ek-soft
connecting software

DataLogger V5 (5.0.2.1)

Telefon Analyse Tool

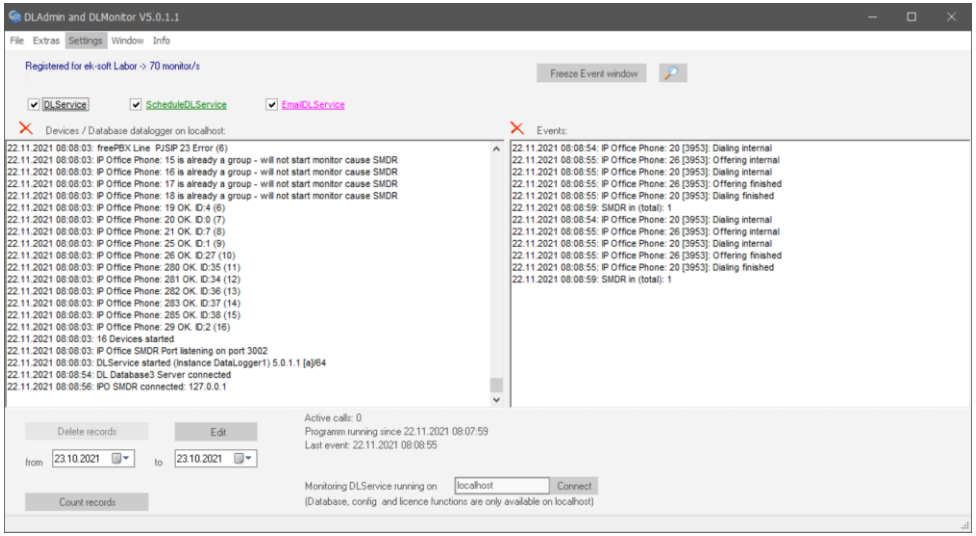
Wozu?

- Ermittlung der telefonischen Erreichbarkeit
- Ermittlung der ausgehenden Telefonaktivtäten
- Kein teurer Call-Center Server erforderlich
- Nur TK-Anlage mit Standard TAPI Schnittstelle erforderlich

Allgemeines

- TAPI-basierend für alle TK-Anlagen mit 3.Party TAPI Treiber geeignet
- Alle Vorgänge gehend oder kommend werden als einzelner Datensatz erfasst
- Erfasst werden bei Bedarf kommende Anrufe auf virtuelle Nummern (SaK, Thema)
- Vermittlungsplätze können kommend ohne Anrufarten (Abwurf etc.) ausgewertet werden
- Fiducia GAD sicherheitstechnische Zertifizierung
- PostgreSQL-basierend -> keine zusätzlichen Lizenzkosten
- In Deutsch und Englisch verfügbar

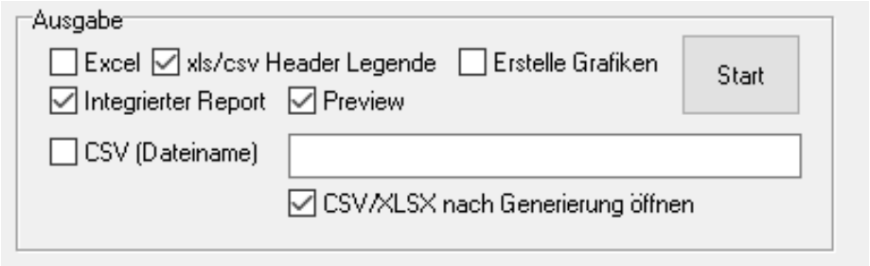
Server



- Läuft als 64 bit Dienst
- Einfacher Setup
- Automatische Wartungsoptionen (Löschen alter Daten, Backup, Vacuum…)

Client

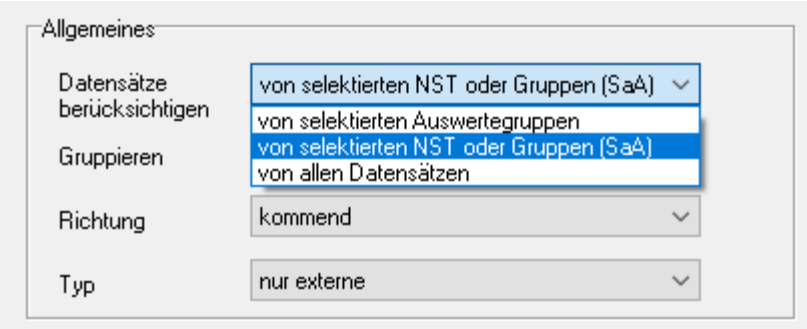
- Benutzerverwaltung (nur Reports, Stammdaten, Wartung…)
- Zugriff auf Datenbanken mehrerer Anlagen
- Integrierte Reports mit Preview
- Direktes Übernehmen in Excel
- Integriertes Statistik Grafiktool
- Import von NST und Gruppen aus Excel



- Manueller Backup und Restore zum Verwalten von Datenbanken
- Schnelle SQL-Reports
- Report Scheduler generiert und versendet Reports automatisch (Option)

Reports

- Auswahl von
  - allen Datensätzen
  - selektierten Nst. oder Grp.
  - selektierten Auswertegruppen

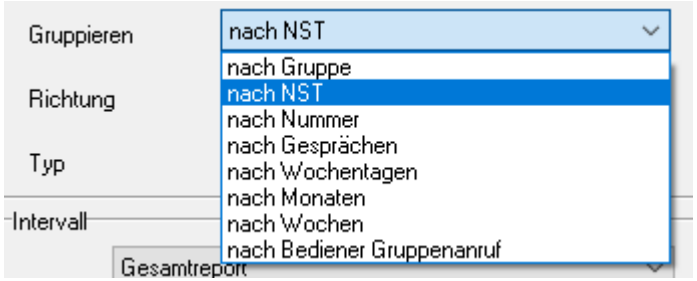


- Richtung
  - kommend
  - gehend

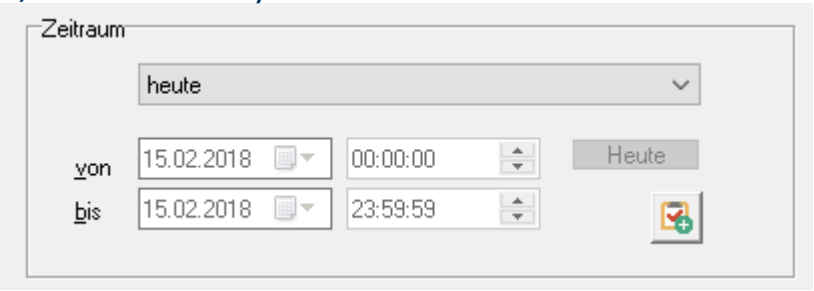
- Typ
  - externe und interne
  - nur externe
  - nur interne

Reports

- Gruppieren nach
  - Gruppe
  - Nst
  - Gewählte / rufende Rufnummer
  - Nst mit Einzelgesprächen
  - …

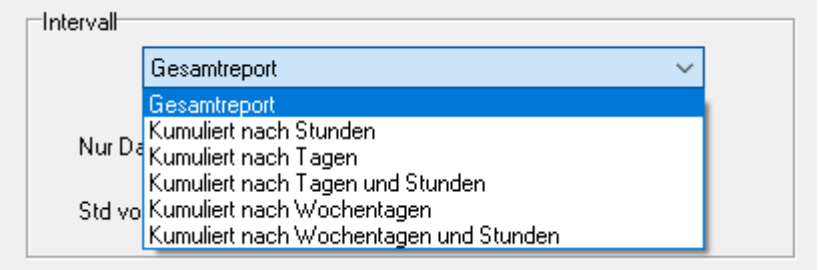


- Filtern nach
  - Fester Zeitraum von bis…
  - Dynamisch: heute, gestern, diese Woche, letzte Woche, dieser Monat, letzter Monat, dieses Quartal, letztes Quartal, dieses Jahr, letztes Jahr, alle Daten
  - Bei kumuliertem Stunden Report nach selektierten Stunden
  - Bei Gesamtreport Stunden von bis…
  - Rufnummer (rufend oder gewählt mit Wildcard)
  - Weiterschaltung nach (RUL/RWL mit Wildcard, z.B. für UMS)
  - Rufumleitung nach extern



Reporttypen

- Gesamtreport
- Kumulierter Report nach Stunden
- Kumulierter Report nach Tagen
- Kumulierter Report nach Tagen und Stunden
- Kumuliert nach Wochentagen
- Kumuliert nach Wochentagen und Stunden



Zähler (jeweils gesamt/extern/intern)

- Anrufe gesamt
- Besetzt
- Nicht angenommen
  - davon Anzahl VM (IPO mit SMDR), RWL, PICKUP, RUL (werden zur Bedienquotenbereinigung herangezogen wenn gewünscht)

- Bedient
  - Grund gepickt
  - Grund Transfer
  - Grund RWL/RUL

Zähler

- Bedienquote in Prozent
- Rückruf am selben Tag (wird zur Bedienquotenbereinigung herangezogen wenn gewünscht)
- Rufzeit (Bei Gespräch und bei „Auflegern“)
  - kleiner = 10 Sek.
  - größer 10 Sek.
  - größer 20 Sek.
  - größer 30 Sek.
  - Mittelwert
- Mittlere Sprechzeit

PBX: standard datenbank

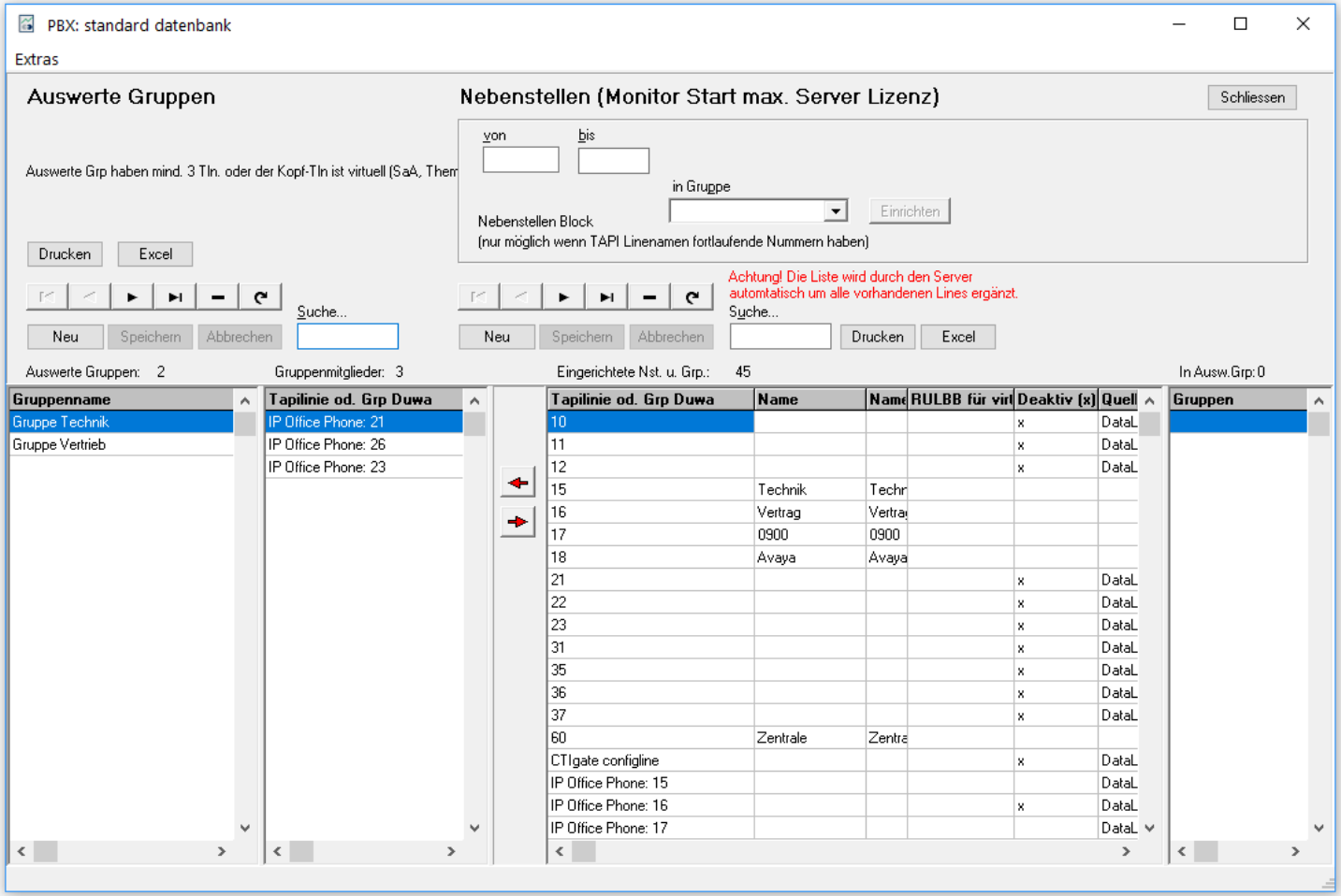
DataLogger Report: gruppen heute - Gesamtreport - nur externe

15.02.2018 09:00:46

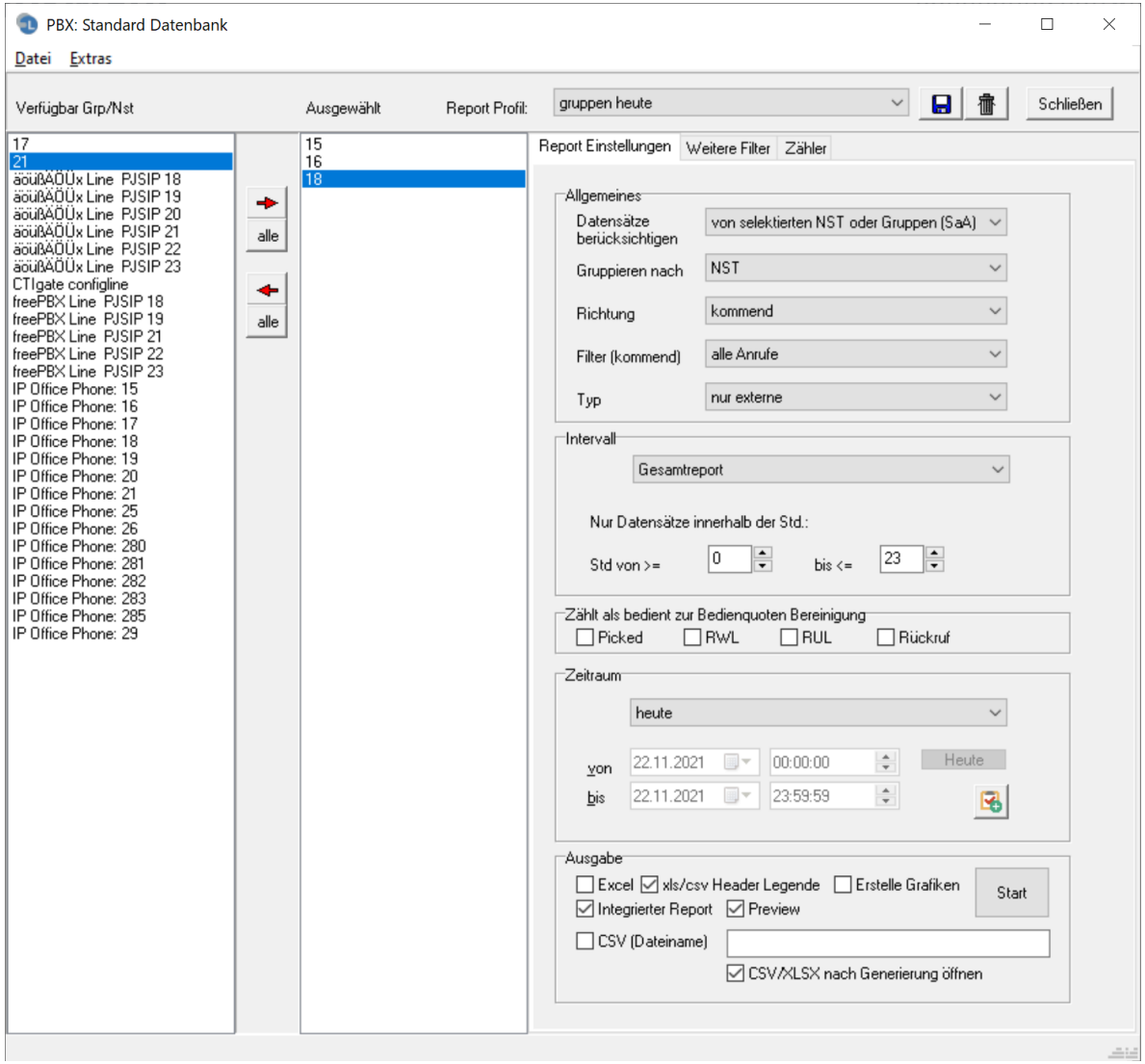
kommend - nach NST 01.02.2018 bis 28.02.2018 23:59:59

nach NST				***Name***																					
	Gesamt	**Besetzt**		**nicht direkt bedient (verloren)**			**Bedient**					**Quote**	**mittlere Rufzeit bedienter Anrufe (s)**				**mittlere Rufzeit verlorener Anrufe (s)**				**mittlere (s)**
		davon:	VM	Picked	RWL	VM		Picked	RUL	Trans	RR	**in %**		<=10	>10	>20	>30		<=10	>10	>20	>30	**Sprechzeit**
15				***Technik***																			
Extern	**18**	**5**		**2**			**11**					**61,11**	**9**					**12**					**719**
			5			1								9	2				1	1			

Nst Verwaltung



Reportauswahl



Report Scheduler (Option)

- Dynamische Reports (letzter Monat, letztes Quartal etc.) werden durch den Report Scheduler automatisch erzeugt

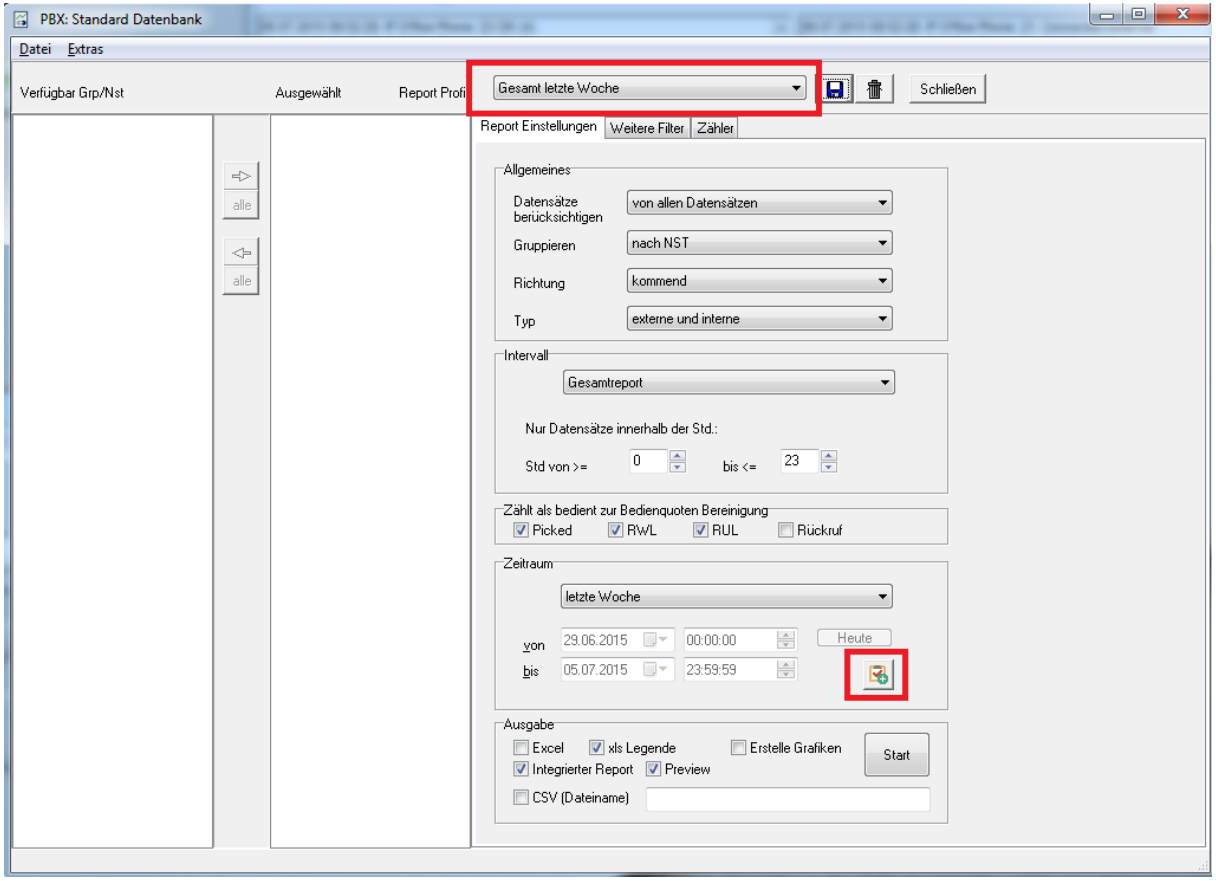
- Als Format werden XLSX, CSV oder PDF Files (integrierte Reports) unterstützt und per SMTP Mail wie folgt versendet

  - Stündlich (die Stunden und Versandminute sind wählbar)
  - täglich (die Wochentag und Versandzeit sind wählbar)
  - wöchentlich (der Wochentag und Versandzeit ist wählbar)
  - monatlich (einstellbarer Tag und Versandzeit)

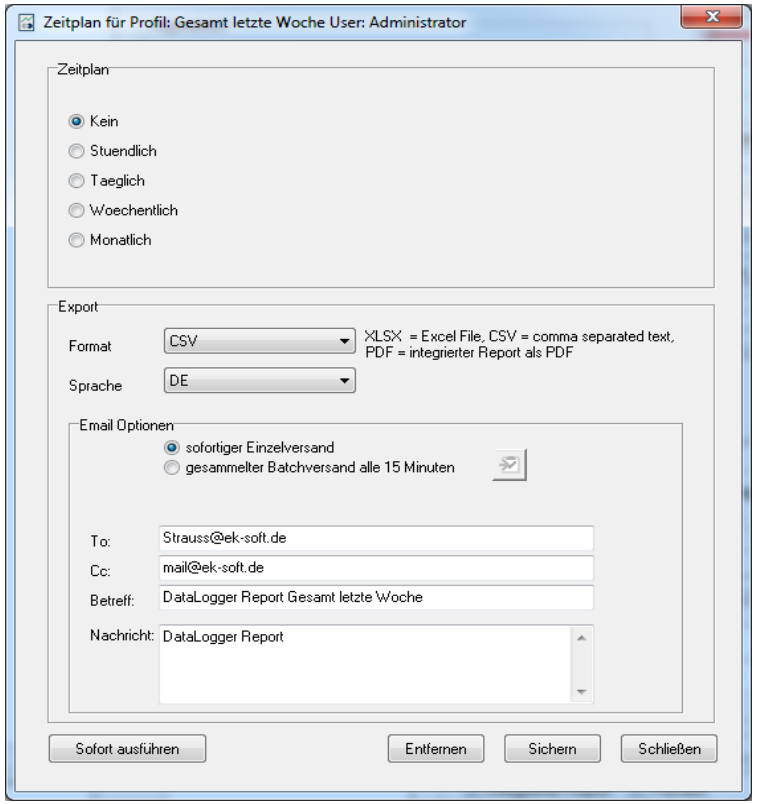
- Es kann je Report Profil eine Mail versendet werden, oder der automatische Report einem Mail Batch zugeordnet werden. Hier werden dann mehrere automatisch erstellte Reports in einer Mail versendet

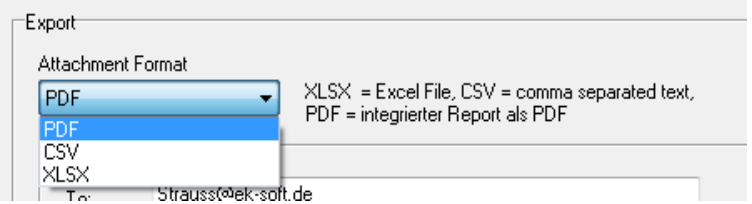
- Alternativ können die generierten Dateien aus einem Verzeichnis abgeholt werden

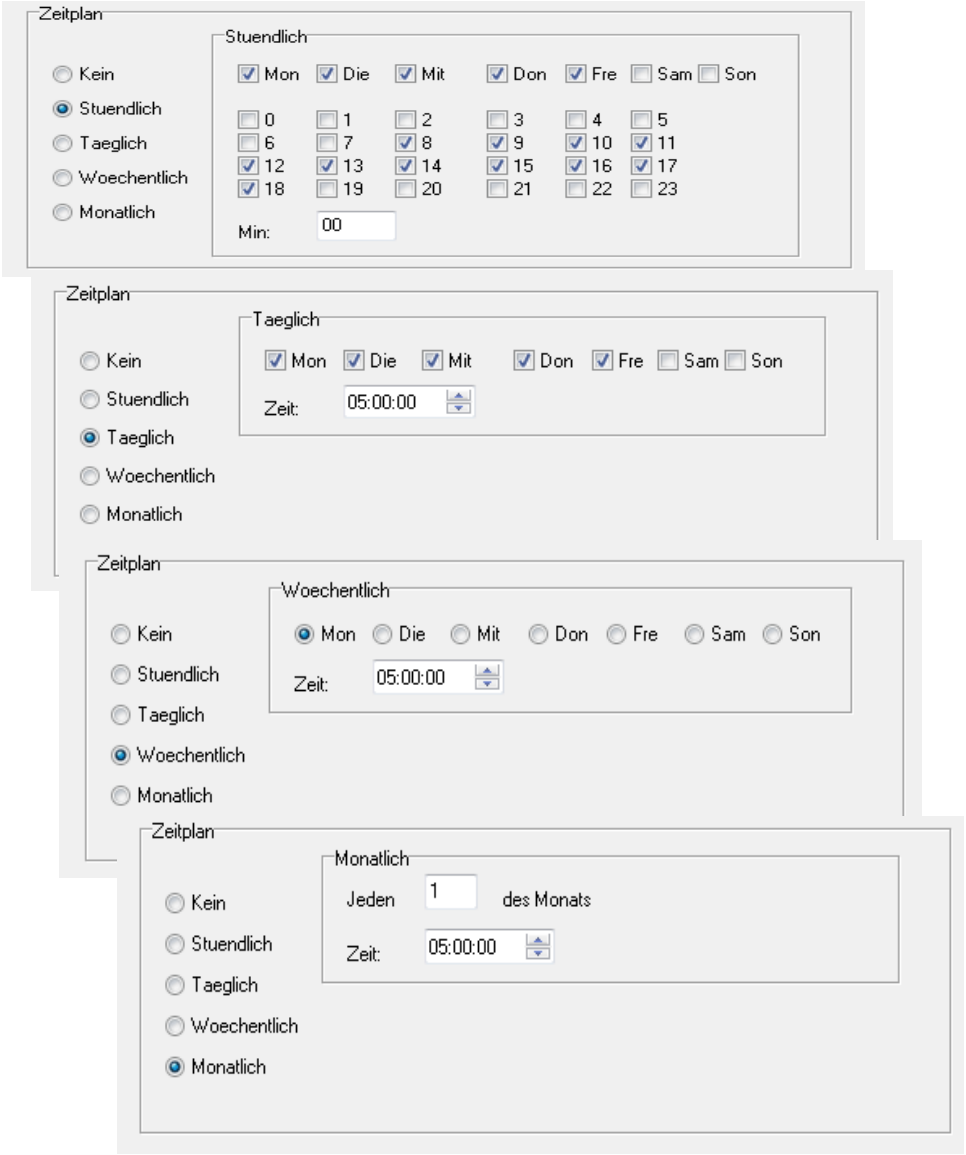
Report Scheduler (Option)



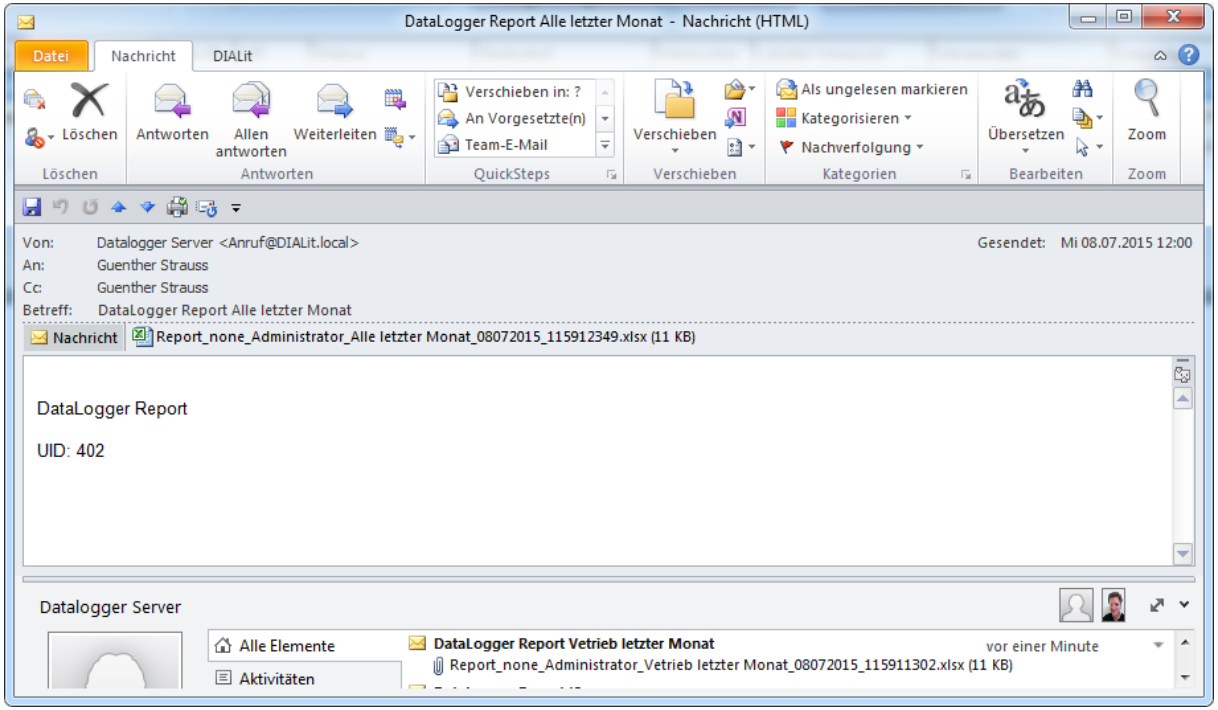
Report Scheduler (Option)



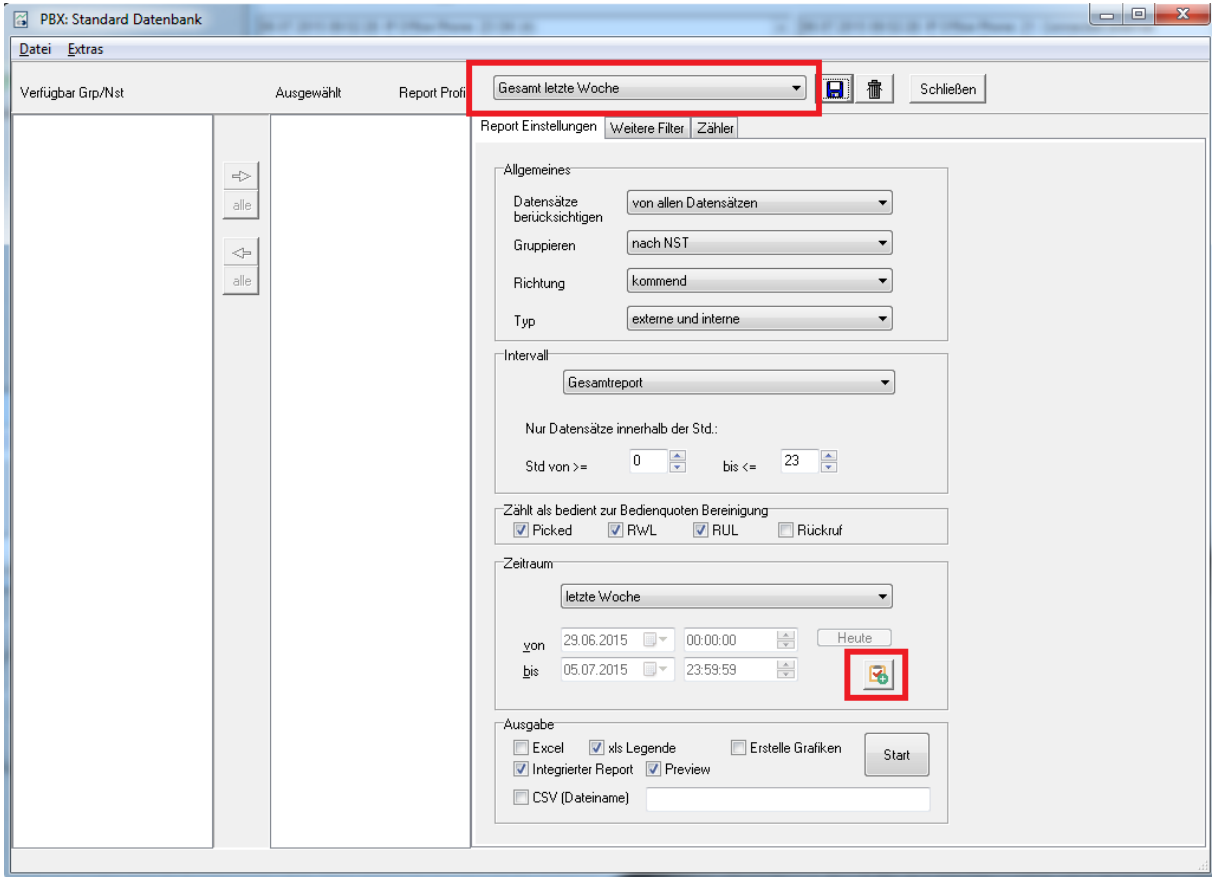




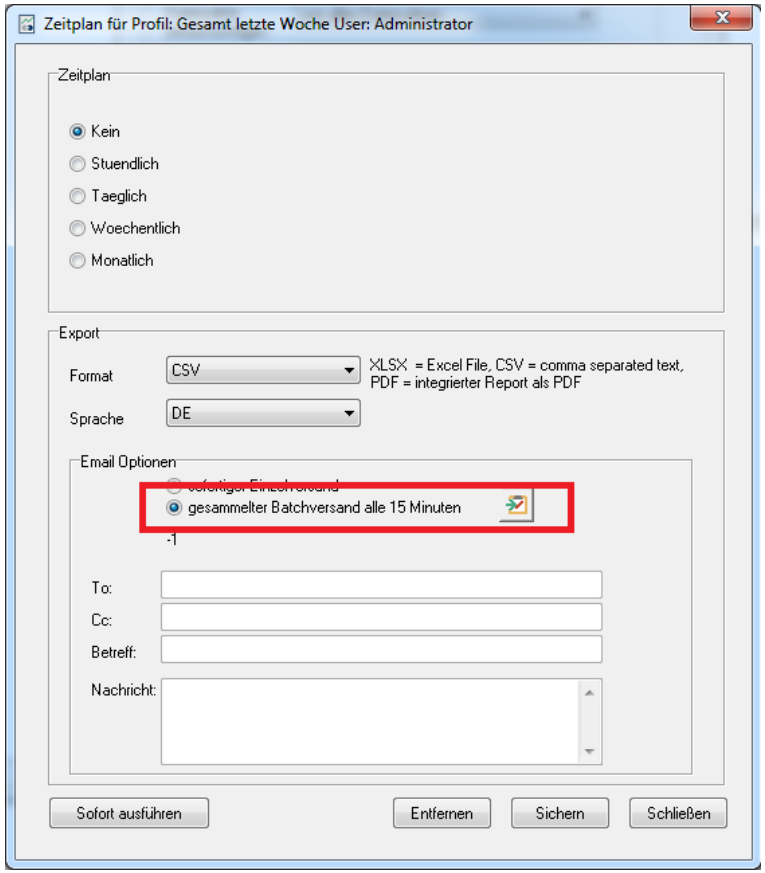
Report Scheduler (Option)



Report Scheduler



Report Scheduler Batch (Option)



Gesamtreport

ek-soft
connecting software

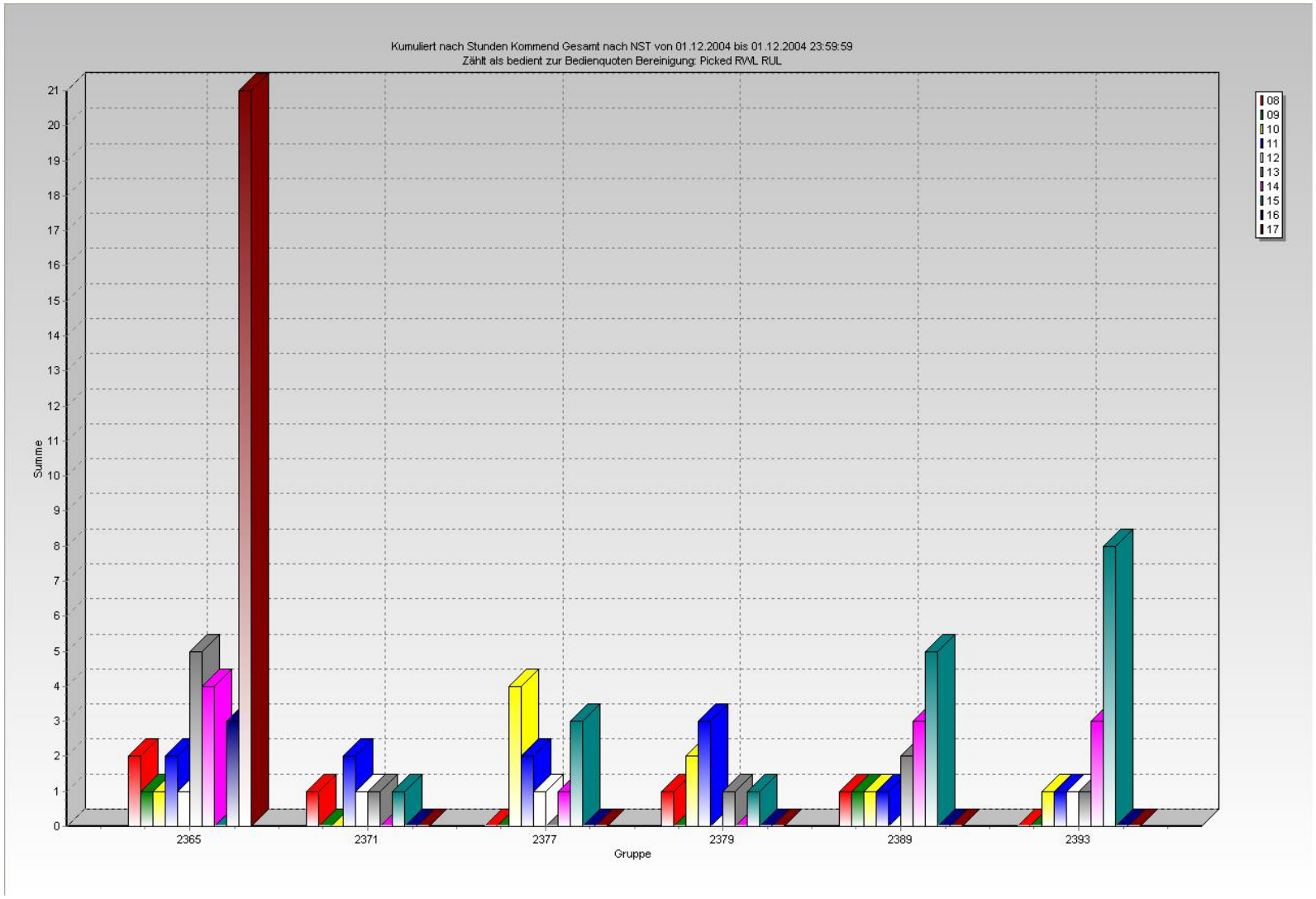
PBX: standard datenbank
DataLogger Report: gruppen heute - Gesamtreport - externe und interne

15.02.2018 09:03:35

kommend - nach NST 01.02.2018 bis 28.02.2018 23:59:59

nach NST			*Name*																				
	Gesamt	Besetzt	nicht direkt bedient (verloren)			Bedient					Quote	mittlere Rufzeit bedienter Anrufe (s)					mittlere Rufzeit verlorener Anrufe (s)					mittlere (s)
	davon:	VM	Picked	RWL	VM		Picked	RUL	Trans	RR	in %		<=10	>10	>20	>30		<=10	>10	>20	>30	Sprechzeit
15			***Technik***																			
Total	18	5	2			11					61,11	9					12					719
		5			1								9	2				1	1			
Extern	18	5	2			11					61,11	9					12					719
		5			1								9	2				1	1			
Intern	0	0	0			0																
16			***Vertrag***																			
Total	3	0	2			1					33,33	11					21					681
					2									1						2		
Extern	3	0	2			1					33,33	11					21					681
					2									1						2		
Intern	0	0	0			0																
17			***0900***																			
Total	8	3	4			1					12,50	4					3					1
		3											1					4				
Extern	3	1	2			0					0,00						4					
		1																2				
Intern	5	2	2			1					20,00	4					2					1
		2											1					2				
18			***Avaya***																			
Total	8	2	4			2					25,00	10					20					735
		2			4								2						3	1		
Extern	8	2	4			2					25,00	10					20					735
		2			4								2						3	1		
Intern	0	0	0			0																

Statistiktool



Excel selektive Zähler

Report Einstellungen | Weitere Filter | Zähler

- [x] Gesamt
- [x] Gesamt (extern)
- [x] Gesamt (intern)
- [x] Besetzt
- [x] Besetzt (extern)
- [x] Besetzt (intern)
- [x] Nicht bedient
- [x] Nicht bedient (extern)
- [x] Nicht bedient (intern)
- [x] Nicht bedient weil gepicked
- [x] Nicht bedient weil gepickt (extern)
- [x] Nicht bedient weil gepickt (intern)
- [x] Nicht bedient weil RWL
- [x] Nicht bedient weil RWL (extern)
- [x] Nicht bedient weil RWL (intern)
- [x] Nicht bedient weil RUL
- [x] Nicht bedient weil RUL (extern)
- [x] Nicht bedient weil RUL (intern)
- [x] Bedient
- [x] Bedient (extern)
- [x] Bedient (intern)
- [x] Bedient durch Pickup
- [x] Bedient durch Pickup (extern)
- [x] Bedient durch Pickup (intern)
- [x] Bedient nach RWL/RUL
- [x] Bedient nach RWL/RUL (extern)
- [x] Bedient nach RWL/RUL (intern)
- [x] Bedient nach Transfer
- [x] Bedient nach Transfer (extern)
- [x] Bedient nach Transfer (intern)
- [x] Rückrufe am selben Tag
- [x] Rückrufe am selben Tag (extern)
- [x] Rückrufe am selben Tag (intern)
- [x] Bedienquote in %
- [x] Bedienquote in % (extern)
- [x] Bedienquote in % (intern)
- [x] Rufzeit <=10 s bedient
- [x] Rufzeit <=10 s bedient (extern)
- [x] Rufzeit <=10 s bedient (intern)
- [x] Rufzeit >10 s bedient
- [x] Rufzeit >10 s bedient (extern)
- [x] Rufzeit >10 s bedient (intern)
- [x] Rufzeit >20 s bedient
- [x] Rufzeit >20 s bedient (extern)
- [x] Rufzeit >20 s bedient (intern)
- [x] Rufzeit >30 s bedient
- [x] Rufzeit >30 s bedient (extern)
- [x] Rufzeit >30 s bedient (intern)
- [x] Rufzeit <=10 s nicht bedient
- [x] Rufzeit <=10 s nicht bedient (extern)
- [x] Rufzeit <=10 s nicht bedient (intern)
- [x] Rufzeit >10 s nicht bedient
- [x] Rufzeit >10 s nicht bedient (extern)
- [x] Rufzeit >10 s nicht bedient (intern)
- [x] Rufzeit >20 s nicht bedient
- [x] Rufzeit >20 s nicht bedient (extern)
- [x] Rufzeit >20 s nicht bedient (intern)
- [x] Rufzeit >30 s nicht bedient
- [x] Rufzeit >30 s nicht bedient (extern)
- [x] Rufzeit >30 s nicht bedient (intern)
- [x] Rufzeit mittel (s) bedient
- [x] Rufzeit mittel (s) bedient (extern)
- [x] Rufzeit mittel (s) bedient (intern)
- [x] Rufzeit mittel (s) nicht bedient
- [x] Rufzeit mittel (s) nicht bedient (extern)
- [x] Rufzeit mittel (s) nicht bedient (intern)
- [x] Sprechzeit mittel (s)
- [x] Sprechzeit mittel (s) (extern)
- [x] Sprechzeit mittel (s) (intern)
- [x] VM besetzt
- [x] VM besetzt (extern)
- [x] VM besetzt (intern)
- [x] VM RWL Zeit
- [x] VM RWL Zeit (extern)
- [x] VM RWL Zeit (intern)
- [x] Richtung
- [x] ID

alle | keiner | Gesamt | Extern | Intern | Gesamt aus | Extern aus | Intern aus

Im integrierten Report sind manche Zähler die nicht unterstützt sind auch nicht sichtbar, obwohl sie hier angewählt sind (z.B. RUL, RWL etc. bei gehenden Anrufen)

Excel

ek-soft
connecting software

Summenreport eing.xls - Microsoft Excel

2

Gesamtreport - Externe u. interne von 23.06.2008 00:00:00 bis 27.06.2008 23:59:59

Kommend nach NST, erstellt am 16.07.2008 11:10:11

Stunden: 0 bis 23

Filter:

Gruppe	Gesamt	Gesamt (extern)	Gesamt (intern)	Besetzt	Besetzt (extern)	Besetzt (intern)	Nicht bedient	Nicht bedient (extern)	Nicht bedient (ntern)	Nicht bedient weil gepicked	Nicht bedient weil gepickt (extern)	Nicht bedient weil gepickt (intern)	Nicht bedient weil RWL	Nicht bedient weil RWL (extern)	Nicht bedient weil RWL (intern)	Nicht bedie weil R
100	22	16	6	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	
101	66	44	22	8	4	4	8	0	8	2	0	2	0	0	0	
102	180	104	76	36	18	18	6	0	6	0	0	0	0	0	0	
110	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
111	22	14	8	0	0	0	8	6	2	6	4	2	0	0	0	
112	24	10	14	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	
114	20	8	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
121	54	22	32	4	0	4	4	2	2	4	2	2	0	0	0	
122	114	86	28	60	54	6	16	6	10	0	0	0	4	4	0	
124	48	32	16	22	16	6	6	6	0	0	0	0	2	2	0	
125	8	2	6	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
126	6	4	2	0	0	0	6	4	2	0	0	0	2	2	0	
127	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
128	14	6	8	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	
130	12	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
140	54	44	10	16	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
145	42	24	18	2	2	0	4	2	2	2	2	0	0	0	0	
170	42	30	12	0	0	0	6	6	0	0	0	0	4	4	0	
180	54	30	24	8	8	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0	
190	12	4	8	0	0	0	4	2	2	0	0	0	2	2	0	
201	18	6	12	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
222	34	4	30	4	0	4	6	0	6	0	0	0	2	0	2	
230	42	20	22	4	0	4	2	0	2	0	0	0	0	0	0	
231	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Gesprächsliste

ek-soft
connecting software

Kommend Gesamt nach Gesprächen 01.12.2004 bis 01.12.2004 23:59:59

22.01.2006 14:14:25

NST	Datum/Zeit	Nummer	Status	Grund	Dauer bis..	Dauer (min.)
2028	01.12.2004 10:05:07	3986	Verbunden	FWDUNCOND	2	1,37
2028	01.12.2004 10:29:04	3750	Verbunden	FWDUNCOND	3	1,38
2028	01.12.2004 10:41:26	0373815104	Verbunden		9	3,00
2028	01.12.2004 10:56:28	05517890566	Verbunden	FWDUNCOND	3	1,78
				Gesamt (min.)	4,25	7,53

NST	Datum/Zeit	Nummer	Status	Grund	Dauer bis..	Dauer (min.)
2045	01.12.2004 08:18:51	03381767127	Verbunden		4	3,10
2045	01.12.2004 08:23:40	6387	Verbunden	FWDUNCOND	2	0,75
2045	01.12.2004 08:29:25	9464	Verbunden	FWDUNCOND	6	2,73
2045	01.12.2004 08:36:54	a0240	Verbunden	TRANSFER	2	1,68
2045	01.12.2004 08:51:11	4065	Verbunden	FWDUNCOND	3	0,35
2045	01.12.2004 09:04:01	2547	Verbunden	FWDUNCOND	6	0,33
2045	01.12.2004 09:11:11	3742	Verbunden		1	0,15
2045	01.12.2004 09:18:20	3996	Verbunden	FWDUNCOND	4	0,60
2045	01.12.2004 09:34:16	3742	Verbunden		1	0,33
2045	01.12.2004 09:35:21	a0240	Verbunden	FWDUNCOND	12	1,78
2045	01.12.2004 09:48:12	03305460909	Verbunden	FWDUNCOND	8	1,03
2045	01.12.2004 10:12:54	3062	Verbunden		2	2,02
2045	01.12.2004 10:33:42	3298	Verbunden	FWDUNCOND	5	0,28
2045	01.12.2004 10:44:40	03502242430	Verbunden	FWDUNCOND	13	2,10
2045	01.12.2004 10:58:38	a0000	Verbunden	TRANSFER	1	0,48
				Gesamt (min.)	4,67	17,73

Gruppiert nach Nummer

ek-soft
connecting software

PBX: standard datenbank
DataLogger Report: gruppen heute - Gesamtreport - externe und interne

15.02.2018 09:05:12

kommend - nach Nummer 01.02.2018 bis 28.02.2018 23:59:59

nach Nummer ***Name***

	Gesamt	Besetzt	nicht direkt bedient (verloren)				Bedient					Quote	mittlere Rufzeit bedienter Anrufe (s)					mittlere Rufzeit verlorener Anrufe (s)					mittlere (s)
		davon:	VM	Picked	RWL	VM		Picked	RUL	Trans	RR	in %		<=10	>10	>20	>30		<=10	>10	>20	>30	Sprechzeit
Total	5	0		5				0				0,00						44					
					2														3			2	
Extern	5	0		5				0				0,00						44					
					2														3			2	
Intern	0	0		0				0															
0003934																							
Total	4	0		0				4				100,00	5										1668
														4									
Extern	4	0		0				4				100,00	5										1668
														4									
Intern	0	0		0				0															
0004144835																							
Total	3	1		2				0				0,00						10					
			1		2														2				
Extern	3	1		2				0				0,00						10					
			1		2														2				
Intern	0	0		0				0															
0004328221																							
Total	2	2		0				0				0,00											
			2																				
Extern	2	2		0				0				0,00											
			2																				
Intern	0	0		0				0															

Systemvoraussetzungen

- Client
  - Windows 10, Windows 11
  - Terminalserver bis Server 2022, Citrix, XenApp… (bei Enterprise alle mit Windows Gastbetriebssystem)
  - 32 und 64 Bit werden unterstützt

- Server
  - Windows 10, Windows 11 (max. 100 Lines)
  - Windows 2016/2019 Server/2022 (max. 2500 Lines bzw. Benutzer je JServer)
  - Kann virtualisiert sein (alle mit oben entsprechendem Gastbetriebssystem)
  - Nur 64 Bit Betriebssysteme werden unterstützt
  - Third Party TAPI Treiber, lizenziert und konfiguriert oder ek-soft Connector (Avaya, Unify…)
  - Für Report Scheduler SMTP Zugang auf dem Server. Falls XLSX versendet werden soll, Excel auf dem Server (bei CSV nicht nötig)