

Insight Analytics: Technische Details & Einschränkungen

Technische Details & Einschränkungen

Die STARFACE erfasst einzelne Schritte in teilweise komplexen Anrufszenarios und generiert daraus zusammenfassende Ruflisteneinträge. Das Modul Insight Analytics bereitet diese Ruflisteneinträge anlagenseitig auf, transportiert sie in den Power BI Service und stellt Visualisierungen für weitere Interpretationen der Daten zur Verfügung. Die Interpretation der Visualisierungen obliegt dem Besitzer der Daten, denn die Konfiguration der eingesetzten STARFACE und die durchlaufenen Anrufszenarios sind entscheidend für korrekte Interpretationen.

Welche Daten werden ausgewertet und visualisiert?

Die Power BI App pflegt zwei Datasets: Eines für historische Daten und eines für Live Daten. Die historischen Daten basieren auf Ruflisteneinträge aus einer STARFACE Datenbank, angereichert und bereinigt. Damit lassen sich Gruppen, iQueues und Agenten in Bezug auf das Telefonieverhalten umfangreich analysieren. Die Live Daten repräsentieren den aktuellen Zustand von STARFACE Benutzern, Gruppen und iQueues, zum Zeitpunkt des jeweiligen Uploads. Personenbezogene Werte in den Live und historischen Daten können durch das Modul, vor dem Upload in den Power BI Service, anonymisiert und pseudonymisiert werden.

Live Daten

Live Daten bestehen aus aktuellen Informationen über STARFACE Benutzer, Gruppen und iQueues und werden regelmäßig aktualisiert. Für jeden STARFACE **Benutzer** werden folgende Informationen erfasst und hochgeladen:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Account ID	ID des STARFACE Benutzeraccounts	-
Name	Name des STARFACE Benutzers	✓
Anruf ID	ID des Anrufs	-
Anruf Status	Status des aktuellen Anrufs, z.B. <i>ringing</i> oder <i>connected</i>	-
Anrufer Name	Anrufername des aktuellen Gesprächs	✓
Anrufer Nummer	Anrufernummer des aktuellen Gesprächs	✓
Chat Präsenzinformation	Präsenzstatus bezüglich der Chatfunktion, z.B. <i>verfügbar</i> oder <i>abwesend</i>	-
Chat Präsenznachricht	Die benutzerdefinierte Nachricht im Chat Status	-
Gesprächsdauer	Bisherige Dauer des aktuellen Gesprächs	-
Uhrzeit des Gesprächseingangs	Zeitpunkt zu dem das Gespräch einging	-
Ruhemodus	Gibt an, ob die Ruhefunktion aktiviert oder deaktiviert ist	-
Anmeldestatus	Gibt an, ob der STARFACE Benutzer angemeldet oder abgemeldet ist	-
Status Immer-Weiterleitung	Gibt an, ob eine Immer-Weiterleitung aktiv ist	-
STARFACE Standortname	Name des Anlagenstandorts	-
Gruppen Account IDs	Account IDs der zugeordneten STARFACE Gruppen und iQueues	-
Gesprächsstatus	Aktueller Telefoniestatus, z.B. <i>ringing</i> oder <i>available</i>	-
Zeitstempel	Datum und Uhrzeit des Uploads	-

Für jede **Gruppe** / **iQueue** werden folgende Informationen erfasst und hochgeladen:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Verbundene Anrufe	Anzahl der verbundenen Anrufe	-
Maximale Wartezeit	Maximale Wartezeit einer iQueue	-
STARFACE Standortname	Name des Anlagenstandorts	-
Account ID	ID des STARFACE Gruppen- / iQueueaccounts	-
Name	Name der Gruppe / iQueue	✓

iQueue Größe	Größe einer iQueue	-
Zeitstempel	Datum Uhrzeit des Uploads	-
Wartende Anrufe	Anzahl der wartenden Anrufe	-

Historische Daten

Die historischen Daten basieren auf den STARFACE Ruflisteneinträge aller STARFACE Benutzer, Gruppen und iQueues. Die Ruflisteneinträge werden von der STARFACE ermittelt und können vom Modul nicht beeinflusst werden. Das Modul bereinigt und erweitert diese Daten um Informationen, wie z.B. Accounttyp (Agent, Gruppe, iQueue) und Klingelzeiten.

Für jeden STARFACE **Account** (Benutzer, Gruppe, iQueue) werden folgende Informationen erfasst und hochgeladen:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Account ID	ID des STARFACE Accounts	-
Name	Name des Benutzers / Gruppe / iQueue	✓
Typ	Der Account Typ kann <i>Benutzer</i> , <i>Gruppe</i> oder <i>iQueue</i> sein	-
Maximale Wartezeit	Maximale Wartezeit einer iQueue	-
iQueue Größe	Größe einer iQueue	-
SAM Account Name	SAM Account Name, sofern AD Authentifizierung aktiv ist	✓

Für jeden STARFACE **Ruflisteneintrag** werden folgende Informationen erfasst und hochgeladen:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Angenommen	Gibt an, ob der Anruf abgewiesen oder angenommen wurde	-
Anruf ID	ID des Anrufs, kann Informationen wie Anrufername und -nummer enthalten	-
Anruf Reichweite	Gibt an, ob es sich um ein <i>internes</i> oder <i>externes</i> Gespräch handelt	-
Anruf Resultat	Resultat des Anrufs, <i>Angenommen</i> oder <i>verpasst</i>	-
Verursacher des Anruf Resultats	STARFACE Account der für die Beendigung des Gesprächs verantwortlich ist	-
Verschiedene Zeitstempel (Anrufeingang, Verbindungsaufbau, Anrufabbau, Klingelphase, Anrufabbau)	Zeitpunkte bestimmter Ereignisse während eines Gesprächs	-
Verschiedene Zeitspannen (Ansagendauer, Klingeldauer, Wartedauer, Gesprächsdauer, Anrufdauer)	Zeitspannen zwischen bestimmten Ereignissen während eines Gesprächs	-
Angerufener Account ID	Account ID des zugeordneten STARFACE Accounts, welcher angerufen wurde	-
Anruf ID des Angerufenen	ID des Anrufs, kann Informationen wie Anrufername und -nummer enthalten	✓
Name des Angerufenen	Name des Angerufenen	✓
Angerufene Nummer	Angerufene Nummer	✓
Anrufer Account ID	Account ID des zugeordneten STARFACE Accounts, welcher den Anruf initiiert hat	-
Anruf ID des Anrufers	ID des Anrufs, kann Informationen wie Anrufername und -nummer enthalten	✓
Name des Anrufers	Name des Anrufers	✓
Nummer des Anrufers	Nummer des Anrufers	✓

Ruflisten-Account ID	Account ID des zugeordneten STARFACE Accounts, zu dem die Rufliste gehört, aus der der Ruflisteneintrag gelesen wurde	-
Fax	Gibt an, ob es sich um ein Fax handelt	-
Aufgezeichnet	Gibt an, ob das Gespräch aufgezeichnet wurde	-
Voicemail	Gibt an, ob eine Sprachnachricht hinterlassen wurde	-
Eingehend	Gibt an, ob es sich um ein ein- oder ausgehendes Gespräch handelt	-
Leistungsname	Name der verwendeten Amtsleitung	-
STARFACE Standortname	Name des Anlagenstandorts	-
Ruflistenkommentar	Letzter Kommentar, den ein Benutzer zum jeweiligen Anruf hinterlegt hat	
Autor des Ruflistenkommentars	Benutzername des Benutzers, der den Ruflistenkommentar verfasst hat	
Zurückgerufen-Markierung	Wenn ein Anruf als "Zurückgerufen" markiert wurde	

Benutzer-/Gruppen-Anmeldezustände (Enterprise Feature)

Die Anmeldezustände erfassen den aktuellen Zustand von Benutzern und Gruppen (einschließlich iQueues) zum Zeitpunkt des Exports.



Das Modul erfasst und exportiert regelmäßig die Anmeldezustände. Es ist wichtig zu beachten, dass die Daten nur erfasst werden können, wenn sowohl das Modul als auch der Datenbankexport aktiv sind. Wenn das Modul oder der Datenbankexport deaktiviert ist, gehen während dieser Zeiträume die Informationen verloren und können nicht nachträglich ermittelt werden.

Da die Menge an generierten Daten sehr hoch ist, ist es ratsam, die Ziel-Datenbank sorgfältig zu überwachen und regelmäßig zu bereinigen. Es ist wichtig zu betonen, dass Insight Analytics die Daten nicht automatisch löscht. Die Verantwortung für die Datenverwaltung liegt beim Benutzer, um sicherzustellen, dass die Datenbankkapazität ausreicht und dass die Daten entsprechend verwaltet werden.

Für jeden STARFACE **Benutzer** werden folgende Informationen erfasst und exportiert:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Zeitstempel	Der Zeitpunkt, zu dem die Statusdaten erfasst wurden.	-
Account ID	ID des Benutzer-Accounts.	-
DND	Gibt an, ob die Ruhe-Funktion aktiviert oder deaktiviert ist.	-
Immer-Umleitung	Gibt an, ob eine Ummer-Umleitung aktiviert oder deaktiviert ist.	-

Für jedes Mitglied einer STARFACE **Gruppe** werden folgende Informationen erfasst und exportiert:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Zeitstempel	Der Zeitpunkt, zu dem die Statusdaten erfasst wurden.	-
Account ID der Gruppe	ID des Gruppen-Accounts.	-
Account ID des Benutzers	ID des Benutzer-Accounts.	-
Anmeldestatus	Gibt an, ob der Benutzer in der Gruppe angemeldet ist.	-

Für jeden STARFACE **Account** (Benutzer, Gruppe, iQueue) werden folgende Informationen erfasst und hochgeladen:

Information	Beschreibung	Pseudonymisierung
Account ID	ID des STARFACE Accounts	-
Name	Name des Benutzers / Gruppe / iQueue	✓

Typ	Der Account Typ kann <i>Benutzer</i> , <i>Gruppe</i> oder <i>iQueue</i> sein	-
Maximale Wartezeit	Maximale Wartezeit einer iQueue	-
iQueue Größe	Größe einer iQueue	-
SAM Account Name	SAM Account Name, sofern AD Authentifizierung aktiv ist	✓

wie werden anrufabläufe erfasst?

Die STARFACE ist für die grundlegende Erfassung von Rufdaten verantwortlich. Insight Analytics baut auf dem Modell der STARFACE auf, bereinigt die Datensätze und stellt sie für die Auswertung bereit. Je nach Rufablauf, wie beispielsweise Weiterleitungen oder Klingelstrategien, erzeugt die STARFACE verschiedene Datensätze für die durchgeführten Anrufe. Im Folgenden wird erläutert, welche Datensätze von der STARFACE erzeugt und von Insight Analytics für die Analyse verwendet werden.

Generelle Regeln bei der Zuordnung von STARFACE Accounts

- Bei einem Anruf auf eine STARFACE Gruppe, ist der Anruf einem STARFACE Benutzer zugeordnet, wenn der Anruf angenommen wurde oder der STARFACE Gruppe, wenn der Anruf nicht angenommen wurde.
- Ein ausgehender Anruf eines STARFACE Benutzers kann keiner STARFACE Gruppe als Anrufer zugeordnet sein
- Bei internen Anrufen wird für den Anrufer immer ein ausgehender Anruf von der STARFACE erfasst. Dies werden wir nicht jedes Mal in der Übersicht vermerken

Im Folgenden werden wir den Begriff *STARFACE Account* als Sammelbegriff für *STARFACE Benutzer* und *STARFACE Gruppe* (ohne spezielle Angabe zur Klingelstrategie) verwenden

Rufablauf (STARFACE 8.0.0.11)	Erfasste Anrufe in Insight Analytics
Anruf auf einen STARFACE Account.	Ein eingehender Anruf, der dem angerufenen STARFACE Benutzer oder der angerufenen STARFACE Gruppe zugeordnet ist.
Anruf eines STARFACE Benutzers auf einen externen Teilnehmer.	Ein ausgehender Anruf, der dem anrufenden STARFACE Benutzer zugeordnet ist.
Anruf auf einen STARFACE Account mit aktiver Besetzt-Weiterleitung.	Ein eingehender Anruf, der dem Weiterleitungsziel zugeordnet ist. Es gibt keinen Anruf, der dem ursprünglichen Ziel zugeordnet ist.
Anruf auf einen Account mit aktiver Zeit-Weiterleitung.	Ein eingehender Anruf, der dem ursprünglichen Ziel zugeordnet ist. Ein eingehender Anruf, der dem Weiterleitungsziel zugeordnet ist.
Anruf auf einen STARFACE Account mit aktiver Immer-Weiterleitung.	Ein eingehender Anruf, der dem Weiterleitungsziel zugeordnet ist. Es gibt keinen Anruf, der dem ursprünglichen Ziel zugeordnet ist.
Anruf auf ein STARFACE IVR-Modul mit anschließender Weiterleitung auf einen STARFACE Account.	Ein eingehender Anruf, der dem Weiterleitungsziel zugeordnet ist. Es gibt keinen Anruf, der dem Modul zugeordnet ist.

Einschränkungen

Auswertungen

Alle Auswertungen basieren auf Ruflisteneinträgen, die in festgelegten Testszenarien, erfasst wurden. In komplexeren Szenarien, wenn z.B. mehrfache Weiterleitungen stattfinden oder Module in die Anrufverarbeitung eingreifen, können unvorhergesehene Ruflisteneinträge von der STARFACE erzeugt werden.

Die Auswertung der Ruflisteneinträge ist vom **aktuellen** Accounttyp (Gruppe, iQueue, Agent) des anrufenden, angerufenen und ruflistenbesitzenden STARFACE Accounts abhängig. Wenn beispielsweise die Klingelstrategie einer Gruppe nachträglich auf *iQueue* gesetzt wird, werden ältere Ruflisteneinträge fälschlicherweise mit der Verarbeitungslogik von iQueues ausgewertet.

Anpassungen von Berichten, Dashboards und Visualisierungen

Bei einigen Modulupdates werden überarbeitete Versionen der Auswertungsberichte eingeführt, die entweder in den vorhandenen Arbeitsbereich oder in einen neuen Arbeitsbereich hochgeladen werden. In solchen Fällen müssen Änderungen, die an den alten Berichten vorgenommen wurden, manuell in die neuen Berichte übertragen werden.

Um solche manuellen Übertragungen zu vermeiden, empfiehlt es sich, eigene Berichte in Power BI Desktop zu erstellen und diese mit dem jeweils aktuellen Power BI-Arbeitsbereich zu verbinden. Falls durch ein Modulupdate ein neuer Arbeitsbereich erstellt wird, kann der lokale Bericht einfach an den neuen Arbeitsbereich angebunden werden. Bitte befolgen Sie unserer Anleitung zum Erstellen eigener Berichte.

Uploadverhalten zu Power BI Service

Power BI REST API Limitierungen (<https://docs.microsoft.com/en-us/power-bi/developer/api-rest-api-limitations>):

- 75 max columns
- 75 max tables
- 10,000 max rows per single POST rows request
- 1,000,000 rows added per hour per dataset
- 5 max pending POST rows requests per dataset
- 120 POST rows requests per minute per dataset
- If table has 250,000 or more rows, 120 POST rows requests per hour per dataset
- 200,000 max rows stored per table in FIFO dataset
- 5,000,000 max rows stored per table in 'none retention policy' dataset
- 4,000 characters per value for string column in POST rows operation

Unsere voreingestellten Upload-Intervalle und -größen:

- Dataset für historische Daten
 - Initialer Ruflisten-Upload: 7500 Einträge pro 30 Sekunden, bis alle Ruflisteneinträge hochgeladen sind
 - Upload neuer Ruflisteneinträge: Alle 30 Sekunden
 - Upload von statischen Daten (Accountinformationen): Ein Eintrag für jeden STARFACE Benutzer und Gruppe (inkl. iQueue), ausgelöst durch den Benutzer
 - Upload von konstanten Werten: 1 POST Request, ausgelöst durch den Benutzer
- Dataset für Live Daten
 - Upload von Agenten: Ein Eintrag für jeden Agenten jeder iQueue, alle 15 Sekunden
 - Upload von iQueue: Ein Eintrag für jede iQueue, alle 15 Sekunden
 - Lösch-Request: Alle 20 Minuten

Die Upload-Intervalle können vom Benutzer im Modul angepasst werden.

Anbindung an SQL-Server (bei Verwendung von Insight Analytics Enterprise)

STARFACE liefert JDBC-Treiber für die Anbindung an folgende Datenbanksysteme mit:

- Microsoft SQL-Server
- PostgreSQL
- MySQL

Die Datenbankverbindung wird durch eine STARFACE-Komponente abstrahiert und dem Modulsystem – und damit Insight Analytics – zur Verfügung gestellt.

Bei Fragen zur konkreten Datenbankkompatibilität und Verbindungsparametern Ihrer verwendeten STARFACE Version wenden Sie sich daher bitte an STARFACE.

Hinweis: Für TLS-verschlüsselte Verbindungen gilt ab [STARFACE Version 7.0.0.19](#), dass nur noch TLS 1.2 oder TLS 1.3 unterstützt werden. TLS 1.1 sowie schwache TLS 1.2 Chiffren wurden mit STARFACE 7.0.0.19 deaktiviert.