



Individuelle Reports auf Kundenwunsch



TS UC Modul
Reporting

Erweiterte Informationen zur besseren Steuerung

Rev. 09.2017



- Basis bilden die Informationen der Alcatel OXE CCD
- Diese werden durch TeleSys in einer MS SQL Datenbank gespeichert und aufbereitet
- Auf Basis dieser Datenbank können individuelle Reports erstellt werden



- Reporte aufbereitet je nach Detailgrad für die
 - Geschäftsführung
 - Supervisoren
 - Teamleiter
 - Agenten

- Report-Daten zur Verwendung in Drittapplikationen
 - Berücksichtigung von spezifischen Applikationsanforderungen
 - Beispiel: Personaleinsatzplanung Invision



Vorteile TS ReportService gegenüber Alcatel CCS

- Reports stehen nicht nur als Excel, sondern auch z. B. als PDF, HTML, etc. zur Verfügung
- Reports können auch zeitgeplant an verschiedenen Speicherorten (auch im Netzwerk) oder per Email zur Verfügung gestellt werden
- Reports können allen Nutzern zur Verfügung gestellt werden (keine zusätzliche CCS-Lizenz)
- Reports z. B. auf Quartal-Ebene oder für individuelle Zeiträume, z. B. Jahresauswertungen oder Auswertungen aller „Freitage“ eines Quartals, etc. möglich (auch Granulierung z. B. auf 15 Minuten Basis stehen für den kompletten Auswertungszeitraum zur)
- Keinerlei Einschränkungen auf max. Piloten oder Agenten in einer Auswertung
- sehr gute Performance auch bei Reports über sehr viele Objekte und langem Zeitraum
- Reporting für den aktuellen Tag möglich – nicht wie beim CCS nur historisch
- Auswertungen bis auf Anrufer Nummer möglich – dies ist beim CCS nicht möglich (z. B. Auswertung wie oft hat eine bestimmte Rufnummer angerufen mit Details über Wartezeit, Gesprächszeit, Klingelzeit, etc.)



Ansichten / Beispiele – Auswahl Menü

201 - Müller Matthias
Bereit

500 - Vertrieb

Team Journal Chat-Journal Suche Homepage **Auswertungen**

Auswahl der Organisation

- Unternehmen Telesys
 - Hauptstandort
 - Vertrieb
 - Presales
 - 204 - Bauer Steffen (De)
 - 203 - Förtsch Katharina
 - 205 - Geus Michael (De)
 - 201 - Müller Matthias (D)
 - 202 - Stark Thomas (De)
 - 500 - Vertrieb
 - Bestellannahme
 - 771135 - Folker Topagent
 - 771172 - Lena Topagentin
 - 202 - Stark Thomas (De)
 - 771173 - Yildiz Topagentin
 - 500 - Vertrieb
 - Shop
 - Backoffice
 - Technik
 - Support TK
 - Support Software
 - Support Alcatel
 - Support Unify
 - Support CTI
 - Verfügbar in BG
 - Backoffice
 - Filialen
 - Franken
 - Reporting
 - Beratung
 - Vertrieb
 - Technik
 - Hotline

Zeitraum:

Tag: Dienstag , 19. April 2016

Woche: KW 16 - 18.April.2016

Monat: April 2016

Individuell von: Dienstag , 19. April 2016 bis: Dienstag , 19. April 2016

Wochentage:

- Montag
- Dienstag
- Mittwoch
- Donnerstag
- Freitag
- Samstag
- Sonntag

Optionen:

Auflösung: Täglich

Uhrzeit Innerhalb von: 00:00 bis: 24:00

Varianten:

Piloten Anrufe ohne Bearbeitungsgruppe ausgeben, sofern auf Bearbeitungsgruppen gefiltert wird.

Bearbeitungsgruppen Anrufe ohne Piloten ausgeben, sofern auf Piloten gefiltert wird.

Freigabe-Passwort:

Entsperren

Agenten nach Gruppen

Agenten nach Piloten

Anrufe detailliert

Filialisierungen



Beispiele – Piloten Auswertung

Zeitraum vom: 01.04.2016 bis: 30.04.2016 00:00 - 23:59 Uhr

Übersicht nach Piloten

| Pilot | ACD Inbound Eingang | | | | | | | | | Gesprächsd. Durchschn. | Wartezeit Durchschn. | Wartezeit Max. |
|--------------------------|---------------------|------------|----------------|------------|-------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|
| | Angeboten | Bearbeitet | Weitergeleitet | Aufleger | Leistungs- fähigkeit | Service Level | Annahme vor | | | | | |
| | | | | | | | 10 Sek. Rufdauer | 30 Sek. Rufdauer | 60 Sek. Rufdauer | | | |
| Technik | 415 | 95 | 0 | 320 | 22,9 % | 100,0 % | 90 | 5 | 0 | 06s | 02s | 3:25 |
| Vertrieb | 579 | 174 | 0 | 405 | 30,1 % | 86,2 % | 129 | 27 | 9 | 30s | 16s | 38:30 |
| Gesamt: | 994 | 269 | 0 | 725 | 27,1 % | 91,1 % | 219 | 32 | 9 | 22s | 10s | 41:55 |

Zeitraum vom: 01.04.2016 bis: 30.04.2016 00:00 - 23:59 Uhr

Übersicht Telesys nach Eingangspiloten

| Pilot->Bearbeitungsgr. | ACD Inbound Eingang | | | | | | | | | Gesprächsd. Durchschn. | Wartezeit Durchschn. | Wartezeit Max. |
|--|---------------------|------------|----------------|------------|-------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------|
| | Angeboten | Bearbeitet | Weitergeleitet | Aufleger | Leistungs- fähigkeit | Service Level | Annahme vor | | | | | |
| | | | | | | | 10 Sek. Rufdauer | 30 Sek. Rufdauer | 60 Sek. Rufdauer | | | |
| Technik | 415 | 95 | 0 | 320 | 22,9 % | 100,0 % | 90 | 5 | 0 | 06s | 02s | 19s |
| Technik->BG Technik | 210 | 95 | 0 | 115 | 45,2 % | 100,0 % | 90 | 5 | 0 | 06s | 03s | 12s |
| Technik->Ohne BG | 205 | 0 | 0 | 205 | 0,0 % | | 0 | 0 | 0 | 00s | 01s | 19s |
| Vertrieb | 579 | 174 | 0 | 405 | 30,1 % | 86,2 % | 129 | 27 | 9 | 30s | 16s | 3:42 |
| Vertrieb->BG Vertrieb | 348 | 174 | 0 | 174 | 50,0 % | 86,2 % | 129 | 27 | 9 | 30s | 13s | 3:39 |
| Vertrieb->Ohne BG | 231 | 0 | 0 | 231 | 0,0 % | | 0 | 0 | 0 | 00s | 21s | 3:42 |
| Summe: Telesys | 994 | 269 | 0 | 725 | 27,1 % | 91,1 % | 219 | 32 | 9 | 22s | 10s | 3:42 |



Beispiele – Bearbeitungsgruppen

Zeitraum vom: 01.04.2016 bis: 30.04.2016 00:00 - 23:59 Uhr

Übersicht Telesys nach Bearbeitungsgruppen

| Pilot->Bearbeitungsgr. | ACD Inbound Eingang | | | | | | | | | Gesprächsd. Durchschn. | Wartezeit Durchschn. | Wartezeit Max. | Aktive Ressourcen |
|------------------------|---------------------|------------|----------|-------------------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----|---------------------------|-------------------------|-------------------|----------------------|
| | Angeboten | Bearbeitet | Aufleger | Leistungs- fähigkeit | Service Level | Annahme vor | | | | | | | |
| | | | | | | 10 Sek. Rufdauer | 30 Sek. Rufdauer | 60 Sek. Rufdauer | | | | | |
| BG Technik | 44 | 19 | 25 | 43,2 % | 100,0 % | 18 | 2 | 0 | 05s | 04s | 16s | 0.99 | |
| ->BG Technik | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 00s | 00s | 00s | 0.99 | |
| Technik->BG Technik | 44 | 19 | 25 | 43,2 % | 100,0 % | 18 | 2 | 0 | 05s | 04s | 16s | 0.00 | |
| BG Vertrieb | 126 | 64 | 62 | 50,8 % | 92,2 % | 50 | 10 | 2 | 38s | 10s | 3:39 | 0.99 | |
| ->BG Vertrieb | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 00s | 00s | 00s | 0.99 | |
| Technik->BG Vertrieb | 1 | 1 | 0 | 100,0 % | 0,0 % | 0 | 0 | 0 | 19s | 00s | 00s | 0.00 | |
| Vertrieb->BG Vertrieb | 125 | 63 | 62 | 50,4 % | 93,7 % | 50 | 10 | 2 | 38s | 10s | 3:39 | 0.00 | |
| Summe: Telesys | 170 | 83 | 87 | 48,8 % | 94,0 % | 68 | 12 | 2 | 31s | 08s | 3:39 | 0.99 | |

Zeitraum vom: 19.04.2016 00:00 - 23:59 Uhr

Übersicht Telesys - Zeitraum gruppiert vom: 19.04.2016 nach BG

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----|-----|----|---------|---------|-----|----|---|------|-----|-----|------|
| 19.04. 06:30 | 0 | 0 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 00s | 00s | 00s | 0.97 |
| 19.04. 07:00 | 2 | 2 | 0 | 100,0 % | 100,0 % | 0 | 2 | 0 | 52s | 14s | 14s | 2.65 |
| 19.04. 07:30 | 8 | 4 | 4 | 50,0 % | 100,0 % | 4 | 0 | 0 | 2:32 | 04s | 07s | 2.69 |
| 19.04. 08:00 | 64 | 50 | 14 | 78,1 % | 100,0 % | 33 | 17 | 0 | 1:20 | 08s | 30s | 5.38 |
| 19.04. 08:30 | 137 | 127 | 10 | 92,7 % | 94,5 % | 89 | 35 | 3 | 1:12 | 09s | 36s | 6.23 |
| 19.04. 09:00 | 189 | 179 | 10 | 94,7 % | 96,6 % | 132 | 44 | 2 | 1:21 | 09s | 31s | 8.05 |



Beispiele – Agenten Auswertung

Zeitraum vom: 01.04.2016 bis: 30.04.2016 00:00 - 23:59 Uhr

Übersicht Telesys Agenten nach Bearbeitungsgruppen

| Agent-->Bearbeit.Gr. | ACD-Gespräche | | | | | | | | | | nicht ACD | | | | Bearbeitungszeiten (hh.mm) | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|----------------|-----------------|---------------------------------|-------------|----------|----------|-----------|-------------------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------------|---------------|------------------------|----------------------|----------------------|------------|-----------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | ACD Eingang | ACD bearbeitet | ACD Herangeholt | nicht bearbeitete ACD Gespräche | | | | Aufgelegt | Weiter geschalten | Quote | Gehend extern | Gehend intern | Kommend exter | Kommend inter | Summe geführter Gespräche | mm:ss | | hh:mm bzw. hhh | | | | | | | | | |
| | | | | ACD nicht bearbeitet | Klingelzeit | | | | | | | | | | | Ø ACD-Gesprächszeit | Ø Nachb. Zeit | Gesamt ACD Bearbeitung | Gesprächszeit extern | Gesprächszeit intern | Angemeldet | Verfügbar | AUS | Aus 1 | Aus 2 | Aus 3 | |
| | | | | | < 5 sek. | <15 sek. | <25 sek. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | >25 sek. |
| Agent 5018 | 216 | 192 | 0 | 24 | 0 | 4 | 20 | 4 | 0 | 24 | 89 | 33 | 19 | 0 | 55 | 299 | 1:17 | 22s | 05:14 | 00:47 | 00:07 | 86h20 | 70h02 | 00h47 | 15h30 | | |
| Agent 5018->BG BG 996001 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 9 | 3 | 0 | 0 | 21 | 2:20 | 15s | 00:23 | 00:23 | 00:00 | 21h30 | 20h55 | | 00h35 | | |
| Agent 5018->BG BG 996020 | 207 | 183 | 0 | 24 | 0 | 4 | 20 | 4 | 0 | 24 | 88 | 24 | 16 | 0 | 55 | 278 | 1:13 | 22s | 04:50 | 00:23 | 00:06 | 64h49 | 49h06 | 00h47 | 14h55 | | |
| Agent 5019 | 200 | 156 | 0 | 44 | 16 | 10 | 37 | 0 | 4 | 40 | 78 | 132 | 67 | 16 | 69 | 440 | 1:10 | 18s | 03:49 | 02:32 | 00:51 | 59h59 | 57h47 | 00h47 | 01h41 | | |
| Agent 5019->BG BG 996001 | 12 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 | 0 | 4 | 8 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 00s | 00s | 00:00 | 00:00 | 00:00 | 04h28 | 04h23 | 00h05 | | | |
| Agent 5019->BG BG 996026 | 188 | 156 | 0 | 32 | 16 | 10 | 25 | 0 | 0 | 32 | 83 | 128 | 67 | 16 | 69 | 436 | 1:10 | 18s | 03:49 | 02:32 | 00:51 | 55h30 | 53h24 | 00h24 | 01h41 | | |
| Agent 5069 | 136 | 132 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 97 | 13 | 27 | 0 | 34 | 206 | 1:16 | 20s | 03:31 | 00:03 | 00:20 | 74h29 | 72h36 | 00h00 | 01h51 | | |
| Agent 5069->BG BG 996013 | 136 | 132 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 97 | 13 | 27 | 0 | 34 | 206 | 1:16 | 20s | 03:31 | 00:03 | 00:20 | 74h29 | 72h36 | 00h00 | 01h51 | | |

| Zeit | Pilot | ACD-Gespräche | | | | | | | | | | nicht ACD | | | | Bearbeitungszeiten (hh.mm) | | | | | | |
|--------------|------------|---------------|----------------|-----------------|---------------------------------|-------------|----------|----------|-----------|-------------------|-------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------------|---------------------|---------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------|
| | | ACD Eingang | ACD bearbeitet | ACD Herangeholt | nicht bearbeitete ACD Gespräche | | | | Aufgelegt | Weiter geschalten | Quote | Gehend extern | Gehend intern | Kommend exter | Kommend inter | Summe geführter Gespräche | mm:ss | | hh:mm bzw. hhh | | | |
| | | | | | ACD nicht bearbeitet | Klingelzeit | | | | | | | | | | | Ø ACD-Gesprächszeit | Ø Nachb. Zeit | Gesamt ACD Bearbeitung | Gesprächszeit extern | Gesprächszeit intern | |
| | | | | | | < 5 sek. | <15 sek. | <25 sek. | | | | | | | | | | | | | | >25 sek. |
| 18.04. 08:00 | Pilot 7007 | 4 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1:21 | 23s | 00:03 | 00:00 | 00:00 |
| 18.04. 09:00 | Pilot 7007 | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 44s | 23s | 00:05 | 00:00 | 00:00 |
| 18.04. 10:00 | Pilot 7007 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1:22 | 23s | 00:10 | 00:00 | 00:00 | |
| 18.04. 11:00 | Pilot 7007 | 10 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 90 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 54s | 23s | 00:11 | 00:00 | 00:00 | |
| 18.04. 12:00 | Pilot 7007 | 6 | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 83 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1:15 | 23s | 00:08 | 00:00 | 00:00 | |



Beispiele – Detail Auswertungen

| A | B | C | D | E | F | G | H | K |
|-----------------|-----------------|--------------------|------|-------|-----|----------|---------------------|-----------|
| Summen: | | | | | | | | 4 |
| Pilot | Agent | Bearbeitungsgruppe | Jahr | Monat | Tag | Uhrzeit | Datum | Eingehend |
| 7006 Pilot 7006 | 5018 Agent 5018 | 996001 BG 996001 | 2016 | 4 | 7 | 15:04:15 | 07.04.2016 15:04:15 | 1 |
| 7006 Pilot 7006 | 5018 Agent 5018 | 996001 BG 996001 | 2016 | 4 | 14 | 15:04:15 | 14.04.2016 15:04:15 | 1 |
| 7006 Pilot 7006 | 5018 Agent 5018 | 996001 BG 996001 | 2016 | 4 | 7 | 15:17:52 | 07.04.2016 15:17:52 | 1 |
| 7004 Pilot 7004 | 5018 Agent 5018 | 996001 BG 996001 | 2016 | 4 | 14 | 16:05:44 | 14.04.2016 16:05:44 | 1 |

| L | O | P | Q | R | S | T | U |
|---------------|----------|----------|-----------------|-------------------|----------------------|---------------|----------------|
| | 0 | 0 | 0:00:49 | 0:00:53 | 0:10:36 | | 0:00:24 |
| Von Rufnummer | Intern | Extern | Wartezeit In SE | Klingelzeit In SE | Gesprächsdauer In SE | Transfer Ziel | Halten In SE |
| +491160673 | 0 | 0 | 37 | 12 | 357 | | 0 |
| +493716734 | 0 | 0 | 12 | 12 | 215 | 123 | 10 |
| +4921608626 | 0 | 0 | 0 | 19 | 28 | 5127 | 14 |
| +492581552 | 0 | 0 | 0 | 10 | 36 | | 0 |



Beispiele CallBack Reports

Auswertung TS CallBack

Ausgewählter Zeitraum: 01.07.2015 - 01.08.2015 23:59:59

| Gerufenes Ziel | CallBacks | | | Rückrufe durch Agenten | | | |
|-----------------------------------|-----------|----------------|---------------------------|------------------------|-------------|---------------|-----------------------------|
| | Versuche | Versch. Kunden | Erfolgreicher Wiederanruf | Rückrufe | Erfolgreich | Erfolgsquote | Durchschn. Zeit bis Rückruf |
| Christiane Schmitt - Mitarbeiter: | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0:00:00 |
| Softphone 111 - Mitarbeiter: | 12 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0:00:00 |
| Softphone 112 - Mitarbeiter: | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0:00:00 |
| Summe ZR: | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0:00:00 |



Beispiele Finalisierungen Reports

Gesprächsergebnisse

Zeitraum: 01.04.2016 - 30.04.2016

Summary

| Thema | | Terminals Gesamt | |
|--------------------------------------|---|------------------|----------|
| | | Mittler | Direkt |
| Sales Calls: | | | |
| Beratung und Buchung | | 0 | 3 |
| Beratung und Option | | 1 | 1 |
| Upselling (Zubuchung von Leistungen) | | 1 | 0 |
| Kein Abschluss Grund | Preis zu hoch | 0 | 0 |
| | Alleinbenutzungszuschlag zu hoch | 1 | 0 |
| | Kategorie nicht verfügbar/Alternative nicht gewünscht | 1 | 0 |
| | Unverständliches Angebot | 0 | 0 |
| | Nur Katalog gewünscht | 1 | 1 |
| | Kunde geht ins Reisebüro | -- | 0 |
| | Vakanz-/Preisankunft | 1 | 1 |
| | Sonstiges | 2 | 0 |
| | | 8 | 6 |



Referenzen TS Software Lösungen

- Weitere TeleSys Software Lösungen finden Sie unter: www.telesys.de
 - ✓ [TS AgentPanel](#) → Optimale Arbeitsunterstützung im Service Center; Erweiterung der CCD
 - ✓ [TS Reporting](#) → Reporting mit der Alcatel-Lucent CCD
 - ✓ [TS DialogCenter](#) → Kampagnenmanagement für Outboundservice
 - ✓ [TS Unified Module](#) → Fax, Voicemail, Record und IVR

- Kunden sprechen für TeleSys >> [Referenzen](#)

Bayern  **Innovativ**

HEIMAT
KRANKENKASSE

TROST 
AUTO SERVICE TECHNIK

PUMA 

ESTREL
BERLIN

reifen.com

ABUS
Security Tech Germany

■ GEBERIT

TEVA

ratiopharm

TV

medi



Industriering 14
96149 Breitengüßbach

Tel. +49 9544 925-0
Mail: info@telesys.de
www.telesys.de

