

# Call Reporting

Tägliche, wöchentliche und monatliche iQueue-Auswertungen als CSV-Datei erstellen

## Installation

Beachten Sie unsere [Anleitung zur Installation von Modulen](#).



Dieses Modul enthält einen Hintergrunddienst. Es ist daher zu beachten:

1. Es kann immer nur eine Modulkonfiguration aktiv sein.
2. Es muss bei Updates darauf geachtet werden, dass **erst** die Modulkonfiguration **deaktiviert**, dann das Modul aktualisiert und dann die Modulkonfiguration wieder aktiviert wird.



### Wichtig

Das Modul erstellt eigenständige, von der STARFACE Rufliste unabhängige Reports. Somit muss die Modulkonfiguration aktiv sein, um Anrufe erkennen und anschließend reporten zu können!

## Konfiguration

Das Modul bietet aktuell zwei Funktionen:

1. Erstellung von Call-Reports von eingehenden Gruppenanrufen. Das betrifft sowohl normale Gruppen als auch iQueues.
2. Export der Call-Listen von Benutzern. Das schließt ausgehende Anrufe mit ein.

Beides kann täglich, wöchentlich oder monatlich erzeugt werden. Sämtliche Auswertungen und Listen werden nachts um 3:05 Uhr erstellt und exportiert, jeweils täglich, wöchentlich am Tag des konfigurierten Wochenbeginns oder am 1. des Monats.

## Call-Reports

Call-Reports beinhalten eine Zusammenfassung der Gesprächsdaten in zeitlichen Intervallen zusammengefasst sind. Für jeden Intervall werden folgende Werte ermittelt:

- Innerhalb und außerhalb der Geschäftszeiten
  - Angenommene Anrufe
    - Gesamt
    - Innerhalb der SLA
    - Ausserhalb der SLA
  - Verlorene Anrufe
    - Gesamt
    - Verloren innerhalb von einer Sekunde
    - Verloren innerhalb von zwei Sekunden
  - SLA erfüllt in Prozent
- Innerhalb der Geschäftszeiten
  - Angenommene Anrufe
    - Gesamt
    - Innerhalb der SLA
    - Ausserhalb der SLA
  - Verlorene Anrufe
    - Gesamt
    - Verloren innerhalb von einer Sekunde
    - Verloren innerhalb von zwei Sekunden
  - SLA erfüllt in Prozent
- Außerhalb der Geschäftszeiten
  - Angenommene Anrufe
    - Gesamt
    - Innerhalb der SLA
    - Ausserhalb der SLA
  - Verlorene Anrufe
    - Gesamt
    - Verloren innerhalb von einer Sekunde
    - Verloren innerhalb von zwei Sekunden
  - SLA erfüllt in Prozent



Die Berechnung von "SLA erfüllt in Prozent" ignoriert Gespräche die innerhalb von zwei Sekunden verloren gegangen sind.

## Reiter "Konfiguration"

Die Länge der Intervalle kann für jeden Auswertungstyp einzeln eingestellt werden. Als SLA kann 10, 20, 30, 40, 50 oder 60 Sekunden angegeben werden. Weiterhin lassen sich die Geschäftszeiten konfigurieren.

10.10.10.64/config/display.do

Konfiguration	
Systemstatus	Modul-Konfiguration: auswertung
Benutzer	Allgemein <b>Konfiguration</b> Gruppen Benutzer Export Hilfe
Gruppen	Auswertungen
Telefone	Hier können Sie die Erstellung der einzelnen Gruppenauswertungen (de-)aktivieren.
<b>Module</b>	
Voicemail	Tagesauswertung erstellen <input checked="" type="checkbox"/>
Konferenz	Intervall <input type="text" value="MINUTES_30"/>
Adressbuch	
Rufnummern	Wochenauswertung erstellen <input checked="" type="checkbox"/>
Leitungen	Wochenbeginn <input type="text" value="Montag"/>
Routing	Intervall <input type="text" value="DAY"/>
Server	
Auswertung	Monatsauswertung erstellen <input checked="" type="checkbox"/>
Anlagenverbund	Intervall <input type="text" value="DAY"/>
Sicherheit	Service Level Agreement
Erweiterte Einstellungen	Geben Sie hier ihre SLA an. SLA10 für 10 Sek., SLA20 für 20 Sek. etc.
	SLA <input type="text" value="SLA10"/>
	Geschäftszeiten
	Geben Sie hier ihre Geschäftszeiten im Format H:mm an, z.B. 7:00 oder 17:00.
	von <input type="text" value="7:00"/>
	bis <input type="text" value="17:00"/>
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Übernehmen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>
	<input type="button" value="Schließen"/>

## Reiter "Gruppen"

Auf diesem Reiter können die Gruppen eingestellt werden für die Auswertungen erzeugt werden sollen. Es wird nicht zwischen iQueues und normalen Gruppen unterschieden.



## Call-Listen

Diese Listen enthalten folgende Felder:

- Account
- AccordingGroupAccount
- CallId
- Incoming
- Answered
- Groupcall
- Caller
- Dialed
- AnsweredBy
- StartTime
- ConnectTime
- HangupTime
- WaitDurationSecs
- CallDurationSecs

## Reiter "Benutzer"

Hier kann der tägliche, wöchentliche und monatliche Export der Gesprächslisten ausgewählt werden. Wahlweise können Anlagenweit für sämtliche Benutzer Listen erstellt werden oder alternativ nur für die Benutzer einer Gruppe.

Konfiguration	
Systemstatus	Modul-Konfiguration: auswertung
Benutzer	Allgemein   Konfiguration   Gruppen   <b>Benutzer</b>   Export   Hilfe
Gruppen	Gesprächsdaten
Telefone	Hier können die die Gesprächsdaten der Benutzer exportieren. Bitte beachten Sie: Es handelt sich hier um die vollständigen Listen der einzelnen Gespräche, keine Zusammenfassung oder Auswertung in Intervallen.
Module	Bitte beachten Sie: Der Wochenstart ist derselbe der im Reiter "Konfiguration" eingetragen wurde.
Voicemail	Täglich <input checked="" type="checkbox"/>
Konferenz	Wöchentlich <input checked="" type="checkbox"/>
Adressbuch	Monatlich <input checked="" type="checkbox"/>
Rufnummern	
Leitungen	Auswahl der Benutzer
Routing	Sie können die Gesprächsdaten aller Benutzer exportieren oder nur die der Benutzer in der Auswahlgruppe.
Server	Gesprächsdaten aller Benutzer exportieren <input type="checkbox"/>
Auswertung	Auswahlgruppe <input type="text" value="Auswahlgruppe"/>  
Anlagenverbund	
Sicherheit	
Erweiterte Einstellungen	
<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Übernehmen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>	
<input type="button" value="Schließen"/>	

## Exporteinstellungen

Auf diesem Reiter werden die Exporteinstellungen angegeben. Es gibt zwei Möglichkeiten die erstellten Daten zu exportieren:

1. Über das SMB/CIFS-Protokoll auf eine Windows-Freigabe.
2. Via E-Mail an eine Liste von Adressen.

Zusätzlich kann hier das Format der Zeiten in der ersten Spalte angegeben werden. Eine Anleitung wie die Angaben gemacht werden müssen findet sich in der Dokumentation von [Oracle](#).

Konfiguration							
Systemstatus	Modul-Konfiguration: auswertung						
Benutzer	Allgemein   Konfiguration   Gruppen   Benutzer   <b>Export</b>   Hilfe						
Gruppen	Ausgabe der Zeiten						
Telefone	Hier können die das Format der Zeiten in der ersten Spalte der Tabelle bestimmen. Näheres dazu unter <a href="http://docs.oracle.com/javase/6/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.html">http://docs.oracle.com/javase/6/docs/api/java/text/SimpleDateFormat.html</a> .						
<b>Module</b>	Das Zeitformat für Reports und Calllisten ist separat konfigurierbar da Reports im Gegensatz zu Calllisten für gewöhnlich keine Sekundengenaue Angabe erfordern.						
Voicemail							
Konferenz	Zeitformat Reports <input type="text" value="HH:mm dd.MM.yyyy"/>						
Adressbuch	Zeitformat Calllisten <input type="text" value="HH:mm:ss dd.MM.yyyy"/>						
Rufnummern	Windows-Freigabe						
Leitungen	Richten Sie hier den Zugriff auf die Windows-Freigabe ein, auf der die Auswertungen gespeichert werden sollen.						
Routing	Aktivieren <input checked="" type="checkbox"/>						
Server	Zielsystem <input type="text" value="10.10.10.10"/>						
Auswertung	Workgroup/Domain <input type="text" value="o-byte.com"/>						
Anlagenverbund	Freigabename <input type="text" value="uploads"/>						
Sicherheit	Benutzer <input type="text" value="guest"/>						
Erweiterte Einstellungen	Passwort <input type="text" value="*****"/>						
	Zielverzeichnis <input type="text" value="auswertung"/>						
	E-Mail						
	Hier können Sie eine Liste von E-Mail-Adressen angeben an die die Reports versendet werden sollen.						
	E-Mail-Empfänger <table border="1"> <thead> <tr> <th>Adressen</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text" value="info@o-byte.com"/></td> <td>X</td> </tr> <tr> <td></td> <td>+</td> </tr> </tbody> </table>	Adressen		<input type="text" value="info@o-byte.com"/>	X		+
Adressen							
<input type="text" value="info@o-byte.com"/>	X						
	+						
	<input type="button" value="Speichern"/> <input type="button" value="Übernehmen"/> <input type="button" value="Abbrechen"/>						
	<input type="button" value="Schließen"/>						



Es wird ausdrücklich davon abgeraten die erstellten Reports mittels des SMB/CIFS-Protokolls über das Internet zu exportieren.

Anders als der neues Name des Protokolls ("Common Internet File System") suggeriert wurde dieses Protokoll nicht für die Verwendung im öffentlichen Internet konzipiert.

## Verwendung

Nach erfolgter Konfiguration muss lediglich auf das Eintreffen der erstellten Daten gewartet werden.



Das Modul erfasst selbstständig die Gesprächsdaten der eingestellten Benutzer und Gruppen und verwendet nicht die CDR-Daten der STARFACE.

Es handelt sich dabei um eine konzeptionelle Entscheidung. Dadurch wird es ermöglicht individuellere Auswertungen im Zusammenspiel mit anderen Modulen zu erzeugen, z.B. wenn in ein Anruf erst nach Eingabe eines DTMF-Codes des Agenten als angenommen gilt.

Als Konsequenz daraus ist es nicht möglich aus dieser Datenbasis nachträglich Gesprächsdaten von Benutzern oder Gruppen zu erstellen die zum Zeitpunkt des Gesprächs nicht im Modul konfiguriert waren. In diesem Fall müssen die CDR-Daten der STARFACE ausgelesen werden.

Durch das Modul erfasste Gesprächsdaten werden nach drei Monaten aus der Datenbank entfernt.

## Download

Datum	Modulversion	Getestet mit STARFACE-Version	Download	Changelog
20.06.2018	113	6.5.0.30	<a href="#">Call_Reporting_v113.sfm</a>	
20.11.2019	116 (Beta)	6.7.0.*	<a href="#">Call_Reporting_v116.sfm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wiederherstellung der STARFACE Kompatibilität</li> </ul>
05.03.2020	117	6.7.0.*	<a href="#">Call_Reporting_v117.sfm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederherstellung der STARFACE Kompatibilität</li> </ul>
15.04.2020	120	6.7.0.*	<a href="#">Call_Reporting_v120_bis_6.7.0.sfm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wiederherstellung der STARFACE Kompatibilität</li> <li>▪ Verbesserte Anruferkennung</li> </ul>
15.04.2020	120	6.7.1.*	<a href="#">Call_Reporting_v120.sfm</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wiederherstellung der STARFACE Kompatibilität</li> <li>• Verbesserte Anruferkennung</li> </ul>

## FAQ

Frage /Problem	Antwort/Lösung
In den Daten erscheinen alle Anrufe doppelt.	<p>Das bedeutet das bei dem letzten Update des Moduls die Modulkonfiguration nicht deaktiviert wurde.</p> <p>Das Modul startet einen internen Dienst der im Hintergrund der STARFACE läuft und die Gesprächsdaten erfasst. Wenn ein solcher Dienst während eines Modulupdates aktiv ist, wird die Referenz auf diesen Dienst durch die Referenz des Dienstes aus dem neuen Modul überschrieben. Das führt dazu das zusätzlich zu dem neuen Dienst der alte Dienst weiterhin verloren im Hintergrund der STARFACE arbeitet und nicht mehr beendet werden kann.</p> <p>Die einzige Möglichkeit diesen in der Situation zu beenden besteht in einem Diensteneustart. Die doppelten Einträge müssen in der Folge per Hand aus der STARFACE entfernt werden.</p>
Die CSV-Reports enthalten keine Daten (alle Werte sind 0).	Bitte beachten Sie, dass Statistiken nur erzeugt bzw. Daten gesammelt werden, während die Modulkonfiguration aktiv ist.

## Haben wir Ihnen geholfen?

Konnten Sie mit dieser Dokumentation alle Ihre Fragen zum Produkt klären und es wie gewünscht in Betrieb nehmen? Wir freuen uns über Ihre Verbesserungsvorschläge - sowohl zum Produkt, als auch zu unserer Dokumentation. [Schreiben Sie uns ganz formlos über unsere Kontaktseite](#). Vielen Dank!