

Das A-Z der 3CX-Berichterstattung

Beim Betrieb eines Callcenters haben die Produktivität der Agenten und die Kundenzufriedenheit stets höchste Priorität. 3CX Professional- und Enterprise-Lizenzen enthalten über 20 Berichte, die Ihren Callcenter-Kunden helfen, diese Prioritäten stets im Blick zu behalten. Berichte sind auf Anfrage verfügbar oder können nach den Bedürfnissen Ihrer Kunden geplant werden. Die meisten Berichte können:

- Export als CSV
- Druckbar
- Geplant, Monatlich (erster Tag des Monats), Wöchentlich (Montag), Täglich.
- Nur in „Meine Berichte“ speichern – kein Zeitplan
- Möglichkeit, verschiedene E-Mail-Adressen durch Kommas getrennt hinzuzufügen. (Der Bericht wird immer an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.)

Dieser Leitfaden bietet eine einfache Erklärung des Zwecks und der wichtigsten Parameter jedes Berichts, damit Sie die Vorteile selbstbewusst mit Ihren Kunden besprechen können.

Inhalt:

Teil 1: Agentenleistungsberichte

1. Benutzeraktivität (Diagramm)
2. Nebenstellenstatistikbericht
3. Rufgruppenstatistik
4. Anrufverteilung (Grafik)
5. Agenten in der Warteschleifenstatistik
6. Agent-Anmeldeverlauf

Teil 2: Quality of Service-Berichte

7. Anrufberichte
8. Anrufkosten nach Nebenstellengruppe
9. Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschleife (Diagramm)
10. Anrufkosten nach Anruftyp
11. Warteschleife angenommener/nicht angenommener Anrufe (Diagramm)
12. In der Warteschleife beantwortete Anrufe (Diagramm)
13. Unbeantwortete Anrufe in der Warteschleife (Diagramm)
14. Statistik-SLA
15. Verstöße gegen SLA
16. Trunk DID
17. Übersicht über die Warteschleifenleistung

- 18. Detaillierte Warteschleifenstatistiken
- 19. Allgemeine Statistiken zur Teamwarteschleife
- 20. Verlorene Anrufe in der Teamwarteschleife
- 21. Abgebrochene Warteschleifenanrufe
- 22. In der Warteschleife beantwortete Anrufe nach Wartezeit
- 23. Rückrufe in der Warteschleife
- 24. Fehlgeschlagene Rückrufe der Warteschleife

Teil 3: Chat-Berichte

- 25. Leistung der Warteschleifen-Chats
- 26. Chat-Statistiken für Warteschleifenagenten
- 27. Abgebrochene Chats

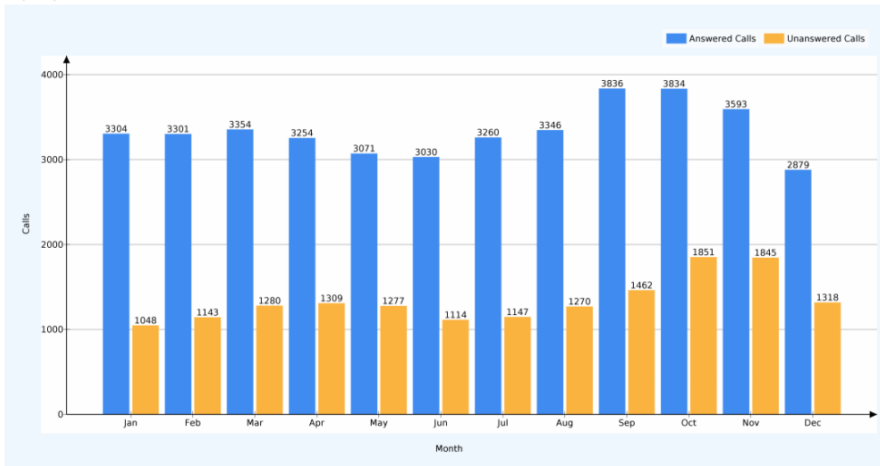
Teil 1: Agentenleistungsberichte

Leistungsberichte dienen der Überwachung der Mitarbeiterproduktivität. Sie helfen dabei, Leistungsträger zu identifizieren oder diejenigen, die es vielleicht etwas zu ruhig angehen lassen!

1. Benutzeraktivität (Diagramm)

Das „Benutzeraktivitätsdiagramm“ zeigt den Fortschritt und die Aktivität einer Nebenstelle an, sodass ein Manager die verkehrsreichsten Zeiten des Tages, Monats oder Jahres erkennen kann. Standardmäßig werden Warteschleifenanrufe angezeigt. Wenn die Option „Interne Anrufe einschließen“ aktiviert ist, können auch interne Anrufe angezeigt werden.

Type: User Activity (Graph)
For 2016
Groups: Multiple



2. Nebenstellenstatistikbericht

Der Nebenstellenstatistikbericht zeigt die beantworteten/nicht beantworteten Anrufe für einen einzelnen Agenten oder einen Nebenstellenbereich. Der Bericht trennt automatisch eingehende und ausgehende Anrufe und zeigt die Gesamtsumme an. Bei der Planung des Berichts können Sie alle Anrufe einbeziehen oder interne/externe Anrufe nach Bedarf ausschließen.

3. Rufgruppenstatistik

Der Bericht zur Rufgruppenstatistik zeigt Ihnen die Anzahl der angenommenen und angenommenen Anrufe für eine oder mehrere Rufgruppen, je nachdem, wie viele Sie bei der Berichtsplanung hinzufügen. Der Bericht schlüsselt die Anzahl automatisch nach Agenten-Durchwahl auf, sodass Sie sehen, welche Ihrer Agenten am stärksten arbeiten.

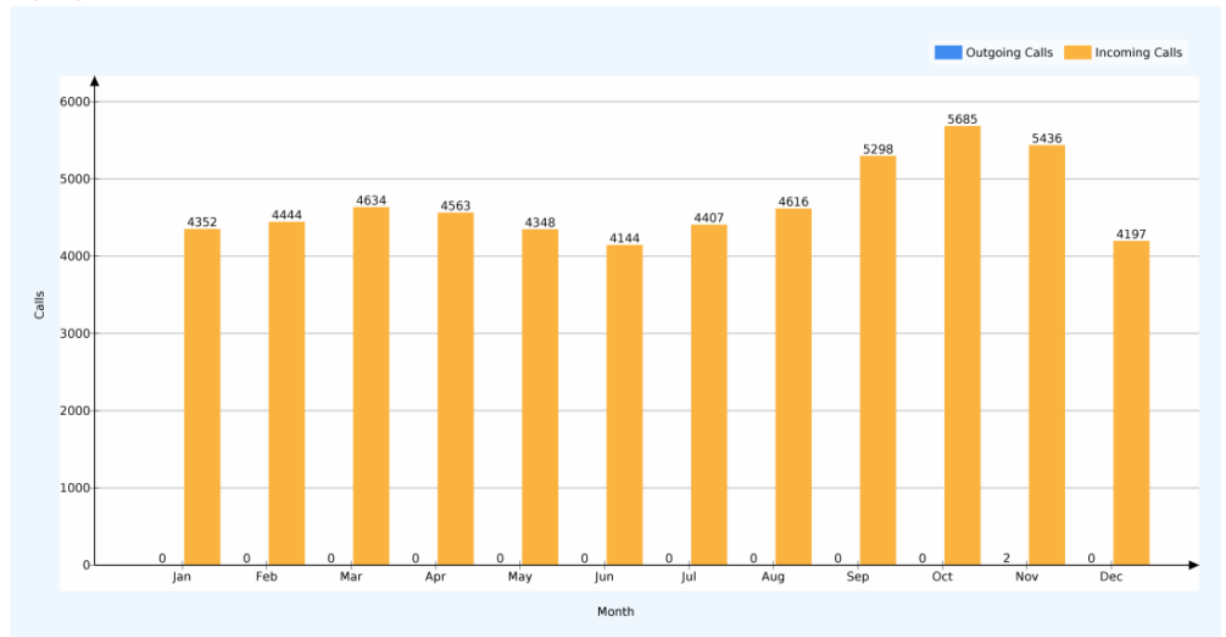
4. Anrufverteilung (Grafik)

Das Anrufverteilungsdiagramm zeigt Anrufe von und zu Amtsleitungen, Gateways und Bridges an. Standardmäßig werden auch Warteschleifenanrufe angezeigt, sofern die Option „Warteschleifenanrufe einschließen“ nicht deaktiviert ist. Der Bericht zeigt auch Anrufe an Rufgruppen an und kann interne Anrufe enthalten, sofern die Option „Interne Anrufe einschließen“ aktiviert ist.



Call Distribution

Type: Call Distribution (Graph)
For 2016
Groups: Multiple



3CX Ltd.

5. Agenten in der Warteschleifenstatistik

Dieser Bericht zeigt Ihnen wichtige Statistiken zu den Agenten, die in Ihren Anrufwarteschleifen angemeldet sind.

Folgendes ist enthalten:

- **Gesamte Gesprächszeit**
- **Anrufe:** Anzahl beantworteter Anrufe, % bearbeiteter Anrufe und Anzahl beantworteter Anrufe pro Stunde
- **Klingelzeit:** Gesamte Klingelzeit und Durchschnitt
- **Gesprächszeit:** Gesamte Gesprächszeit und Durchschnitt

Type: Agents in Queue Statistics
From 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM
Queue: Queue

Agent	Queue	Total Logged in Time	Calls			Ring Time		Talk Time	
			Answered	% Calls Serviced	Answered per Hour	Total	Mean	Total	Mean
100 - Ellen Wilkinson	800 - Queue	00:00:00	0	0%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total:			0			00:00:00		00:00:00	

3CX Ltd.

6. Agent-Anmeldeverlauf

Der Bericht zum Agenten-Anmeldeverlauf zeigt Warteschleifenmanagern, wie oft sich ihre Agenten in Warteschleifen ein- und ausloggen. So können Agenten identifiziert werden, deren Leistung möglicherweise nicht die gewünschte ist! Der Bericht zeigt Ihnen tagesgenau die genaue Uhrzeit, zu der sich Agenten in die Warteschleife ein- und ausloggen. Anschließend wird die Gesamtzeit angezeigt, die der Agent pro Tag angemeldet war, sowie die gesamte Gesprächszeit.

Type: Agent Login History

From 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Agent	Day	Logged In	Logged Out	Total Logged In per day	Total talking
000 Ellen Wilkinson	4/29/2020	2:00:12 PM	2:00:25 PM		
		2:00:28 PM	2:01:03 PM	00:00:48	00:00:00
Total:				00:00:48	00:00:00

3CX Ltd.

Teil 2: Quality of Service-Berichte

Mithilfe von Dienstqualitätsberichten können Warteschleifenmanager die Erfahrung der einwählenden Kunden überwachen.

7. Anrufberichte

Der Name verrät es bereits! Ein Anrufbericht zeigt Ihnen alle getätigten Anrufe nach festgelegten Parametern. Sie können Anrufe von bestimmten Nummern, Bereichen und Nebenstellengruppen einbeziehen, z. B. möchten Sie einen Bericht, der nur Anrufe von internen Nebenstellen oder Nummern anzeigt, die mit (99) beginnen. Ebenso können Sie Anrufe an bestimmte Nummern anzeigen lassen. Schließlich können Sie angenommene und/oder nicht angenommene Anrufe auswählen und die Klingelzeit ausschließen.

type: Call Reports
All Calls: From 4/29/2020 12:00:00 AM To 4/29/2020 11:59:59 PM
Caller ID: Any number
Destination: Any number

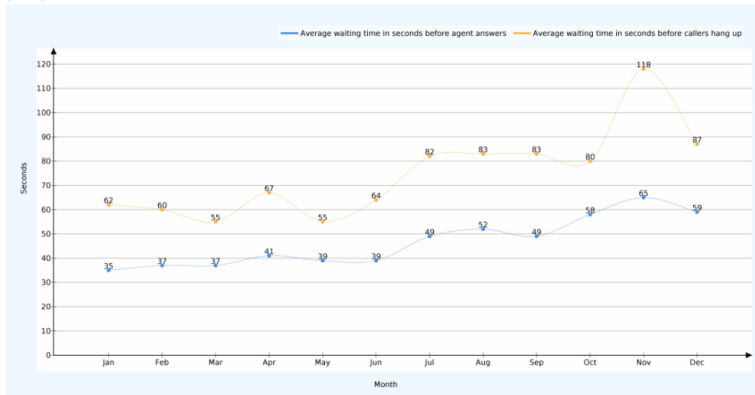
Call Time	Caller ID	Destination	Status	Ringling	Talking	Totals	Cost	Reason	Play
4/29/2020 2:15:31 PM	Ellen Wilkinson (000)	00035798778373	unanswered	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00	Target not found	
Total:		Calls - 1		00:00:00	00:00:00	00:00:00	0.00		

8. Anrufrkosten nach Nebenstellengruppe

Dieser Bericht fasst die Anrufrkosten aller Anrufe der Nebenstellen in den ausgewählten Nebenstellengruppen zusammen. Für eine korrekte Anzeige müssen die Anruftypen korrekt konfiguriert sein, damit das System Orts-, Inlands-, Mobil- und Auslandsgespräche erkennen kann. Die Anrufrkosten müssen außerdem für alle Ziele konfiguriert sein.

9. Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschleife (Diagramm)

Die „Durchschnittliche Wartezeit in der Warteschleife (Diagramm)“ ist ein Frequenzkurvendiagramm. Es spiegelt die „Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden, bevor ein Agent antwortet“ und die „Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden, bevor Anrufer auflegen“ für eine bestimmte Warteschleife oder alle Warteschleifen wider.



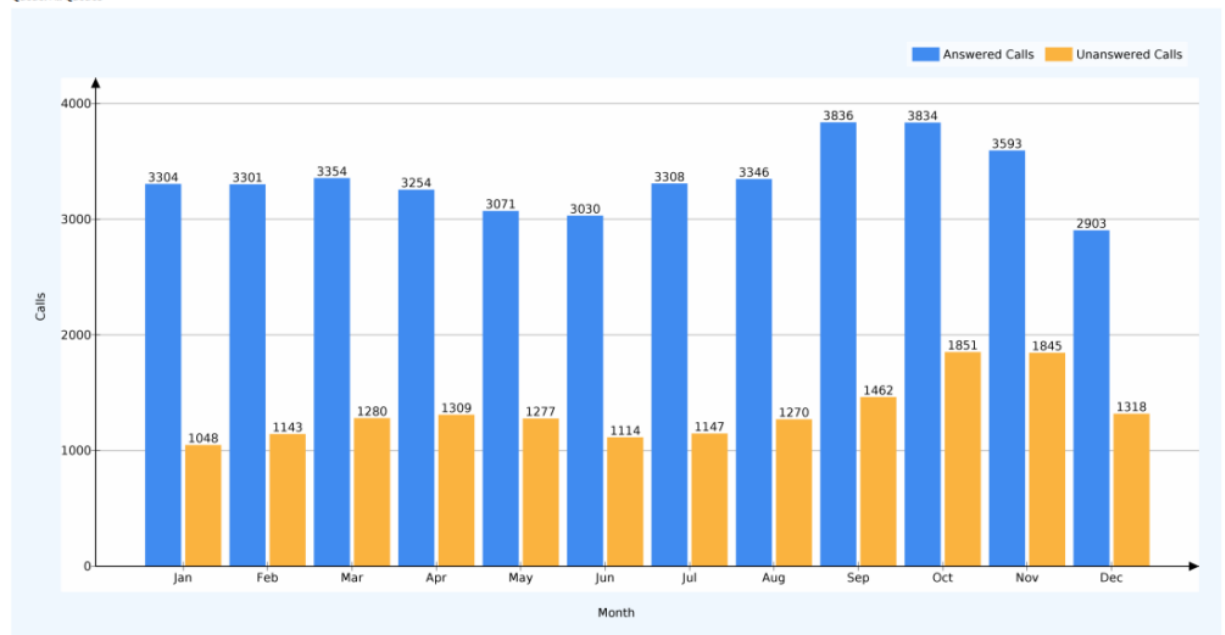
10. Anrufkosten nach Anruftyp

Dieser Bericht ähnelt dem Bericht „Gesprächskosten nach Nebenstellengruppe“, gruppiert die Gruppen jedoch nicht nach Nebenstellengruppen, sondern nach Anrufarten, z. B. Ortsgespräch, Nationalgespräch, Mobilgespräch und Ausland. Die Anrufarten müssen korrekt konfiguriert werden, damit das System die Anrufe unterscheiden kann. Die Anrufkosten müssen ebenfalls für alle Ziele konfiguriert werden.

11. Warteschleife angenommener/nicht angenommener Anrufe (Diagramm)

Das Diagramm „Beantwortete/Nicht beantwortete Anrufe in der Warteschleife“ zeigt den Fortschritt und die Aktivität „Aller Warteschleifen“ oder „Einzelner Warteschleifen“. Das Balkendiagramm zeigt die beantworteten und nicht beantworteten Anrufe aller Agenten in den Warteschleifen an.

Type: Queue Answered / Unanswered Calls (Graph)
 For 2016
 Queue: All Queues



12. In der Warteschleife beantwortete Anrufe (Diagramm)

Das Diagramm „Anrufe in der Warteschleife beantwortet“ zeigt den Fortschritt und die Aktivität aller oder einzelner Warteschleifen. Das Balkendiagramm zeigt die beantworteten Anrufe aller Agenten in den Warteschleifen an.

13. Unbeantwortete Anrufe in der Warteschleife (Diagramm)

Das Diagramm „Unbeantwortete Anrufe in der Warteschleife“ zeigt den Fortschritt und die Aktivität aller oder einzelner Warteschleifen. Das Balkendiagramm zeigt unbeantwortete Anrufe aller Agenten in den Warteschleifen an.

14. Statistik-SLA

Der statistische SLA-Bericht zeigt Ihnen die Gesamtzahl der für eine oder mehrere Warteschleifen eingegangenen Anrufe und anschließend die Anzahl und den Prozentsatz der Anrufe, bei denen das festgelegte SLA nicht eingehalten wurde. Sie haben auch die Möglichkeit, Anrufe auszuschließen, die vor Ablauf einer bestimmten Zeitspanne abgebrochen wurden (dies ist anpassbar).

3CX

Ellen

Type: Statistic SLA

From 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Queue	Total Calls Received	Calls that breached SLA Time	% Calls that breached SLA Time
800 - Queue	0	0	0.0 %
Total:	0	0	

3CX Ltd.

3CX Ltd.

15. Verstöße gegen SLA

In jeder Warteschleife können Sie die SLA-Zeit konfigurieren. Dies ist die zulässige Wartezeit für Ihre Kunden, die Ihre Warteschleifen anrufen. Dieser Bericht gibt an, wie viele Anrufe über das konfigurierte SLA hinaus in Ihren Warteschleifen warteten. Der Bericht zeigt die Uhrzeit des Anrufeingangs, die Anrufer-ID und die Wartezeit an, bevor die Anrufer einen Agenten erreichten. Sie haben auch die Möglichkeit, Anrufe auszuschließen, die vor Ablauf einer bestimmten Zeitspanne abgebrochen wurden (dies ist anpassbar).

16. Trunk DID

Dieser Bericht gibt an, wie viele Anrufe auf jeder Ihrer externen Nummern/DIDs eingegangen sind.

17. Übersicht über die Warteschleifenleistung

Der Warteschleifen-Leistungsübersichtsbericht fasst das Serviceniveau für eine oder mehrere Warteschleifen zusammen. Der Bericht zeigt Ihnen, wie viele Anrufe pro Warteschleife eingegangen, bearbeitet und nicht bearbeitet wurden. Die Statistiken werden automatisch nach Agenten aufgeschlüsselt, sodass Ihre Kunden schnell ihre besten Kollegen identifizieren können.

3CX

c

Type: Queue Performance Overview

From 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Queue	Received	Serviced	Unanswered	Talk Time	Average Talk Time
800 - Queue	0	0	0 - Calls		
000 - Ellen Wilkinson		0	0 - Calls	00:00:00	
Total:	0	0	0 - Calls	00:00:00	

3CX Ltd.

3CX Ltd.

18. Detaillierte Warteschleifenstatistiken

Der detaillierte Warteschleifenstatistikbericht liefert Ihnen alle Informationen, die Sie zur Beurteilung der Leistung Ihrer Warteschleifen benötigen.

Zu den im Bericht angezeigten Statistiken gehören:

- Anrufe: Beantwortet, abgebrochen, gesamt und % bearbeitet
- Klingelzeit: Gesamt und Durchschnitt
- Gesprächszeit: Gesamt und Durchschnitt

- Rückrufe: Anzahl der erfolgreichen Rückrufe.



Detailed Queue Statistics Report

Type: Detailed Queue Statistics

From 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM

Queue: Queue

Queue	Calls				Ring Time		Talk Time		Successful Callbacks
	Total	Abandoned	Answered	% Calls Serviced	Total	Mean	Total	Mean	
800 - Queue	0	0	0	0.0 %	00m 00s	00m 00s	00m 00s	00m 00s	0
Total:	0	0	0				00m 00s		0

3CX Ltd.

19. Allgemeine Statistiken zur Teamwarteschleife

Der Bericht „Allgemeine Statistiken zur Teamwarteschleife“ konzentriert sich auf die Leistung Ihrer Warteschleifen auf Teamebene und nicht auf Nebenstellenebene. Er zeigt, wie viele Agenten sich in jeder Warteschleife befinden und liefert Informationen zur Bearbeitung eingehender Anrufe.



Team Queue General Statistics

Type: Team Queue General Statistics

Queue: Queue

From 4/28/2020 12:00:00 AM To 4/28/2020 11:59:59 PM

Queue	Agents in Team	Number of Calls			Total Talk Time	Average Talk Time
		Received	Serviced	Unanswered		
800 - Queue	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Total:		0	0	0	00:00:00	

3CX Ltd.

20. Verlorene Anrufe in der Teamwarteschleife

Der Bericht „Verlorene Anrufe in der Teamwarteschleife“ zeigt, wie viele Anrufe in die Warteschleife gelangten, aber nicht von einem Agenten beantwortet wurden. Er bietet einen schnellen Überblick darüber, wie viele Anrufe unbeantwortet blieben, und hilft Warteschleifenmanagern, sich ein Bild von der Gesamtwartezeit des Anrufers zu machen.

21. Abgebrochene Warteschleifenanrufe

Der Bericht zu abgebrochenen Anrufen in der Warteschleife enthält Statistiken, die Warteschleifenmanagern dabei helfen, die Gründe für abgebrochene Anrufe zu ermitteln. Dazu gehören: Wartezeit, Anrufer-ID, der Agent, der den Anruf entgegengenommen hat, die Anzahl der Abfrageversuche und der Status des Agenten zum Zeitpunkt des Anrufs.

22. In der Warteschleife beantwortete Anrufe nach Wartezeit

Dieser Bericht schlüsselt die beantworteten Anrufe in einer bestimmten Warteschleife nach der Wartezeit auf die Bearbeitung durch einen Agenten auf. Der Bericht hebt das Anrufziel, die Anrufer-ID, die Klingeldauer und die Antwortzeit hervor.

23. Rückrufe in der Warteschleife

Der Bericht „Rückrufe in der Warteschleife“ zeigt die Anzahl der Anrufer an, die einen Rückruf angefordert haben, bevor sie von einem Agenten bedient werden konnten. Der Bericht gibt Aufschluss darüber, wie viele Anrufe in der Warteschleife eingegangen sind, wie viele Rückrufe getätigt wurden und wie viele Rückrufe fehlgeschlagen sind (d. h. der Anruf wurde nicht vom vorgesehenen Empfänger entgegengenommen).

3CX Queue Callbacks

Type: Queue Callbacks
From: 4/29/2020 12:00:00 AM To: 4/29/2020 11:59:59 PM
Queue: Queue

Queue	Total		
	Calls Received	CallBacks	Failed CallBacks
300 - Queue	0	0	0
total:	0	0	0

3CX Ltd.

24. Fehlgeschlagene Rückrufe der Warteschleife

Der Bericht über fehlgeschlagene Rückrufe liefert detailliertere Informationen zu erfolglosen Rückrufen und hilft Ihnen, den Kundenservice für Ihre Kunden zu verbessern. Der Bericht zeigt die Uhrzeit des Anrufs, die Warteschleife, aus der der Anruf kam, die Rückrufnummer und die Klingeldauer.

Teil 3: Chat-Berichte

25. Leistung der Warteschleifen-Chats

Der Warteschleifen-Chat-Leistungsbericht zeigt die Aktivität jeder Chat-Warteschleife. Sehen Sie schnell die Anzahl der eingehenden, beantworteten und abgebrochenen Chats sowie die Anzahl der zu diesem Zeitpunkt im Team arbeitenden Agenten. Sie können den Bericht für bestimmte Zeiträume planen, um die Agentenplanung und -kapazität anzupassen.

26. Chat-Statistiken für Warteschleifenagenten

Wenn Sie die Leistung eines bestimmten Agenten anzeigen möchten, benötigen Sie den Bericht „Chatstatistiken für Warteschleifenagenten“. Dieser Bericht zeigt Ihnen die Anzahl der von einzelnen Agenten beantworteten und bearbeiteten Chats und hilft Ihnen so bei der Leistungsüberprüfung und -überwachung.

27. Abgebrochene Chats

Der Bericht „Abgebrochene Chats“ listet unbeantwortete Nachrichten in den verschiedenen Chat-Kanälen auf. Der Bericht zeigt Ihnen den Kanal, aus dem der Chat stammt (SMS, WhatsApp oder Live-Chat), und die Kontaktinformationen des Anfragenden. Dies erleichtert die spätere Nachverfolgung, falls erforderlich.