

Statistik Manual

Introduktion

Det er på TDC Scale muligt at få statistik omkring næsten al trafik, men før man går i gang er det nødvendigt at kende Callflow på den løsning man vil trække statistik på. Årsagen er at statistikken starter og stopper ved Call Center grupper – dvs. det er fra kaldet ankommer til en gruppe og til det forlader gruppen igen fører vi regnskab.

I forhold til medarbejdere, så er princippet det samme. De medarbejdere som er medlem af en Call Center gruppe kan vi trække statistik på, men dem som ikke er medlem kan vi intet statistik se på.

Når ovenstående konfiguration er taget in mente, så kan statistikken trækkes via IPT CC Supervisor klienten. Herfra kan den trækkes historisk, i real tid eller i fremtid via planlagte rapporter. Sidstnævnte gør det muligt at dele de statistiske oplysninger med flere i virksomheden uden at man samtidigt behøver flere licenser.

Oversight

1. Agent Activity Report
2. Agent Call Report
3. Agent Summary Report
4. Call Center Report
5. Service Level Report

Agent Activity Report

Formål

Agent Activity Report eller Agent Aktivitets Rapport er en standard skabelon som fortæller om en Agents performance i en Call Center gruppe.

Rapporten er delt op i 2 forskellige afsnit – "Activity Agent Counts" og "Activity Duration".

"Activity Agent Counts" er en numerisk opgørelse over hvor mange kald en Agent har besvaret for en gruppe, mens "Activity Duration" er en samlet tidsopgørelse over hvor længe Agenten har været i de forskellige stadier.

Indstillinger

For at kunne trække en rapport skal du først vælge om rapporten skal være for alle Agenter eller blot udvalgte Agenter. Sidstnævnte kan vælges med flueben i den tilhørende boks.

Dernæst skal der indtastes en værdi for "Fuldførte kald" samt en værdi for "Tidsgrænse for korte kald". Begge værdier kan ansues som en ambition for den respektive Agent i forhold til hvor længe et kald må/bør vare.

Slutteligt skal der indtaste dato og tidsinterval, og herefter er rapporten klar.

Definitioner

Activity Agents Counts

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- ACD Calls:
 - Kald besvaret fra Gruppe(r)
- Short Duration Calls:
 - Kald fra Gruppe(r) som er håndteret inden for grænseværdien for "Korte kald"
- Calls Completed in Service Level:
 - Kald fra Gruppe(r) som er håndteret inden for grænseværdien af "Service Level"
- Bounced Calls:
 - Antal gange agent forgæves er blevet tildelt kald fra gruppe(r)
- Transferred Calls:
 - Antal kald agenten har omstillet til andre grupper, agenter eller 3. part

- Long Hold Bounced Calls:
 - Kald som er blevet viderestillet fordi agenten har overskredet grænseværdien for kald på hold.
- Escalated Calls:
 - Kald som agenten har eskaleret til supervisor ej-akut
- Emergency Calls:
 - Kald som agenten har eskaleret til supervisor akut

Activity Duration

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- Available:
 - Samlet tid Agenten har stået i status "Tilgængelig"
 - Denne tid tæller op, også selvom Agenten kan være optaget af kald.
- Unavailable:
 - Samlet tid Agenten har stået i status "Utilgængelig"
- Wrap-Up:
 - Samlet tid Agenten har stået i status "Efterbehandling"
- Talk:
 - Samlet tid Agenten har talt med ACD kald
- Hold:
 - Samlet tid Agenten har haft kald på hold
- Idle:
 - Samlet tid Agenten har været ledig og tilgængelig
- Staffed:
 - Samlet tid Agenten har været tilmeldt gruppe(r)

Agent Call Report

Formål

Agent Call Report eller Agent Kalds Rapport er en standard skabelon som fortæller om en Agents mængde og type af kald.

Rapporten indeholder kun en tabel "Number of Calls by Call type" hvor vi har en numerisk opgørelse pr. kalds type for den enkelte Agent.

Indstilling

For at kunne trække en rapport skal du først vælge om rapporten skal være for alle Agenter eller blot udvalgte Agenter. Sidstnævnte kan vælges med flueben i den tilhørende boks.

Slutteligt skal der indtaste dato og tidsinterval, og herefter er rapporten klar.

Definitioner

"Number of Calls by Call type"

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- Calls Presented:
 - Antal gange agenten er blevet præsenteret for ACD kald
- ACD Calls:
 - Antal kald agenten har besvaret fra ACD grupper
- Outbound ACD Calls:
 - Inaktiv funktion
- Route Point Calls:
 - Inaktiv funktion
- Outbound Route Point Calls:
 - Inaktiv funktion
- Inbound Calls:
 - Indgående kald fra 3. part
- Outbound Calls:
 - Udgående kald til 3. part
- Internal Calls:
 - Interne Kald

- Tæller op både ved udgående og indgående interne kald / meldte omstillinger

Agent Summary Report

Formål

Agent Summary Report eller Agent Opsummerings Rapport er en standard skabelon, som giver os alle gennemsnitsværdier for en Agent. Det gør sig gældende for både taletid og bemandingsstid i forhold til Call Center grupper.

Rapporten er delt op i 3 tabeller – "Call Summary", "Activity Summary" og "High Water Marks".

"Call Summary" er en tabel hvor vi får de gennemsnitlige værdier på alle typer kald den respektive Agent har foretaget som f.eks. indgående, udgående og interne kald.

"Activity Summary" er en tabel hvor vi får de gennemsnitlige værdier i forhold til den enkelte agents bemanding, hvilket vil sige hvor længe agenten har stået tilgængelig, utilgængelig og ledig i gennemsnit pr. interval.

"High Water Marks" er en tabel over de længste kald agenten har haft fordelt på indgående, udgående og interne kald.

Indstilling

For at kunne trække en rapport skal du først vælge om rapporten skal være for alle Agenter eller blot udvalgte Agenter. Sidstnævnte kan vælges med flueben i den tilhørende boks.

Slutteligt skal der indtaste dato og tidsinterval, og herefter er rapporten klar.

Definitioner

Call Summary

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- Average ACD Duration:
 - Gennemsnitlig tale tid pr ACD kald
- Average Outbound ACD Duration:
 - Inaktiv funktion
- Average Route Point Duration:
 - Inaktiv funktion

- Average Outbound Route Point Duration:
 - Inaktiv funktion
- Average Inbound Duration:
 - Gennemsnitlig taletid for indgående kald fra 3. part
- Average Outbound Duration:
 - Gennemsnitlig taletid for udgående kald til 3. part
- Average Internal Duration:
 - Gennemsnitlig taletid for interne kald / meldte omstillinger

Activity Summary

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- Average Staffed Time:
 - Gennemsnitlig tid værende meldt ind i gruppe
- Average Wrap-up time:
 - Gennemsnitlig tid i efterbehandlings status
- Average Unavailable time:
 - Gennemsnitlig tid i ikke tilgængelig status
- Average talk time:
 - Gennemsnitlig taletid i ACD kald
- Average hold time:
 - Gennemsnitlig tid på hold
- Average handling time:
 - Gennemsnitlig taletid plus tid på hold på tid i efterbehandlings status

High Water Marks

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Name:
 - Navn på Agent
- Longest ACD Call
 - Længstvarende kald fra en Call Center gruppe
- Longest Outbound ACD Call:
 - Inaktiv funktion
- Longest Route Point Call:
 - Inaktiv funktion
- Longest Outbound Route Point Call:
 - Inaktiv funktion
- Longest Inbound Call:
 - Længstvarende indgående kald fra 3. part
- Longest Outbound Call:

- Længstvarende udgående kald fra 3. part
- Longest Internal Call:
 - Længstvarende intern kald

Call Center Report

Formål

Call Center Report eller Call Center Rapport er en standard skabelon, som fortæller hvordan trafikken har været til en Call Center grupper.

Rapporten er delt op i 2 tabeller – ”Call Center Activity” og ”High Water Marks”.

”Call Center Activity” er en numerisk tabel hvor vi får en opgørelse over hvor mange kald gruppen har fået, besvaret og tabt.

”High Water Marks” er en tabel, hvor vi i tid får de højeste værdier i forhold til ventetid mod den enkelte gruppe.

Indstillinger

Allerførst skal man vælge, om denne rapport skal være gældende for alle grupper eller kun udvalgte grupper. Sidstnævnte kan vælges ved flueben i tilhørende boks.

For at kunne trække en rapport, skal man dernæst indtaste et ønsket Service Level i sekunder. Dette tal bruges udelukkende til at se hvor mange kald der besvares inden for denne ambition.

Efterfølgende skal man tage stilling til om man vil ”Medtage overløbstid overført i Serviceniveau”, hvilket betyder at kaldets samlet ventetid i andre grupper påvirker denne gruppes Serviceniveau. Man kan også ”Medtag andre overførsler i Serviceniveau” hvilket betyder, at hvis kaldet har ventet i andre sammenhæng, så vil denne ventetid også blive indregnet i forhold til serviceniveau.

Herefter skal man beslutte hvilken ”Service Level indstilling” man vil kører med.

- Udeluk opgivne kald:
 - Dette betyder at man ikke medregner mængden af tabte kald i forhold til Serviceniveau.
- Medtag alle opgivne kald:
 - Dette betyder at man inkludere alle tabte kald i den samlede mængde af kald som Serviceniveau bliver beregnet ud fra.
- Medtag alle opgivne kald – Undtagen ved ikke gennemført velkomsthilsen:
 - Dette betyder at man inkludere alle tabte kald, på nær dem som ikke har hørt velkomsthilsen til ende, i forhold til den samlede mængde af kald som serviceniveau bliver beregnet ud fra.
- Medtag alle opgivne kald – Undtagen indenfor angivet tidsinterval:

- Dette betyder at man inkludere alle tabte kald, på nær dem som har opgivet inden udløbet af indtastet tidsinterval, i forhold til den samlede mængde af kald som serviceniveau bliver beregnet ud fra.

Slutteligt skal du vælge dato og tidsinterval, hvor efter rapporten er klar til brug.

Definitioner

- Date and Time:
 - Tid og Dato for rapporten. Hvis inddelt i forskellige intervaller, vil disse intervaller bliver angivet særskilt.
- Call Center Name:
 - Navn på Call Center Gruppen
- Calls Queued – *Kald modtaget*:
 - Alle kald der er blevet behandlet af gruppen. Dette tal indeholder:
 - Kald besvaret
 - Kald opgivet
 - Kald overløb
 - Kald forladt
 - Dette punkt indeholder ikke kald påvirket af følgende:
 - "viderestilling af udvalgte numre"
 - "fast viderestilling"
 - "Viderestilling ved optaget"
- Calls Escaped – *Kald forladt*:
 - Alle kald som har forladt gruppen, fordi den opkaldende har tastet "0" mens kaldet var i kø.
- Calls Abandoned – *Kald opgivet*:
 - Alle kald som er blevet opgivet efter at være kommet til gruppen
- Calls Presented – *Kald Præsenteret*:
 - Alle kald som er blevet præsenteret for en agent. Dette tal indeholder:
 - Kald som bliver præsenteret første gang for en agent
 - Kald som bliver præsenteret flere gange, grundet manglende svar
- Calls Answered:
 - Alle kald som er blevet besvaret af en agent, eller som er blevet trukket af en kollega og derved besvaret.
- Calls Answered in x sec:
 - Kald som er blevet besvaret inden for x sec ud af den totale mængde modtaget kald
- % Answered Calls Answered in x sec:
 - Kald som er blevet besvaret inden for x sec ud af den totale mængde besvarede kald
- Calls Overflowed – Time:
 - Kald som er gået i overløb grundet overskridelse af max ventetid i kø
- Calls Bounced:
 - Kald som er blevet sendt videre til ny agent grundet manglende svar

- Calls Bounced – Transferred:
 - Kald som er blevet fjernet fra gruppen, som følge af at have aktiveret en Bounce policy.
- Calls Transferred:
 - Kald som er fjernet fra gruppen af supervisoren
- Calls Stranded:
 - Kald som er blevet håndteret efter ”Strandede opkald”
- Calls Stranded – Uanvaileble:
 - Kald som er blevet håndteret efter ”Strandede opkald – ikke tilgængelige”

Service Level Report

Formål

Service Level Report eller Service Level Rapport er en standard skabelon, som fortæller hvor hurtigt en gruppe er blevet besvaret fordelt på Service Level.

Rapporten rummer en tabel "Service Level", hvor mængden af kald inden for de forskellige Service Levels bliver præsenteret numerisk, samt procentuelt i forhold til forskellige vinduer.

Indstillinger

Først skal man vælge om rapporten skal være gældende for alle grupper, eller om den kun skal være gældende for udvalgte grupper. Ved sidstnævnte vælges grupperne ved flueben i tilhørende boks.

Efterfølgende skal indtastes det/de Service Levels i sekunder man ønsker at se. Det er muligt at køre med op til 5 forskellige Service Levels på samme tid. Der skal som minimum indtastes et Service Level.

Efterfølgende skal man tage stilling til om man vil "Medtage overløbstid overført i Serviceniveau", hvilket betyder at kaldets samlet ventetid i andre grupper påvirker denne gruppes Serviceniveau. Man kan også "Medtag andre overførsler i Serviceniveau" hvilket betyder, at hvis kaldet har ventet i andre sammenhæng, så vil denne ventetid også blive indregnet i forhold til serviceniveau.

Herefter skal man beslutte hvilken "Service Level indstilling" man vil køre med.

- Udeluk opgivne kald:
 - Dette betyder at man ikke medregner mængden af tabte kald i forhold til Serviceniveau.
- Medtag alle opgivne kald:
 - Dette betyder at man inkludere alle tabte kald i den samlede mængde af kald som Serviceniveau bliver beregnet ud fra.
- Medtag alle opgivne kald – Undtagen ved ikke gennemført velkomsthilsen:
 - Dette betyder at man inkludere alle tabte kald, på nær dem som ikke har hørt velkomsthilsen til ende, i forhold til den samlede mængde af kald som serviceniveau bliver beregnet ud fra.
- Medtag alle opgivne kald – Undtagen indenfor angivet tidsinterval:
 - Dette betyder at man inkludere alle tabte kald, på nær dem som har opgivet inden udløbet af indtastet tidsinterval, i forhold til den samlede mængde af kald som serviceniveau bliver beregnet ud fra.

Sidste spørgsmål er "Service Level i procent" hvilket er en grafisk repræsentation af, hvad man har sat som mål.

Afslut med at indtaste dato og tidsinterval, herefter er rapporten klar til brug.

Definitioner

Service Level Deviation:

- En graf der viser på interval **hvordan** man har overholdt sit Service Level. Den stiplede linje er den der er angivet under "Service Level i procent" i indstillinger.

Service Level:

- Date and Time:
 - Dato og tid for interval
- Call center Name:
 - Navn på Call Center gruppen
- Average Wait Time:
 - Gennemsnitlig ventetid
- Average Speed of Answer:
 - Gennemsnitlig tid før svar
- Calls Answered within x secs:
 - Kald besvaret inden for x sekunder
- % within x secs:
 - Hvor mange kald i % der blev besvaret inden for x sekunder