzer Gehende Anrufe (Anrufe an Sonderrufnummern) - Pro Benutzer

Tabelle 12 myReports - Rufnummernpräfixe für Anruftypen

Die Eingabe mehrerer verschiedener „Präfixe“ zu einem Anruftyp ist möglich. Die Werte müssen dabei lediglich durch Semikolon getrennt werden.

4.12.6 Default Reports

In Ausnahmefällen ist es erforderlich die im Auslieferungszustand von OpenScape Business enthaltenen Reportvorlagen wieder herzustellen.

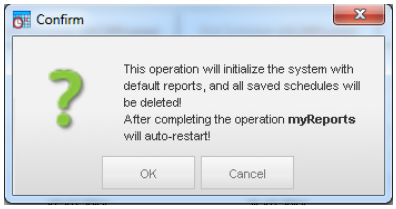


Abbildung 48 MyReports - Wiederherstellung der Ausgelieferten Reportvorlagen.

Durch Ausführen diese Aktion werden alle in myReports definierten Zeitpläne aller Anwender gelöscht und die im OpenScape Business wiederhergestellten „Default“ Reportvorlagen für neu zu erstellende Zeitpläne verwendet.

Eventuell über den Report Manager in myReports importierte Reporte bleiben erhalten.

4.12.7 Datenschutz

Der Administrator legt unter diesem Menüpunkt fest, ob die Unterdrückung der letzten 4 Ziffern einer Rufnummer und der als nicht sichtbar gekennzeichneten Rufnummern in den auszugebenden Reporten aktiviert werden sollen oder nicht.

4.12.8 Export von Berichten

Für die myReports Option „Abspeichern von Berichten im Dateisystem“ kann hier der Speicherort festgelegt werden. Es können Speicherorte entweder innerhalb des UC Suite Servers oder auf Servern / PC innerhalb des angeschalteten Netzwerkes definiert werden.

4.12.8.1 Ablage innerhalb des UC Suite Servers

Die Ablage innerhalb des UC Server ist nur für UC Booster Server bzw. für OpenScape Business S sinnvoll.

Der Standard Ablagepfad innerhalb des UC Suite Servers ist: /var/reports

4.12.8.2 Ablage auf einem PC bzw. Server im Netzwerk

Bei der Ablage auf einem im Netz befindlichen PC oder Server sind nachfolgende Angaben erforderlich:

- Remote Host — IP-Adresse des PC oder Servers
- Remote-Port — Port des PC oder Servers
- Benutzername — Benutzernamen für den Zugriff auf den PC oder Server
- Kennwort — Kennwort für den Zugriff PC oder Server
- Remote-Verzeichnis — Ablagepfad, in dem der Bericht abgelegt werden soll
- Protokoll: — SFTP (Port 22)
  SMB-/CIFS (Port 445))

5 Besonderheiten

5.1 Randbedingungen für den Betrieb des Contact Centers

Folgende Bedingungen für den Betrieb des Contact Centers sind zu beachten:

5.1.1 Leitungen

Alle externen Verbindungen des Contact Centers müssen über ISDN oder über IP-Telefonie erfolgen. Zu beachten ist, dass die Anbindung über IP-Telefonie ausschließlich über zertifizierte Internet-Telefonie-Service-Provider ITSP möglich ist.

5.1.2 Vernetzung

Bei einer Vernetzung müssen alle Agenten an dem Kommunikationssystem angeschlossen sein, in dem das Contact Center konfiguriert ist.

5.1.3 Agententelefone

Agenten können alle Systemtelefone (IP-Telefone (HFA), wie zum Beispiel OpenStage 40 oder UP0/E-Telefone, wie zum Beispiel OpenStage 40 T) und DECT-Telefone nutzen. Zu beachten ist, dass ausschließlich die aktuell für den Betrieb mit OpenScape Business Cordless freigegeben DECT-Telefone eingesetzt werden dürfen. Die Verwendung von analogen, ISDN- und SIP-Telefonen ist nicht möglich.

Agenten dürfen nicht Mitglied einer Gruppe (Gruppenruf, Sammelanschluss) oder eine MULAP sein. Diese Einschränkung gilt auch für die in Verbindung mit MULAPs genutzten System-Leistungsmerkmale "Teamschaltung (Team-Gruppe)", "Chef/Sekretär (Top-Gruppe)" und "Mobility Entry".

5.1.4 myAgent

myAgent sollte nicht simultan mit anderen UC-Clients genutzt werden, da eine gegenseitige Beeinflussung des Anwesenheitsstatus nicht ausgeschlossen ist (siehe Hinweise zur gleichzeitigen Nutzung von myAgent und UC Suite Clients). Im Normalbetrieb des Contact Centers verwenden Agenten ausschließlich myAgent, um ihren Status zu ändern (Anmelden, Abmelden, Verfügbar usw.).

5.1.5 Anschaltung von externen CSTA Applikationen

Sofern die folgenden Bedingungen eingehalten werden, ist eine Anschaltung von Applikationen über die CSTA-Schnittstelle möglich:

- Die Applikation darf keine nennenswerte Zusatzlast auf der CSTA Schnittstelle erzeugen.

- Die Applikation darf über die CSTA-Schnittstelle keine Agententelefone steuern oder Umleitungen für die Agententelefone einrichten.

5.1.6 Anschaltung von OpenScape Business TAPI 120/170

Die Anschaltung von TAPI 120/170 ist prinzipiell freigegeben. Für die Belastung des Kommunikationssystems gelten die gleichen Bedingungen, wie für die Anschaltung anderer externer CSTA Applikationen.

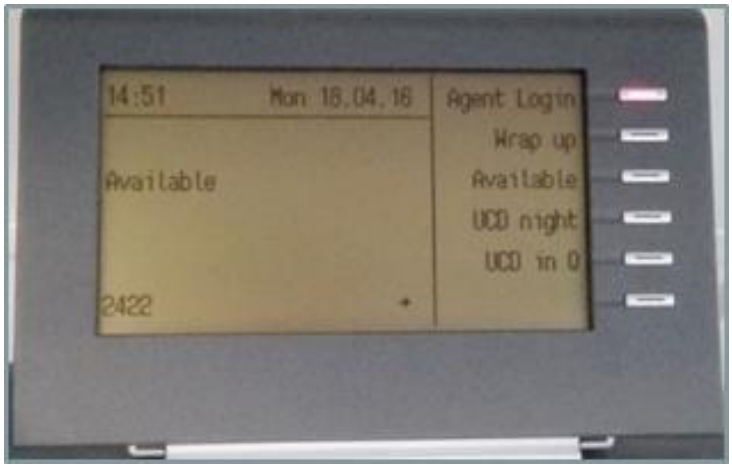
5.1.7 Logon / Logoff am System Telefon

Contact Center Login / Logout Funktionen über das System Telefon stehen nur UC Usern denen eine myAgent Lizenz in OpenScape Business zugewiesen wurde zur Verfügung.

Für das Login am Telefon kann der Agent nur das System Endgerät verwenden, welches ihm als UC-User in der Systemkonfiguration zugewiesen wurde. Die Verwendung eines anderen Telefons ist bei dieser Art des Logins in das Contact Center nicht möglich.

Ein Agent kann die nachfolgenden Funktionen am Telefon nutzen

- Login / Logout (mit UCD Agenten ID)
- Nachbearbeitung
- Verfügbar / Nicht verfügbar
- Anzeige von wartenden Anrufen in der dem Agenten über seine UCD ID zugeordneten UCD Warteschlange



Die Funktionen sind ausschließlich an Endgeräten verfügbar die für den Betrieb in Verbindung mit OpenScape Business Contact Center freigegeben wurden.

In dem Fall, dass der Login über das Telefon erfolgreich ist und der zugeordneten myAgent Client nicht aktiv ist, werden dem Agenten nur Anrufe zugestellt.

In dem Fall, dass der Login über das Telefon erfolgreich ist und der zugeordnete myAgent Client aktiv ist, werden dem Agenten keine E-Mail / Fax und Callback Anrufe zugewiesen. In diesem Fall arbeitet das Pop Up Anruffenster und die Nachbearbeitung wie gewohnt, aber es werden dem Agenten nur Anrufe zugestellt. Um die volle Funktionalität zu erhalten muss sich der Agent zunächst am Endgerät ausloggen und sich anschließend an myAgent wieder einloggen.

Ausloggen über myAgent führt auch am Endgerät zur entsprechenden Statusänderung. Weitere über myAgent aktivierte Änderungen des Agentstatus werden nicht am Endgerät signalisiert.

In dem Fall, dass das System oder die UC Suite Applikationen einen Restart durchführt während myAgent aktiv ist UND der Anwender über das Telefon eingeloggt ist, loggt myAgent den Anwender nach dem Restart automatisch wieder ein. Anschliessend werdem dem Agenten alle Arten von Kontakten (Anrufe , E-Mail und Fax) zugeteilt. Wenn dieses vom Agenten nicht gewünscht wird, muss er sich über myAgent ausloggen und sich am Telefon erneut einloggen.

Agentenstatus Änderungen über das Telefon werden wie folgt in den Agentenstatus innerhalb von myAgent abgebildet.

Telefon				**myAgent**		
Leitungs merkmal Code	**Eingabe**	**Beschreibung**	**Anzeige im Telsfondisplay**	**Status**	**Zusätzlic her Text**	**Bemerkung**
*401	UCD Agent ID	Log on UCD Agent	verfügbar	Verfügbar		Agent ist in allen zugeordneten Warteschlangen verfügbar
#401	---	UCD - Agent log off	Nicht vefügbar	Nicht verfügbar		Nicht verfügbar in allen zugeordneten Warteschlangen
*402	---	UCD - Agent verfügbar	verfügbar			Verfügbar (Ende der Nachbearbeitungszeit)
#402	---	UCD - Agent nicht verfügbar	Nicht verfügbar	Nachbearbeitu ng	Countdow n von 999.999 Sekunden	
*403	---	UCD Nachbearbeitung ein	Nachbearbeitun g	Nachbearbeitu ng	Countdow n der eingestellt en Nachbear beitungsze it	Nachbearbeitungszeit muss beendet sein befor dieser erneut gestartet warden kann. Kummulierung der Nachbearbeitungszeit wie in myAgent ist nicht möglich. Nach Ablauf der Zeit ist der Agent automatisch wieder verfügbar.
#403		UCD Nachbearbeitung aus	verfügbar	Verfügbar		
*404	Nachtscha ltungs Ziel	UCD Nachtschaltung ein	---	Nicht unterstützt		UCD Nachtschaltung darf nicht verwendet werden
#404	---	UCD Nachtschaltung aus	---	Nicht unterstützt		UCD Nachtschaltung darf nicht verwendet werden
*405	---	UCD – Anrude in Warteschlange				Nur die Anrude in der, der Agenten UCD ID zugeordneten

						Warteschlange, werden angezeigt. Unabhängig davon, ob der Agent im OSBiz CC mehreren Warteschlangen zugeordnet ist.

Hinweis:

- Nur UCD Warteschlangeninformationen (z.B. Anrude in der Warteschlange) werden bei Bedarf angzeigt
- Die UCD Nachtschaltung darf duch den Agenten nicht aktiviert werden.
- Ausloggen über myAgent führt auch am Endgerät zur entsprechenden Statusänderung. Weitere über myAgent aktivierte Änderungen des Agentstatus werden nicht am Endgerät signalisiert.

5.2 Abhängigkeiten zwischen Contact Center- und System- Leistungsmerkmale

5.2.1 Gesperrte Leistungsmerkmale für Agenten

Die Aktivierung von System-Leistungsmerkmalen über myAgent und über das zugehörige Agententelefon wird für verfügbare Agenten des Contact Centers nicht unterstützt. Agenten können System-Leistungsmerkmale ausschließlich über myAgent aktivieren.

Die folgenden System-Leistungsmerkmale werden deshalb in Verbindung mit myAgent nicht unterstützt:

- Anklopfen
- Zweitanruf
- Parken
- Gruppenruf
- Anrufschutz (für angemeldete Agenten)
- Aufschalten auf ein Agentengespräch (Ausnahmen: Supervisor oder Administrator)
- Leistungsmerkmale, die das Anruf-Routing betreffen und aktive Gesprächsverbindungen

5.2.2 Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf das Anruf-Routing

Folgende Leistungsmerkmale können zu einer Veränderung des Anruf-Routings im Contact Center führen und sollten deshalb von Agenten nicht ausgeführt werden.

- Anrufumleitung
  Aktiviert ein angemeldeter Agent eine Anrufumleitung, erfolgt eine Abmeldung. Eine Anrufumleitung wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
- Anrufschutz
  Aktiviert ein angemeldeter Agent den Anrufschutz über einen UC-Client, erfolgt eine Abmeldung. Anrufschutz wird deaktiviert, sobald sich ein Agent an einer Warteschlange anmeldet.
- Relocate
  Durch das Umziehen eines Telefons wird die logische Zuordnung der Rufnummern verändert. Die neue Rufnummernzuordnung wird erst nach einem Restart (Neustart) des Contact Centers übermittelt.
- Nachtschaltung
  Bei der Einrichtung einer Nachtschaltung im Kommunikationssystem ist darauf zu achten, dass die Konfiguration der Contact-Center-relevanten Parameter (Agenten, Warteschlangen usw.) für den Tag- und Nachtbetrieb identisch ist.

5.2.3 Leistungsmerkmale mit Auswirkungen auf Berichte

Die Ausführung folgender Leistungsmerkmale von einem Agenten-Telefon kann zu einer Verfälschung von Berichten führen.

- Anrufübernahme von Contact-Center-Anrufen durch Nicht-Agenten
- Anrufübergabe (zum Beispiel über Direktruftaste) von Contact-Center-Anrufen an Nicht-Agenten
- Konferenz
- Makeln
- Parken

INFO: Das Leistungsmerkmal "Rückfrage" ist für die Darstellung von Contact-Center-Anrufen in Berichten neutral und kann durch Agenten genutzt werden, unabhängig vom Rückfrageziel.

5.3 Besonderheiten bei der Verwendung von DECT-Telefonen

DECT-Telefone können als Telefone für Contact-Center-Agenten eingesetzt werden. Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen sind dabei zu beachten.

5.3.1 Voraussetzungen für den Einsatz von DECT-Telefonen

- Ausschließlich die aktuell für den Betrieb mit HiPath Cordless Office und OpenScape Business Cordless freigegeben DECT-Telefone dürfen verwendet werden.
- Der Bereich, in dem sich die Contact-Center-Agenten bewegen, muss eine lückenlose Funkabdeckung bieten.
- Die Anzahl der Basisstation muss so bemessen sein, dass genügend B-Kanäle für die DECT-Telefone der Contact-Center-Agenten zur Verfügung stehen.
- Ein Contact-Center-Agent sollte den Funkbereich möglichst nicht verlassen, während er an einer Warteschlange des Contact Centers angemeldet ist.

5.3.2 Unterschiede bei der Bedienprozedur gegenüber schnurgebundenen Telefonen

- Das Anmelden an einer Warteschlange des Contact Centers ist ausschließlich über myAgent möglich.
- Im Display eines DECT-Telefons werden keine Meldungen angezeigt, wie zum Beispiel Verfügbar oder Pause.
- Die Steuerung eines DECT-Telefons über myAgent (zum Beispiel über den Bereich Telefonie des myAgent-Hauptfensters oder über das Pop-Up-Fenster des ankommenden myAgent-Anrufs) ist nicht möglich.
- Die Annahme eines ankommenden Anrufs ist ausschließlich über das DECT Telefon möglich.
- Ein gehender Anruf muss über das DECT-Telefon initiiert werden.

5.3.3 Zu berücksichtigende Effekte beim Einsatz von DECT-Telefonen:

5.3.3.1 Suchzeit

Bei einem ankommenden Anruf kann die Zeit bis zum Finden des DECT Telefons mehrere Sekunden (im ungünstigsten Fall bis zu 20 Sekunden) betragen, bevor ein Anruf am DECT-Telefon signalisiert wird. Während der Suchzeit hört der Anrufer den Rufton. Das Contact Center wertet diese Zeit als Zeit bis zur Anrufannahme. Die eigentliche Zeit bis zur Anrufannahme durch einen Contact-Center-Agenten setzt sich damit aus der Suchzeit und der Klingeldauer zusammen. Verlässt ein Contact-Center-Agent mit seinem DECT-Telefon den Funkbereich, können sich längere Suchzeiten ergeben.

5.3.3.2 DECT-Telefon nicht auffindbar

Überschreitet ein Contact-Center-Anruf die vorgegebene Zeit bis zur Rufannahme durch den Agenten (Contact-Center-Agent befindet sich beispielsweise außerhalb des Funkbereichs), wird der Agent automatisch von der oder den Warteschlangen abgemeldet. Das Wiederanmelden ist ausschließlich über myAgent möglich.

5.4 Besonderheiten bei Schichtbetrieb

Schichtbetrieb kann unterstützt werden wenn für jeden Schichtagenten ein UC User mit einer Agentenlizenz im System vorhanden ist. Das „Floaten“ von Agentenlizenzen (wie bei OpenScape Office) wir von OpenScape Business nicht unterstützt.

Wenn auf ein Reporting für alle Schichtagenten verzichtet wird können Schichtarbeite sich auch unterm dem User des Schichtvorgängers anmelden (User Sharing). In diesem Fall werden die CC Aktivitäten aller Mitarbeiter, die die gleiche Agenten Kennung verwenden im CC unter diesem Agenten kumuliert.

5.5 Anzeige von Systemengpässen

5.5.1 DSP Kanal Ressourcen

OpenScape Business nutzt Digitale Signalprozessoren (DSP) für die Umrechnung der Spachcodierung von ISDN/TDM nach IP und umgekehrt. Die zur Verfügung stehenden DSP Ressourcen werden von OpenScape Business dynamisch verwaltet. The benötigte Anzahl von sogenannten DSN Kanälen hängt zum einen von der Art der (Amts)leitungen und Endgeräten und zum anderen von der Systemauslastung ab.

Im Fall, dass das OpenScape Contact Center dreimal hintereinander den gleichen Anruf wegen fehlender DSP Ressourcen nicht zu einem Agenten zuteilen kann, wird folgende Alam Meldung auf dem Desktop des Agenten angezeigt.

- **Ein Anruf kann aufgrund begrenzter Systemressourcen nicht zugeteilt werden. Bitte kontaktieren Sie Ihren technischen Support**

Wenn diese Meldung erscheint wird der betreffende Agent für den speziellen Anruf gesperrt. Andere Anrufe werden dem Agenten jedoch weiterhin zugeteilt. Der Anruf der nicht zugeteilt werden konnte wird an andere verfügbare Agenten innerhalb der Warteschlange gesendet. Wenn auch diese den Anruf nicht zugeteilt bekommen können, startet der Zuteilung bei ursprünglichen Agenten erneut.

Das Pop-Up Fenster wird automatisch geschlossen, sobald der Anruf einem anderen Agenten erfolgreich zugeteilt werden konnte.

Der DSP-Kanal Engpass des Systems kann entweder durch den Einsatz eines zusätzlichen DSP Moduls auf dem Mainboard (nur X Modelle) oder durch Vermeidung der TDM/IP Umrechnung durch Austausch der TDM Agententelefone durch IP Telefone behoben werden.

6 Contact Center Berichte

OpenScape Business Contact Center bietet den Anwender im der myReports und myAgent Applikationen historische Berichte an.

Die folgenden Tabellen geben einen Überblick über die in myReports enthaltenen Berichte.

Die Spaltenbezeichnung:

CC	zeigt an, dass der Bericht Contact Center relevanten Daten enthält
UC	zeigt an, dass der Bericht UC Benutzer relevanten Daten enthält
A	zeigt an, dass der Bericht auch in myAgent enthalten ist. In diesem Fall ist die Zeile auch farbig hinterlegt.

6.1 myReports Berichte

Die Berichtsvorlagen (nachfolgend auch Berichte genannt) sind innerhalb von myReports themenspezifisch in Gruppen zusammengefasst.

6.1.1 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Agententätigkeit“

Die Berichte aus dieser Kategorie beziehen sich auf das Contact Center. Der Fokus dieser Berichte liegt auf den Agenten Aktivitäten. Andere Teilnehmer sind in diesen Berichten nicht berücksichtigt.

Report	Short-Description	CC	UC	A
Anmeldezeit	Dieser Bericht beinhaltet Login, Logout Zeitpunkte und die gesamte Login Zeit, im festgelegten Zeitraum für die ausgewählten Agenten.	ja	Nein	Nein
Zeit entgangene Anrufe	Dieser Bericht gibt die Start und die Ende Zeit pro verpassten Anruf sowie die gesamte „verpasste“ Zeit im angegebenen Zeitraum für ausgewählte Agenten aus	ja	Nein	Nein
Pausenzeiten	Ausgabe der Pausenzeiten sowie des Pausentype im angegebenen Zeitraum für ausgewählte Agenten	ja	Nein	Nein
Status aller Agenten - Täglich	Ausgabe der Agenten Status (Login, Pause, Verpasster Anruf, Pop-Up geöffnet) mit Start-, Ende Zeit und die gesamte Login Zeit im angegebenen Zeitraum für alle / ausgewählte Agenten.	ja	Nein	Nein
Status nach Agent - Täglich	Ausgabe der Agenten Status (Login, Pause, Verpasster Anruf, Pop-Up geöffnet) mit Start-, Ende Zeit und die gesamte Login Zeit im angegebenen Zeitraum für einen ausgewählte Agenten.	ja	Nein	Nein
Nachbearbeitungs-zeiten	Ausgabe der Nachbearbeitungszeiten im angegebenen Zeitraum für ausgewählte Agenten	ja	Nein	Nein

Tabelle 13 Berichte der Gruppe – Agententätigkeit

6.1.1.1 Wie man die Agentenaktivitäts Berichte verwendet

Die Agentenaktivitätsberichte helfen dabei das Verhalten der Agenten während der sie an myAgent angemeldet sind zu analysieren. Alle Aktivitäten vom Login und anmelden an einer Warteschlange bis zum Ausloggen werden protokolliert und nachfolgenden Aktivitäten zugeordnet.

- Eingeloggt
  Zeit vom Einloggen in eine Warteschlange bis zum Ausloggen.
- Pause
  Zeit und Dauer der Pausenzeiten
- Nachbearbeitung
  Zeit und Dauer die für Nachbearbeitungstätigkeiten aufgewendet wurde
- Verpasster Anruf
  Zeit und Dauer, in welcher der Agent nach einem Verpassten Anruf nicht verfügbar war.
- Pop-Up
  Zeit und Dauer in welcher das Pop-Up Fenster am Agenten Arbeitsplatz geöffnet war. Das Pop-Up Fenster ist allgemein ein Indikator für die Bearbeitung von E-Mail, Fax durch einen Agenten. In dem Fall dass nach einem Anruf das Pop-Up Fenster durch den Agenten nicht geschlossen wird, beginnt die „Überfälligkeitszeit“ die Zeit wird jedoch nicht separat in den Aktivitätsreporten dargestellt.

Als erste Schritt bei der Analyse von Agenten Aktivitäten sollten die Berichte

- Agententätigkeit – Status aller Agenten - Täglich
- Agent Activity – Status nach Agent - Täglich

Analysiert werden um einen Überblick zu erhalten. Anschließend können die anderen Reporte aus dieser Kategorie verwendet werden um ein bestimmtes Verhalten tiefer zu analysieren.

6.1.2 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Agenten“

Die Kategorie „Agenten“ beinhaltet zwei verschiedene Berichtsarten.

- Anwender / Agent Anruf bezogenen Berichte
- Anwender / Agenten Dienstgüte bezogenen Berichte

Beide Berichtsarten haben gemeinsam, dass der Fokus auf OpenScape Business solcher Benutzer gelegt ist, die als Agent konfiguriert sind.

Die Berichte in dieser Kategorie sind nicht nur reine Contact Center Berichte.

Die anrufbezogenen Reporte berücksichtigen nicht, ob ein Benutzer in das Contact Center eingeloggt war oder nicht. Nur die Tatsache, dass sie als Agent im System eingerichtet sind ist von Bedeutung. Daher beinhalten diese Reporte eine Mischung aus Contact Center und nicht Contact Center Daten

Die Berichte können Anrufe mit der Gesprächszeit gleich „0“ beinhalten. Dieses zeigt allgemein an, das der Anruf am Telefon geklingelt hat aber nicht von Benutzer angenommen wurde. „Verpasste“ Anrufe während der Agententätigkeit werden in der gleichen Art behandelt.

Die Dienstgüte bezogenen Reporte zeigen die durchschnittliche Dienstgüte (G.O.S – Grade of Service) aller Contact Center Anrufe, die vom spezifizierten Agenten behandelt wurden.

Report	Description	CC	UC	A
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Dieser Bericht zeigt stündlich die durchschnittliche Dienstgüte für einen bestimmten Agenten im festgelegten Zeitraum	ja	ja	ja
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent - Täglich	Dieser Bericht zeigt stündlich die durchschnittliche Dienstgüte für einen bestimmten Agenten im festgelegten Zeitraum. Pro Tag wird in diesem Bericht eine eigene Grafik Diagramm erzeugt	ja	ja	ja
Privatgespräche Agent – Alle Agenten	Dieser Bericht zeigt die Details von Privatgesprächen der Agenten im spezifizierten Zeitraum.	ja	ja	nein
Privatgespräche Agent – Pro Agenten	Dieser Bericht zeigt die Details von Privatgesprächen des ausgewählten Agenten im spezifizierten Zeitraum.	ja	ja	nein
Alle Benutzergespräche nach Agent	Dieser Report zeigt detaillierte Informationen über alle Benutzergespräche eines Agenten im festgelegten Zeitraum	ja	ja	nein
Alle Benutzergespräche nach Agent #2	Dieser Report zeigt detaillierte Informationen über alle Benutzergespräche eines Agenten im festgelegten Zeitraum. Dieser Bericht hat im Unterscheid zum vorhergehenden Bericht keine “Business Hour only” Eingabeparameter	ja	ja	nein

Tabelle 14 Berichte der Gruppe – Agenten Berichte

6.1.2.1 Wie man die Agenten Berichte verwendet

Die Dienstgüte bezogenen Berichte können dazu genutzt werden um einen einfach zu handhabenden Überblick über die Dienstgüte aller Gespräche eines Agenten über den Tag zu erhalten. Diese vereinfacht die Erkennung von Hauptbelastungszeiten eines Agenten.

Hinweis:

Ein Agent kann diese Werte nicht immer selbst beeinflussen. Wenn er z.B. als Überlauf Agent tätig ist, bekommt er immer die Zeit, bis der Anruft zu ihm geroutet wird, in der Dienstgüte mit angerechnet.

Die anrufbezogenen Reporte können zum einen genutzt werden um die gesamte Anzahl von Anrufen für einen Agenten zu bestimmen. Sie können zum anderen aber auch dazu verwendet werden, um festzustellen ob die Anruflast eines Agenten durch Contact Center Anrufe oder durch „Nicht Contact Center“ Anrufe (z.B. Anrufe in Durchwahl, interner Gespräche) hervorgerufen wird.

Hinweise:

Generell werden abgehende Anrufe eines Agenten als „Nicht Contact Center“ Anrufe gezählt.

Die Anrufdaten im den „Agenten“ Berichte dürfen nicht mit den rein Contact Center bezogenen Berichten in der Kategorie „Anrufe“ verglichen werden, da der Fokus der „Agenten“ Berichte auf das Kriterium „Ist Agent“ und nicht auf „Contact Center“ Anruf gesetzt ist.

6.1.3 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Anrufhistorie“

Die Berichte in dieser Kategorie sind benutzerbezogene, allgemeine Bericht, die nicht Contact Center spezifisch sind.

Die Berichte zeigen die Anrufe pro Benutzer unabhängig davon ob der Anwender als Agent definiert ist oder nicht. Dieses bedeutet, dass Anrufe, die zu einem Anwender geroutet werden, der als Contact Center Agent arbeitet ebenfalls enthalten sind.

Di ein den Berichten eingebauten Filter sind Anrufart und Rufnummern bzw. Rufnummernpräfix bezogen. Diese Rufnummern/ -fragmente können innerhalb von myReports eingerichtet werden, wenn der Anwender als myReports Administrator angemeldet ist.

Report	Description	CC	UC	A
Externe Anrufe pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die externen Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (Kostenlosen Anrufe) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die kostenlosen ankommenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (International) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die ankommenden internationalen Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (Mobil) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die aus dem Mobilnetz ankommenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (Andere externe Anrufe) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die andere * ankommenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum. * Andere externe Anrufe sind nicht „internationale“, „kostenlose“, „Mobilfunk“ oder „spezifische“ Anrufe	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (Anrufe an Sonderrufnummern) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über ankommenden Sonderrufnummern * Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum. * Ankommende Sonderrufnummer Anrufe sind Anrufe, die nach bestimmten Rufnummernpräfixen gefiltert wurden.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über ankommende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum. Die ankommenden Anrufe sind nach der Anrufer Nummer sortiert, die um Anrufer Informationen erweitert sind, sofern die Daten im internen / externen Verzeichnis vorhanden sind.	nein	ja	nein
Bericht Kommende Anrufe - Gruppe	Dieser Bericht zeigt Informationen über ankommende Anrufe gruppiert nach Abteilungen. Hinweis: Eine Abteilung ist keine Contact Center Gruppe	nein	ja	nein
Bericht Kommende Anrufe – Gruppe Zusammenfassung	Dieser Bericht zeigt eine Zusammenfassung über ankommende Anrufe gruppiert nach Abteilungen. Hinweis: Eine Abteilung ist keine Contact Center Gruppe	nein	ja	nein

Report	Description	CC	UC	A
Bericht Kommende Anrufe -Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über ankommende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Bericht Kommende Anrufe -Benutzer Zusammenfassung	Dieser Bericht zeigt eine Zusammenfassung über ankommende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Interne Anrufe pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die internen Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Entgangene Anrufe (Kommend) pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die entgangenen ankommenden Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Entgangene Anrufe (Kommend) pro Benutzer #2	Dieser Bericht zeigt Informationen über die entgangenen ankommenden Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum. (Inklusive Anrufer Nummer Details)	nein	ja	nein
Entgangene Anrufe (Gehend) pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die entgangenen gehenden Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Entgangene Anrufe (Kommend) pro Benutzer #2	Dieser Bericht zeigt Informationen über die entgangenen gehenden Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum. (Inklusive Anrufer Nummer Details)	nein	ja	nein
Gehende Anrufe (Kostenlose Anrufe) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die kostenlosen gehenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Gehende Anrufe (International) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die gehenden internationalen Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Gehende Anrufe (Mobil) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über die über Mobilnetz gehenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Gehende Anrufe (Andere externe Anrufe) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über andere * gehende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum. * Andere externe Anrufe sind nicht „internationale“, „kostenlose“, „Mobilfunk“ oder „spezifische“ Anrufe	nein	ja	nein
Gehende Anrufe (Kostenpflichtige Anrufe) – Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über kostenpflichte gehenden Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Gehende Anrufe pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über gehende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Bericht Gehende Anrufe - Gruppe	Dieser Bericht zeigt Informationen über gehende Anrufe gruppiert nach Abteilungen. Hinweis: Eine Abteilung ist keine Contact Center Gruppe	nein	ja	nein

Report	Description	CC	UC	A
Bericht Gehende Anrufe - Gruppe Zusammenfassung	Dieser Bericht zeigt eine Zusammenfassung über gehende Anrufe gruppiert nach Abteilungen. Hinweis: Eine Abteilung ist keine Contact Center Gruppe	nein	ja	nein
Bericht Gehende Anrufe -Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über gehende Anrufe eines spezifizierten Benutzers über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Bericht Gehende Anrufe -Benutzer Zusammenfassung	Dieser Bericht zeigt eine Zusammenfassung über gehende Anrufe für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum.	nein	ja	nein
Kommende Anrufe (Anrufe an Sonderrufnum.) - Pro Benutzer	Dieser Bericht zeigt Informationen über Anrufe an Sonderrufnummern * für einen spezifizierten Benutzer über den definierten Zeitraum. * Gehende Sonderrufnummer Anrufe sind Anrufe, die nach bestimmten Rufnummernpräfixen gefiltert wurden.	nein	ja	nein

Tabelle 15 Berichte der Gruppe - Anrufhistorie Berichte

6.1.3.1 Wie man die Anrufhistorie Berichte verwendet

Die Anrufhistorie Berichte können dazu genutzt werden Anrufe pro Benutzer, gefiltert nach bestimmten Kriterien zu erstellen.

Ausgehend vom Bericht **Anrufhistorie pro Benutzer** (aktuell in der Kategorie „Andere“) können alle Anrufe eines Benutzers bestimmt werden.

Anschließend können die Berichte **„Gehende Anrufe pro Benutzer“** und „Ankommende Anrufe pro Benutzer“ dazu verwendet werden, um weitere Untersuchungen vorzunehmen.

Zusätzliche Berichte stehen für bestimmte Anrufkategorien zur Verfügung um weitere Informationen über die den Ursprung bzw. das Ziels von Anrufen eines Benutzers zu erhalten.

Die Guppen oder Guppenzusammenfassung bezogenen Berichte können genutzt werden um Informationen über alle Anrufe aller Benutzer einer Abteilung zu erhalten. Die Anwendung dieser Berichte bedingt dass innerhalb der UC Suite alle Anwender den richtigen Abteilungen zugeordnet wurden.

Wichtig

Der Begriff Gruppe, der in einigen Berichten dieser Kategorie genutzt wird, bezieht sich auf die Eingabe der Abteilungsbezeichnung im Benutzerprofil und nicht auf eine Contact Center Gruppe, die in den Berichten als Warteschlange bezeichnet wird. Für den Fall dass ein Benutzer keiner Abteilung zugeordnet ist, werden dessen Anrufe in der Abteilung „---„ ausgegeben.

In Fall von Gruppen bezogenen Berichten dürfen die Benutzer die Abteilungsbezeichnung nicht verändern. Andernfalls können nicht alle Anrufe der richtigen Abteilung zugeordnet werden.

6.1.4 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Anrufe“

In dieser Gruppe befinden sich überwiegend Contact Center relevante Berichte, jedoch beinhalten einige Berichte auch allgemeine benutzerbezogenen Daten.

Ganz allgemein können die in der Gruppe „Anrufe“ enthaltenen Berichte wie folgt eingeteilt werden:

- **Berichte mit detaillierten Informationen über „verlorene“ und “beantwortete“ Anrufe.**
  In den Berichten mit verlorenen Anrufen wird der Parameter „Schwellwert für verlorenen Anrufe“ als Filter berücksichtigt, um frühzeitige „Aufleger“ für die Berichterstattung auszusortieren
  In den Berichten mit beantworteten Anrufen ist die „Rufzeit“ der wichtigste Parameter, entweder pro Warteschlange oder pro Agent.
- **Journale basierend auf der Anfangszeit oder der Anrufer ID für:**
  Rückrufwünsche
  nicht beantwortete bzw. verpasste Anrufe,
- **Anruf-Verkehr Berichte für spezifische Ressourcen**
  In den Anruf-Verkehr Berichten wird innerhalb der Anrufauswertung auf Direkte Anrufe, Contact Center-Anrufe sowie auf Anrufrichtung und Anrufquelle heruntergebrochen
- **Contact Center Berichte**
  Die Contact Center berichte umfassen die wichtigsten Contact Center Ressourcen und deren Anrufe / Kontakte.

Report	Description	CC	UC	A
Statistik abgebrochene Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über abgebrochene Anrufe in den Warteschlangen über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	ja
Statistik abgebrochene Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Details über abgebrochene Anrufe in den Warteschlangen über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Klingeldauer angenommenen Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über die Klingeldauer angenommener Anrufe für einen spezifizierten Agenten über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Agent Callback Call Attempts	Dieser Report beinhaltet alle Contact Center Rückruf Wünsche über ausgewählte Warteschlangen sowie die dazugehörigen gehenden Anrufe der Agenten zum Anforderer.	Ja	Nein	Nein
Klingeldauer angenommenen Anrufe (alle Agenten)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über die Klingeldauer angenommener Anrufe für alle Agenten über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Klingeldauer angenommenen Anrufe - Details	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über die Klingeldauer angenommener Anrufe für einen spezifizierten Agenten über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Statistik angenommene Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über angenommene Anrufe in den Warteschlangen über den definierten Zeitraum.	Ja	Nein	Ja
Angenommene Anrufe (Nach-bearbeitung)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über angenommene Anrufe über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja

Rückrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über Rückrufe innerhalb des definierten Zeitraums.	ja	Nein	Nein
Nicht abgeschlossenen Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über nicht abgeschlossene Anrufe pro Warteschlange über den definierten Zeitraum.	Ja	Nein	Nein
Anrufliste nach Agent	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe eines spezifizierten Agenten über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Anrufliste nach Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe einer spezifizierten Warteschlange über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr alle Agenten pro Stunde (Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Contact Center Abrufe, direkte Anrufe, interne und externe Anrufe und die Gesprächszeit) für alle Agenten über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Anwendern/Agenten, Stunden und Tage gruppiert.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr alle Agenten pro Stunde (Täglich) - Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Contact Center Abrufe, direkte Anrufe, interne und externe Anrufe und die Gesprächszeit) für alle Agenten über den definierten Zeitraum. Der Unterschied zum vorhergehenden Bericht sind zusätzliche Spalten für Contact Center und Direkt Anruf Gespächszeit enthalten. Die Ausgabe ist nach Anwendern/Agenten, Stunden und Tagen gruppiert.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr aller Warteschlangen pro Stunde (Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete und abgebrochene Anrufe) für alle Warteschlangen über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Warteschlange, Stunden und Tagen gruppiert.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr aller Warteschlangen – Wartezeit, GOS pro Stunde (Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über die Anzahl Anrufe, minimale, maximale Wartezeit, Dienstgüte für alle Warteschlangen über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Warteschlange, Stunden und Tagen gruppiert.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr nach Warteschlangen pro Stunde (Täglich) - Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete und abgebrochene Anrufe) für die spezifizierte Warteschlange über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Stunden und Tagen gruppiert	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr ein Agent pro Stunde (Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Contact Center Abrufe, direkte Anrufe, interne und externe Anrufe und die Gesprächszeit) für einen ausgewählten Agenten über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Stunden und Tagen gruppiert.	ja	Nein	Nein
Anrufverkehr ein Agent pro Stunde (Täglich) - Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Contact Center Abrufe, direkte Anrufe, interne und externe Anrufe und die Gesprächszeit) einen spezifizierten Agenten über den definierten	ja	Nein	Nein

	Zeitraum. Der Unterschied zum vorhergehenden Bericht sind zusätzliche Spalten für Contact Center und Direkt Anruf Gespächszeit enthalten. Die Ausgabe ist nach Stunden und Tagen gruppiert.			
Anrufverkehr einer Warteschlange – Wartezeit, GOS pro Stunde (Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über die Anzahl Anrufe, minimale, maximale Wartezeit, Dienstgüte für eine spezifizierte Warteschlange über den definierten Zeitraum. Die Ausgabe ist nach Stunden und Tagen gruppiert	ja	Nein	Nein
Contact Center Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (verpasste, beantwortete und verlorenen Anrufe) über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Contact Center Anrufe – Liste für Export	Dieser Bericht beinhaltet alle Contact Center Anrufe im spezifizierten Zeitintervall. Der Report dient vorrangig zum Export und zur Bearbeiten der Contact Center Daten mittels einer 3rd Party Applikation. Die Kopfzeile des Reports beinhaltet den Spalteninhalt, die Fußzeile die EOF Markierung sowie einige Basisinformationen zum Report. Jede Zeile zwischen der Kopf und Fußzeilen beinhaltet alle Informationen die in der Datenbank verfügbar sind für einen spezifizierten Contact Center Anruf.			
Contact Center Übersicht	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verlorenen Anrufe) sowie die mittleren Warte-, Klingel- und Gesprächszeiten für alle Warteschlangen des Contact Centers über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Contact Center (pro Agent) - Diagramm	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verpasste Anrufe) pro Agent über den definierten Zeitraum als Diagramm.	ja	Nein	Nein
Contact Center (pro Agent) - Liste	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verpasste Anrufe) pro Agent über den definierten Zeitraum als Liste.	ja	Nein	Nein
Contact Center (pro Warteschlange) - Diagramm	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verpasste Anrufe) pro Warteschlange über den definierten Zeitraum als Diagramm.	ja	Nein	Nein
Contact Center (pro Warteschlange) - Liste	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verpasste Anrufe), prozentualer Anteil der Anrufe, mittlere Warte-, und Gesprächszeit pro Warteschlange über den definierten Zeitraum als Liste.	ja	Nein	Nein
Contact Center Zusammenfassung (Alle Anruftypen)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe, mittlere Warte-, Gesprächs, und Klingelzeit pro Warteschlange über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Contact Center - Zusammenfassung 2	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe, alle Rückruf Anforderungen, mittlere Warte-, Gesprächs, und Klingelzeit pro Warteschlange über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Contact Center -	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe, alle	ja	Nein	Ja

Zusammenfassung – Angenommene Anrufe	Rückruf Anforderungen, mittlere Warte-, Gesprächs, und Klingelzeit sowie die Wartezeit für beantwortete Anrufe pro Warteschlange über den definierten Zeitraum.			
Contact Center - Zusammenfassung – Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe (Alle Anrufe, beantwortete, verpasste Anrufe), mittlere Warte-, und Gesprächszeit pro Warteschlange über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Contact Center - Übergebene Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Detail- Informationen über übergebene Anrufe pro selektierte Warteschlange über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Bericht kommende Anrufe – Pro Agent	Dieser Bericht beinhaltet alle ankommenden Anrufe pro Agent, nach Tagen gruppiert zusammen mit der Information in welcher Warteschlange der Anruf beantwortet wurde sowie Quelle und Ziel Warteschlange für den Fall dass der Anruf von einer Warteschlange in eine andere transferiert wurde	ja	Nein	Nein
Bericht kommende Anrufe – Pro Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet alle ankommenden Anrufe pro Warteschlange, nach Tagen und Warteschlangen gruppiert zusammen mit der Information welcher Agent den Anruf beantwortet hat sowie Quelle und Ziel Warteschlange für den Fall dass der Anruf von einer Warteschlange in eine andere transferiert wurde.	ja	Nein	Nein
Bericht entgangene Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle verpassten Anrufe, über den definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Übersicht entgangene Anrufe (pro Agent)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle verpassten Anrufe (Anzahl und prozentualer Anteil),pro Agent über den definierten Zeitraum, gruppiert nach Agenten	ja	Nein	Nein
Übersicht entgangene Anrufe (pro Warteschlange)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle verpassten Anrufe (Anzahl und prozentualer Anteil),pro Warteschlange Agent über den definierten Zeitraum, gruppiert nach Warteschlangen	ja	Nein	Ja
Queue Rejected Calls	Dieser Report beinhaltet alle Anrufe, die aufgrund der Einstellungen für die Warteschlangen -Größe vom Contact Center aktiv zurückgewiesen wurden.	Ja	Nein	Nein o
Übergebene Anrufe pro Agent	Der Bericht enthält nur ankommende Anrufe die intern von einer Warteschlange in eine andere Warteschlange transferiert wurden. Die Anrufe sind nach Agenten und Tagen gruppiert . Zusätzlich sin informationen darüber enthalten, welche Warteschlange den Anruf beantwortet und welche Warteschlange den Ruf transferiert hat.	Ja	Nein	Nein
Übergebene Anrufe - pro Warteschlange	Der Bericht enthält nur ankommende Anrufe die intern von einer Warteschlange in eine andere Warteschlange transferiert wurden. Die Anrufe sind nach Warteschlangen und Tagen gruppiert. Zusätzlich sin informationen darüber enthalten, welche Agent den Anruf beantwortet und welche Warteschlange den Ruf transferiert hat.	Ja	Nein	Nein
User-Agent bezogene Report –	Dieser Bericht beinhaltet alle Anrufe aller Anwender / User im spezifizierten Zeitintervall. In Fall das der Anwender als Agent im Contact Center eingerichtet ist und Contact Center Anrufe erhalten	Ja	Nein	Nein

List for Export	hat werden im Report zusätzliche Informationen wie CC Call ID angezeigt. Der Report dient vorrangig zum Export und zur Bearbeiten der Contact Center Daten mittels einer 3rd Party Applikation. Die Kopfzeile des Reports beinhaltet den Spalteninhalt, die Fußzeile die EOF Markierung sowie einige Basisinformationen zum Report. Jede Zeile zwischen der Kopf und Fußzeilen beinhaltet alle Informationen die in der Datenbank verfügbar sind für einen spezifizierten Anruf eines Users. Ein Anruf eines Users kann mehrfach im Report enthalten sein.			
Lebensdauerbericht – pro Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet alle ankommenden Anrufe pro Tag gruppiert nach Warteschlangen zusammen mit der Information welcher Warteschlange den Anruf bekommen hat und welcher Agent den Anruf beantwortet hat sowie Quelle und Ziel Warteschlange für den Fall dass der Anruf von einer Warteschlange in eine andere transferiert wurde.	ja	Nein	Nein

Tabelle 16 Berichte der Kategorie – Anrufe

6.1.4.1 Wie man die Anrufe Berichte verwendet

Eine generelle Anleitung zur Verwendung der Berichte in der Gruppe “Anrufe” kann nicht gegeben werden

Für den Fall dass ein Überblick über die Anrufe für das Contact Center gefordert ist. Können die Contact Center Zusammenfassungsberichte genutzt werden. Diese Berichte beinhalten Informationen über alle Anrufe, über beantwortete und abgebrochene Anrufe auf Basis der Contact Center Warteschlangen. Die Summe der Anrufe aller Warteschlangen stellt die Gesamtanzahl von Anrufern für das Contact Center dar.

Für den Fall das Informationen über einen bestimmte Art von Anrufen gewünscht ist, sollte der passende Bericht genutzt werden. Z.B. beantwortete-, abgebrochene-, offene- oder verpasste Anrufe. Der Benutzer kann zwischen verschiedenen Ansichten und Detaillierungstiefen auswählen.

Anrufverkehr – Berichte können genutzt werden wenn Informationen über den Anruftyp wie eingehender / ausgehender Anruf oder direkter / Contact Center Anruf benötigt werden. Die Anrufverkehrsberichte beinhalten diese Informationen entweder auf Agenten oder auf Warteschlangen Basis.

6.1.5 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Rufnummer“

Report	Description	CC	UC	A
Anrufer Nummer: Statistik für eine Rufnummer - Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle ankommenden Contact Center Anrufe von einer spezifischen Rufnummer (CLI). Pro Anruf werden Informationen über Warteschlange, Agent, sowie über Warte-, Klingel- und Gesprächszeit und über Rückrufe, beantwortete und verlorenen Anrufe im definierten Zeitraum dargestellt. Summen werden tagesweise sowie über das gesamte Zeitintervall gebildet	ja	Nein	nein
Bericht Anrufer Nummer - Zusammenfassung	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle ankommenden Contact Center Anrufe etc. für jede Rufnummer (CLI) im definierten Zeitraum.	ja	Nein	nein
Auswertung der ankommenden Rufnummer-Fragmente täglich pro Stunde	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle ankommenden Contact Center Anrufe von einem spezifizierten Rufnummernfragment (CLI-Fragment). Die Anrufe werden als Summe, gruppiert nach Datum, CLI, in stündlicher Auflösung über das gesamte Zeitintervall gebildet. Summen werden per CLI tagesweise sowie über das gesamte Zeitintervall gebildet.	ja	Nein	nein
Kunden ID: Statistik für eine Kundennummer - Details	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle ankommenden Contact Center Anrufe von einer spezifischen Kundennummer. Pro Anruf werden Informationen über Warteschlange, Agent, sowie über Warte-, Klingel- und Gesprächszeit und Dienstgüte sowie über Rückrufe, beantwortete und verlorenen Anrufe im definierten Zeitraum dargestellt. Summen werden das gesamte Zeitintervall gebildet	ja	Nein	nein

Tabelle 17 Berichte der Kategorie – Rufnummer

6.1.6 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Fax / E-Mail“

Report	Description	CC	UC	A
Contact Center – Zusammenfassung – Fax/E-Mail	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle ankommenden Contact Center Faxe und E-Mails (Gesamte Anzahl, Anzahl bearbeiteter und offener Fax/E-Mails), durchschnittliche Bearbeitungszeit und Wartezeit für alle Warteschlangen im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
E-Mail Statistik für eine Warteschlange - Details	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle ankommenden Contact Center E-Mails für eine spezifizierte Warteschlange im definierten Zeitraum. Summen werden tagesweise und über den gesamten Zeitraum gebildet.	ja	Nein	Nein
Fax Statistik für eine Warteschlange - Details	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle ankommenden Contact Center Faxe für eine spezifizierte Warteschlange im definierten Zeitraum. Summen werden tagesweise und über den gesamten Zeitraum gebildet.	ja	Nein	Nein

Tabelle 18 Berichte der Kategorie – Fax / E-Mail

6.1.7 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Andere“

Report	Description	CC	UC	A
Anrufhistorie pro Benutzer	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe eines spezifizierten Benutzers im definierten Zeitraum.	Nein	ja	nein
Standard Pauseninformationen	Dieser Bericht beinhaltet die vom Administrator definierten Pausenzeiten mit Namen und Dauer in Minuten	Nein	Ja	Nein
Benutzer von externem Verzeichnis - Details	Dieser Bericht beinhaltet alle Einträge des externen Verzeichnisses unter Angabe von: Benutzer, Firma, Vorname, Name, Nummer Geschäftliches Telefon 1, Nummer Geschäftliches Telefon 2, Nummer Privates Telefon, Nummer Mobiltelefon.	Nein	Ja	Nein
Fax Journal – Empfangene Fax Nachrichen (Nach Benutzern)	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle empfangenen Faxe eines spezifizierten Benutzers im definierten Zeitraum.	Nein	Ja	Nein
Fax Journal – Gesendete Fax Nachrichen (Nach Benutzern)	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle gesendeten Faxe eines spezifizierten Benutzers im definierten Zeitraum.	Nein	Ja	Nein
Fax Sendebericht	Fax Sendebericht mit Fax Details und dem Inhalte des Fax	Nein	Ja	Nein
Bericht kommende Anrufe - stündlich	Dieser Bericht beinhaltet die Anzahl aller kommenden Anrufe pro Stunde pro Tag.	Nein	Ja	Nein
Bericht kommende Anrufe – stündlich pro Wochentag	Dieser Bericht beinhaltet die Anzahl aller kommenden Anrufe pro Stunde pro Wochentag.	Nein	Ja	Nein
Benutzer von externem Verzeichnis - Details	Dieser Bericht beinhaltet alle Einträge des internen externen Verzeichnisses	Nein	Ja	Nein
Voicemail Center (alle Benutzer)	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle Voicemails für alle Benutzer im definierten Zeitraum.	Nein	Ja	Nein
Voicemail Center (nach Benutzer)	Dieser Bericht beinhaltet Detailinformationen über alle Voicemails für einen spezifischen Benutzers im definierten Zeitraum.	Nein	Ja	Nein

Tabelle 19 Berichte der Kategorie - Andere

6.1.8 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Leistung“

Report	Description	CC	UC	A
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle abgebrochenen Anrufe in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (alle Warteschlangen)	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe der Agenten mit prozentualer Verteilung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Agenten Leistungsdetails	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über Agenten Leistungsdetails eines spezifizierten Agenten im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Angenommene Anrufe pro Stunde	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle angenommenen Anrufe in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe einer spezifizierten Warteschlange in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange - Täglich	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle Anrufe einer spezifizierten Warteschlange in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum. (Mit eigener Grafik und Tabelle pro Tag)	ja	Nein	Nein
Contact Center - Verkehr stündlich	Dieser Bericht beinhaltet die Anzahl aller Anrufe in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Contact Center - Verkehr stündlich Täglich	Dieser Bericht beinhaltet die Anzahl aller Anrufe in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum. (Mit eigener Grafik und Tabelle für jeden Tag)	ja	Nein	Ja
Entgangene Anrufe pro Stunde	Dieser Bericht beinhaltet Informationen über alle verpassten Anrufe in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Nein
Übersicht Details pro Agent	Dieser Bericht beinhaltet sehr ausführliche Auswertung über alle Anrufe eines ausgewählten Agenten im definierten Zeitraum.	ja	Ja	Nein
Übersicht Details pro Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet sehr ausführliche Auswertung über alle Anrufe einer ausgewählten Warteschlange im definierten Zeitraum.	ja	Ja	Nein

Tabelle 20 Berichte der Kategorie – Leistung

6.1.9 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Warteschlangen“

Report	Description	CC	UC	A
Prozent der von Agenten angenommenen Anrufe	Dieser Bericht beinhaltet die Anzahl und den prozentualen Anteil aller angenommenen Anrufe von Agenten einer ausgewählten Warteschlange im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Agenten Eigenschaften	Dieser Bericht beinhaltet die Eigenschaften aller verfügbaren Agenten im Contact Center	ja	Nein	Nein
Warteschlangenlast pro Agent	Dieser Bericht beinhaltet die Warteschlangenlast eines ausgewählten Agenten im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet die durchschnittliche Dienstgüte für eine spezifizierte in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum.	ja	Nein	Ja
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange - Täglich	Dieser Bericht beinhaltet die durchschnittliche Dienstgüte für eine spezifizierte in stündlicher Gruppierung im definierten Zeitraum. (Mit eigener Grafik und Tabelle für jeden Tag)	ja	Nein	Ja
Entgangenen Anrufe pro Warteschlange	Dieser Bericht beinhaltet die die verpassten Anrufe im definierten Zeitraum, gruppiert nach Warteschlange	ja	Nein	Nein
Warteschlangenzusammenfassung - Details	Dieser Bericht beinhaltet eine Detail-Zusammenfassung für eine ausgewählte Warteschlange im definierten Zeitraum, gruppiert nach Warteschlange	ja	Nein	Nein
Vergleich Warteschlangenverkehr	Dieser Bericht beinhaltet einen Vergleich über den Warteschlangenverkehr anhand von Anrufen pro Warteschlange im definierten Zeitraum	ja	Nein	Ja

Tabelle 21 Berichte der Kategorie – Warteschlangen

6.1.10 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Benutzer-Anwesenheitsstatus“

Report	Description	CC	UC	A
Benutzer-Anwesenheitsstatus (Alle Benutzer)	Dieser Bericht beinhaltet den Benutzer Anwesenheitsstatus: „Meeting, Krank, Pause, Mittag, Außer Haus, Ferien und Bitte Nicht Stören“ für alle Benutzer mit Wechseln im Anwesenheitsstatus im definierten Zeitraum. Der Bericht ist nach Benutzer gruppiert.	Nein	ja	Nein
Benutzer-Anwesenheitsstatus (Alle Benutzer) - Täglich	Dieser Bericht beinhaltet den Benutzer Anwesenheitsstatus: „Meeting, Krank, Pause, Mittag, Außer Haus, Ferien und Bitte Nicht Stören“ für alle Benutzer mit Wechseln im Anwesenheitsstatus im definierten Zeitraum. Der Bericht ist nach Benutzer und Tagen gruppiert.	Nein	ja	Nein
Benutzer-Anwesenheitsstatus (Nach Benutzer)	Dieser Bericht beinhaltet den Benutzer Anwesenheitsstatus: „Meeting, Krank, Pause, Mittag, Außer Haus, Ferien und Bitte Nicht Stören“ eines spezifizierten Benutzers im definierten Zeitraum.	Nein	ja	Nein
Benutzer-Anwesenheitsstatus (Nach Benutzer) – Täglich)	Dieser Bericht beinhaltet den Benutzer Anwesenheitsstatus: „Meeting, Krank, Pause, Mittag, Außer Haus, Ferien und Bitte Nicht Stören“ eines spezifizierten Benutzers im definierten Zeitraum. Der Bericht ist nach Tagen gruppiert	Nein	ja	Nein

Tabelle 22 Berichte der Kategorie - Anrufe

6.1.11 Berichtsvorlagen in der Gruppe „Nachbearbeitungscodes“

Report	Description	CC	UC	A
Verwendung Nachbearbeitungscode (Alle Warteschlangen)	Dieser Bericht beinhaltet die Nutzung der definierten Nachbearbeitungscodes im definierten Zeitraum.	Ja	Nein	Ja
Verwendung Nachbearbeitungscode	Dieser Bericht beinhaltet Details zur Nutzung der definierten Nachbearbeitungscodes für eine selektierte Warteschlange im definierten Zeitraum	Ja	Nein	Ja
Verwendung Nachbearbeitungscode pro Gruppe	Dieser Bericht beinhaltet Details zur Nutzung der definierten Nachbearbeitungscodes für eine selektierte Nachbearbeitungscode Gruppe im definierten Zeitraum	Ja	Nein	Nein
Verwendung Nachbearbeitungscode pro Nachbearbeitung	Dieser Bericht beinhaltet Details zur Nutzung eines selektierte Nachbearbeitungscodes im definierten Zeitraum	Ja	Nein	Nein

Tabelle 23 Berichte der Kategorie - Nachbearbeitungscodes

6.2 myAgent Berichte

Die in myAgent enthaltenen Berichte stellen eine Untermenge der myReports Berichte dar. Im Gegensatz zu myReports können die Berichte von myAgent nur im PDF Format, „ad-hoc“, mittels eines Internet Browsers auf dem Bildschirm ausgegeben werden. Die Berichtsnamen innerhalb von myAgent unterscheiden sich zum Teil leicht von der Benennung innerhalb von myReports. Die myAgent Berichte können nur durch den Contact Center Supervisor oder den Administrator genutzt werden.

Folgende Berichte stehen dem Supervisor in myAgent zur Verfügung:

Bericht	Beschreibung
Prozentsatz der Anrufe von Agenten (alle Warteschlangen)	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent. Gesamtwerte aller Agenten
Prozentsatz der von Agenten angenommenen Anrufe	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails und Prozentsatz der Gesprächs-/Lesezeit pro Agent für die ausgewählte Warteschlange. Gesamtwerte aller Agenten für die ausgewählte Warte-schlange
Leistungsdetails für Agent (täglich)	Tabelle mit Startzeit, Zeit bis Annahme, Gesprächs-/Lesezeit und Servicegrad für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten. Gesamtwerte pro Warteschlange und Gesamtwerte aller Warteschlangen
Warteschlangenlast pro Agent	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange für den ausgewählten Agenten. Gesamtwerte aller Warteschlangen
Anrufliste nach Agent	Tabelle mit Startzeit, Ende Zeit, Warteschlange, Wartezeit, Gesprächs-/Lesezeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail- Adresse) und GOS (Servicegrad) für jeden Anruf, jedes Fax und jede E-Mail für den ausgewählten Agenten. Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen
Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen
Durchschnittliche Dienstgüte für Agent - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für den ausgewählten Agenten in Stundenintervallen auf Tagesbasis

Durchschnittliche Dienstgüte nach Warteschlange - täglich	Liniendiagramm mit durchschnittlichem Servicegrad für die ausgewählte Warteschlange in Stundenintervallen auf Tagesbasis
Contact Center - Verkehr stündlich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen. ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.
Contact Center Anrufe	Tabelle mit Anruf-ID, Anrufzeit, Agent, Warteschlange, Warte-zeit, CLI (Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse) und Kundenname/Firmenname für alle Anrufe, Faxe und E-Mails getrennt nach entgangenen, abgebrochenen und angenommenen Anrufen, Faxen und E-Mails auf Tagesbasis. Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten ***INFO***: Ein entgangener Anruf, ein entgangenes Fax oder eine entgangene E-Mail bei einem Agenten kann zusätzlich als angenommener Anruf, angenommenes Fax oder angenommene E-Mail bei einem anderen Agenten oder als abgebrochener Anruf, abgebrochenes Fax oder abgebrochene E-Mail erscheinen.
Vergleich Warteschlangenverkehr	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der bearbeiteten Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Statistik angenommene Anrufe	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, Prozent-satz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, maxi-male Wartezeit und Anzahl und Prozentsatz der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails in Abhängigkeit von der Wartezeit pro Warteschlange. Gesamtwerte aller Anrufe, Faxe und E-Mails
Contact Center - Verkehr stündlich (täglich)	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen auf Tagesbasis ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.
Contact Center - Verkehr stündlich nach Warteschlange - täglich	Liniendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz aller Anrufe, Faxe und E-Mails in Stundenintervallen auf Tagesbasis für die ausgewählte Warteschlange ***INFO***: Hilfsmittel zur Bereitstellung einer ausreichenden Anzahl von Agenten in Spitzenzeiten, um bestimmten Servicegrad einzuhalten.
Entgangene Anrufe pro	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der entgangenen

Warteschlange	Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange. Gesamtwerte aller Warteschlangen. Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Bericht entgangene Anrufe	Tabelle mit Anrufzeit, Anruf-ID, Rufnummer, Kundenname und Firmenname der entgangenen Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählten Warteschlangen auf Tagesbasis. Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Statistik abgebrochene Anrufe	Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Warteschlange Wartezeiten von Anrufern in 30-Sekunden-Intervallen pro Warteschlange Gesamtwerte aller Anrufe, Faxe und E-Mails
Abgebrochene Anrufe pro Stunde	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz der von Anrufern vor Erreichen eines Agenten abgebrochenen Anrufe pro Stunde. Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center Zusammenfassung (alle Anruftypen)	Tabelle mit Anzahl der Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/ Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der Rück-rufanrufe und Gesamtwartezeit pro Warteschlange. Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten
Contact Center Zusammenfassung (angenommene Anrufe)	Tabelle mit Anzahl der angenommenen Anrufe, Faxe und E-Mails, durchschnittliche Zeit bis Annahme, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen Wahlweise nur zu den konfigurierten Geschäftszeiten.
Warteschlangenzusammenfassung - Details	Säulendiagramm und Tabelle mit Anzahl der angenommenen und abgebrochenen Anrufe, Faxe und E-Mails, Anzahl sonstiger Anrufe, maximale, minimale und durchschnittliche Wartezeit angenommener und abgebrochener Anrufe, Faxe und E-Mails und maximale, minimale und durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit angenommener Anrufe, Faxe und E-Mails für die ausgewählte Warteschlange. Durchschnittlicher Servicegrad für die ausgewählte Warte-schlange ***INFO***: Sonstige Anrufe sind Anrufe, die zum Beispiel von einem Nicht-Agenten angenommen wurden.

Verwendung Nachbearbeitungscode	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit, gesamte Gesprächs-/ Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund für die ausgewählte . Warteschlange Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten.
Verwendung Nachbearbeitungscode (alle Warteschlangen)	Kreisdiagramm und Tabelle mit Anzahl und Prozentsatz, durchschnittliche Gesprächs-/Lesezeit, gesamte Gesprächs-/ Lesezeit und durchschnittliche Wartezeit pro Nachbearbeitungsgrund Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten
Angenommene Anrufe (Nachbearbeitung)	Tabelle mit Anruf-ID, Anrufzeit, Agent, Nachbearbeitungs-grund, Rufnummer/Faxnummer/E-Mail-Adresse und Kunden-name/Firmenname für jeden angenommenen Anruf, jedes angenommene Fax und jede angenommene E-Mail für die ausgewählten Warteschlangen auf Tagesbasis. Wahlweise nur für die konfigurierten Geschäftszeiten
Rufliste öffnen	Tabelle mit Anzahl der offenen Anrufe, Faxe und E-Mails pro Warteschlange Gesamtwerte aller Warteschlangen

Tabelle 24 MyAgent Standard Reporte

About Unify

Unify is one of the world's leading communications software and services firms, providing integrated communications solutions for approximately 75 percent of the Fortune Global 500. Our solutions unify multiple networks, devices and applications into one easy-to-use platform that allows teams to engage in rich and meaningful conversations. The result is a transformation of how the enterprise communicates and collaborates that amplifies collective effort, energizes the business, and enhances business performance. Unify has a strong heritage of product reliability, innovation, open standards and security.

Unify.com

Copyright © Unify GmbH & Co. KG, 2014
Hofmannstr. 63, D-81379 Munich, Germany
All rights reserved.

The information provided in this document contains merely general descriptions or characteristics of performance which in case of actual use do not always apply as described or which may change as a result of further development of the products. An obligation to provide the respective characteristics shall only exist if expressly agreed in the terms of contract. Availability and technical specifications are subject to change without notice.

Unify, OpenScape, OpenStage and HiPath are registered trademarks of Unify GmbH & Co. KG. All other company, brand, product and service names are trademarks or registered trademarks of their respective holders.

UNIFY Harmonize your enterprise