

Insight Analytics: Fragen und Antworten zu Ihren Daten

Beantwortung von Fragen zu Ihren Daten

Fragen zu historischen Daten, die durch die vorgefertigten Berichte beantwortet werden:

- Wie hoch ist die durchschnittliche Klingeldauer von Gruppen/iQueues in einem bestimmten Zeitintervall?
- Wie hoch ist die durchschnittliche Klingeldauer von einzelnen Agenten, bei Anrufen auf eine bestimmte Gruppe/iQueue?
- Wie ist die Verteilung der Klingeldauer?
- Wie hoch ist die durchschnittliche Ansagedauer von Gruppen/iQueues in einem bestimmten Zeitintervall?
- Wie viele Anrufe wurden während einer Ansage verloren?
- Wie hoch ist die durchschnittliche Klingeldauer von Gruppen/iQueues in einem bestimmten Zeitintervall?
- Wie viele Anrufe wurden während der Klingelphase verloren?
- Wie hoch ist die durchschnittliche Gesprächsdauer von Gruppen/iQueues in einem bestimmten Zeitintervall?
- Wie hoch ist die durchschnittliche Gesprächsdauer von einzelnen Agenten, bei Anrufen auf eine bestimmte Gruppe/iQueue?
- Wie lange hat ein Agent einer bestimmten iQueue/Gruppe mit den einzelnen Gesprächspartner gesprochen?
- Mit welchen Gesprächspartnern spricht ein Agent besonders häufig?
- Wie viele Anrufe wurden auf Gruppen/iQueues in einem bestimmten Zeitintervall angenommen?
- Wie viele von den angenommenen Anrufen, hat welcher Agent bearbeitet?
- Wie viele eingehende Anrufe auf eine bestimmte Gruppe/iQueue kommen von intern/extern?
- Welcher Agent hat wie viele der internen und externen Anrufe auf eine bestimmte Gruppe/iQueue bearbeitet?
- Wie viele eingehende Anrufe auf eine bestimmte Gruppe/iQueue wurden verpasst?
- Wie viele eingehende Anrufe auf eine bestimmte Gruppe/iQueue haben auf eine Voicemailbox gesprochen?
- Wie viele Anrufe auf eine iQueue/Gruppe wurden bei Zeitüberschreitung weitergeleitet?
- Wie viele Anrufe auf eine iQueue/Gruppe wurden bei Besetzt weitergeleitet?
- Wie viele Anrufe hat ein Agent explizit abgewiesen, ohne mit dem Anrufer gesprochen zu haben?
- Werden SLAs gegenüber bestimmten Kunden eingehalten (z.B. durchschnittliche Wartezeit)?
- Wann haben Gespräche mit bestimmten Kunden stattgefunden und welcher Agent war dabei beteiligt?
- Welche Anrufer generieren übermäßigen Gesprächsaufwand?
- Welche Anrufer wurden haben es nie geschafft, mit einem STARFACE Benutzer zu sprechen (verlorene Anrufer)?
- Wie viel Anrufversuche haben verlorene Anrufer unternommen, bis sie aufgegeben haben?

Fragen zu Live Daten, die durch die vorgefertigten Berichte beantwortet werden:

- Welche Agenten sind in einer speziellen iQueue angemeldet?
- Welche Agenten haben eine aktive Immer-Umleitung?
- Welche Agenten haben DND aktiviert?
- Wie viele Anrufer warten aktuell in den iQueue Warteschlangen?
- Wie ist der Status von Agenten in den iQueues (Verfügbar, Spricht, ...)?