



## queuemetrics

Callcenter-Monitoring und Reporting

- ✔ Agentenüberwachung und Reporting
- ✔ großer Funktionsumfang
- ✔ browserbasierte Software
- ✔ viele Auswertungsmöglichkeiten
- ✔ unterstützt ansitel-Telefonanlagen

### Komplexes Monitoring und Reporting für Callcenter-Applikationen

Queuemetrics ist ein stark skalierbares Monitoring und Reporting-Modul für die ansitel 3.0 VoIP-Telefonanlage (Callcenter Edition). In Verbindung mit der ansitel webinterface 3.0 – Schnittstelle können Inbound- und Outbound-Callcenter realisiert werden. Das ansitel webinterface 3.0 ist speziell für kleinere und mittlere Unternehmen entwickelt wurden.

### Funktionsübersicht

#### Summe aller Anrufe

- Gesamtanzahl der Anrufe
- Prozentsatz der angenommenen Anrufe
- Prozentsatz der verlorenen Anrufe

#### Angenommene Anrufe

- Anzahl der angenommenen Anrufe
- Gesamte Anrufdauer
- Durchschnittliche Anrufdauer
- Durchschnittliche Wartezeit
- Minimale/Maximale Anrufdauer
- Minimale/Maximale Wartezeit
- Gesamtdauer des Anrufs
- Gesamte Wartezeit
- Agenten in der Warteschlange
- Anzahl der Anrufe angenommen pro Agent
- Service level agreement
- Ursache für Gesprächsende
- Weiterleitungen
- Angenommene Anrufe pro Warteschlange
- Angenommene Anruf, nach Richtung (Inbound / Outbound)
- Umfangreiche Anrufdetails

#### Verpasste Anrufe

- Anzahl der verpassten Anrufe
- Durchschnittliche Zeit vor Trennung
- Minimale/Maximale Zeit vor Trennung
- Gesamte Zeit vor Trennung (kumuliert)
- Durchschnittliche Anruferposition bei Trennung
- Minimale/Maximale Anruferposition bei Trennung
- Ursache für die Trennung
- Verpasste Anrufe nach Warteschlange
- Verteilung nach Länge der verpassten Anrufe
- Service level agreement
- Umfangreiche Anrufdetails verpasster Anrufe

#### Aufschlüsselung nach Vorwahl

(für angenommene und verpasste Anrufe)

- Vorwahl
- Anzahl der Anrufe
- Gesamte Gesprächszeit
- Durchschnittliche Gesprächszeit pro Anruf (für angenommene Anrufe)
- Durchschnittliche Wartezeit pro Anruf
- Durchschnittliche Anruferposition bei Trennung (für verpasste Anrufe)

#### Anrufauswertung nach Verteilung

- Angenommene Anrufe pro Tag
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Anruflänge pro Tag
- Wartezeit für angenommene Anrufe pro Tag
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für angenommene Anrufe pro Tag
- Wartezeit für verpasste Anrufe pro Tag
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für verpasste Anrufe pro Tag
- Angenommene Anrufe pro Stunde
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Anruflänge pro Stunde
- Wartezeit für angenommene Anrufe pro Stunde
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für angenommene Anrufe pro Stunde
- Wartezeit für verpasste Anrufe pro Stunde
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für verpasste Anrufe pro Stunde
- Angenommene Anrufe pro Woche
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Anruflänge pro Woche
- Wartezeit für angenommene Anrufe pro Woche
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für angenommene Anrufe pro Woche
- Wartezeit für verpasste Anrufe pro Woche
- Durchschnittliche / Minimale / Maximale Wartezeit für verpasste Anrufe pro Woche

**Agentenauswertungen**

- Anzahl der verfügbaren Agenten
- Gesamte Anmeldezeit für Agenten
- Durchschnittliche Anmeldezeit für Agenten
- Minimale / Maximale Anmeldezeit für Agenten
- Agenten Verfügbarkeit
- Zeit für Agenten in Pause
- Abrechenbare / Nicht abrechenbare Zeit für Agenten
- Sitzungen und Pausen pro Agent
- Durchschnittliche Anmeldezeit pro Agent
- Durchschnittliche Pausenzeit pro Agent
- Verhältnis Sitzungs-/Pausenzeit
- Prozentsatz für Pausenzeit
- Durchschnittliche Pause pro Sitzung
- Angenommene Anrufe (Anzahl, durchschnittliche Dauer, Prozentsatz der Gesamtmenge) pro Agent
- Ausführliche Details pro Agenten-Sitzung
- Ausführliche Details pro Agenten-Pause
- Ausführliche Historie Details Agenten-Sitzung (Sitzungen und Pausen kombiniert)

**Details angenommener Anrufe**

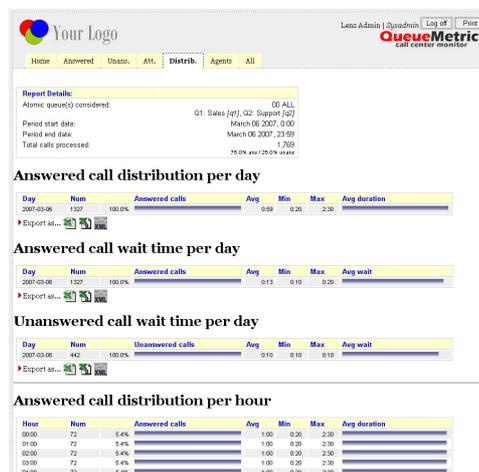
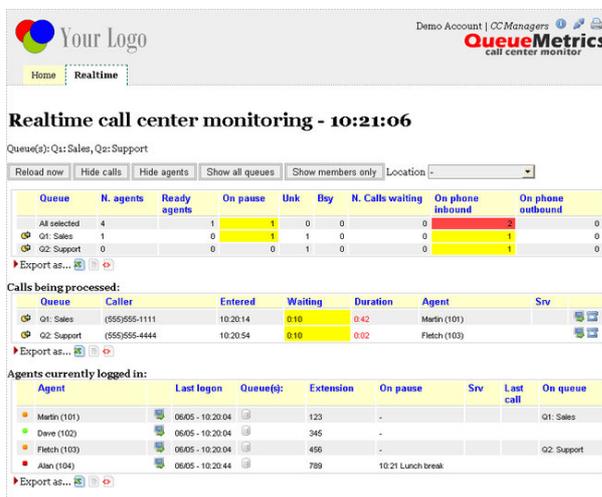
- Datum und Uhrzeit
- Absenderkennung
- Warteschlange
- Warte- und Gesprächszeit
- Grund der Gesprächstrennung pro Agent
- Anzahl der Verteilungsversuche auf Agenten
- Gesprächsmitschnitt

**Details verpasster Anrufe**

- Datum und Zeit
- Absenderkennung
- Warteschlange, die den Anruf entgegen genommen hat
- Grund der Trennung
- Position in der Warteschlange bei Trennung
- Wartezeit in der Warteschlange bei Trennung
- Anzahl der Verteilungsversuche auf Agenten

**Echtzeit-Monitoring**

- Absenderkennung
- Anrufzeit
- Wartezeit (aktualisiert in Echtzeit)
- Gesprächszeit (aktualisiert in Echtzeit)
- Angemeldete Agenten
- Zeit der letzten Anmeldung
- Übersichtliches Statusmenü
- Anzeige von gelben und roten Alarmen
- Anzahl der Agenten pro Warteschlange
- Anzahl der Agenten pro Warteschlange (Bereit, in Pause, im Gespräch)
- Anzahl wartender Anrufe pro Warteschlange
- Anzahl angenommener Anrufe (eingehend)
- Anzahl getätigter Anrufe (ausgehend)
- Letztes Gespräch pro Agent (Zeit und Warteschlange)



ansit-com GmbH  
 Lückstr. 3  
 10317 Berlin  
 info@ansit-com.de  
 www.ansit-com.de

Tel.: 030/69206868  
 Fax: 030/60982977