

553-4001-905G

Elektronische automatische TK-Anlagen- und
Geschäftskommunikationssysteme

Meridian MAX

Aufsichtsplatz-Benutzerhandbuch

Produktversion 10

Standard 1.0

November 2000

NORTEL
NETWORKS

Elektronische automatische TK-Anlagen- und Geschäftskommunikationssysteme

Meridian MAX

Aufsichtsplatz-Benutzerhandbuch

Publikationsnummer: 553-4001-905G
Produktversion: 10
Dokumentversion: Standard 1.0
Datum: November 2000

Copyright © 2000 Nortel Networks. Alle Rechte vorbehalten

Gedruckt in den USA

Änderungen der Informationen ohne vorherige Mitteilung bleiben vorbehalten. Nortel Networks behält sich das Recht vor, Änderungen an der Konstruktion oder an Komponenten vorzunehmen, wenn Fortschritte im Bereich der Konstruktion und Produktion dies erforderlich machen.

Nortel Networks, das Nortel Networks-Logo, Globemark, Unified Networks, ACD-MAX, Meridian, Meridian 1, Meridian MAX, Meridian MAX IPEX, Meridian Terminal Emulator Meridian und SL-1 sind Warenzeichen von Nortel Networks.

COMPAQ ist ein Warenzeichen der Compaq Computer Corporation. DEC, VT220, VT420 und VT520 sind Warenzeichen der Digital Equipment Corporation. IBM, PC, AT und IBM PS/2 sind Warenzeichen der International Business Machines Incorporated. LINUX ist ein Warenzeichen von Linus Torvalds. TEAC ist ein Warenzeichen der TEAC Corporaton. UDS und SYSTEM V/68 sind Warenzeichen der Motorola Incorporated. Windows und MS-DOS sind Warenzeichen der Microsoft Corporation.

Status dieser Veröffentlichung

November 2000

Das Handbuch wird zur allgemeinen Verwendung als Standard 1.0 herausgegeben.

iv Status dieser Veröffentlichung

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

Inhaltsverzeichnis

Über dieses Handbuch xxix

Terminologie xxix
Konventionen xxix
Bildschirmdarstellungen xxxi
Verweise auf andere Meridian-Max-Dokumente xxxi

Kapitel 1: Einführung in Meridian MAX 1-1

Neue Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10 1-2
Geänderte Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10 1-4
Drucken in Meridian MAX 10 1-6

Kapitel 2: Konfiguration des Arbeitsplatzrechners 2-1

Unterstützte Arbeitsplatzrechner 2-1
Unterstützte Drucker 2-1
Arbeitsplatzrechner konfigurieren 2-2
 Konfigurieren eines DEC VT oder zu 100 % kompatiblen
 Arbeitsplatzrechners 2-2
 Neukonfiguration eines Arbeitsplatzrechners 2-3
Einrichten von Arbeitsplatzrechnern 2-4
 DEC VT220 2-4
 DEC VT420 2-6
 DEC VT520 2-9

Kapitel 3: Die Benutzeroberfläche 3-1

Tastatur 3-1
Globale Befehle 3-6
Bildschirm 3-9
Drucken 3-9
Neuaufbau des Bildschirms 3-9
Gemeinsame Bildschirmleistungsmerkmale 3-10

Menüs	3-10
Menü Befehle	3-13
Feldoptionen	3-13
Feldauswahlbalken	3-13
Funktionstasten	3-14
Hilfe	3-14
Eingabe-/Ausgabezeile	3-14
Sprachauswahlfeld	3-15
Popup-Fenster	3-16
Statusindikatoren	3-16
Speichern von Datensatzdefinitionen	3-17

Kapitel 4: Erste Schritte **4-1**

Anmelden	4-1
Probleme bei der Anmeldung	4-3
Hauptmenü	4-4
Zugriffsberechtigung für die Systemverwaltung	4-7
Systembeschränkungen von Meridian MAX	4-8
Positionen	4-9
Absolute Beschränkungen	4-9
Allgemeine Meridian MAX-Beschränkungen	4-10
Grundlegende ACD-Parameterbeschränkungen	4-11
Anzeigedefinitionsbeschränkungen	4-12
Konfigurationskontrollbeschränkungen	4-13
Listenmanagementbeschränkungen	4-14
Berichtsdefinitionsbeschränkungen	4-14
Zeitplandefinitionsbeschränkungen	4-16
NAC-Anschlußbeschränkungen	4-17
Parameterverwaltungsbeschränkungen	4-17
X11-Abhängigkeit	4-18
Meridian MAX und die X11-Berichtskontrolle	4-18

Kapitel 5: Parameterverwaltung **5-1**

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	5-1
Aufsichtsplatzdefinition	5-3
System-Zeitrahmendefinition	5-16
Schwellwertdefinition	5-20
ACD-Gruppen-/CDN-Definition	5-26
Bedienplatzdefinition	5-29
Bündeldefinition	5-32
DNIS-Definition	5-35

Projekt-ID-Definition 5-38
Sprachoptionen 5-41
Weitere Optionen 5-43

Kapitel 6: Profilverwaltung 6-1

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 6-1
Ändern von Profilen 6-2

Kapitel 7: Wartefeld-Statusanzeige 7-1

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 7-1
Verwenden von Aufsichtsplatzdarstellung und globaler Darstellung 7-2
Interpretieren von Anzeigen 7-2
Funktionstasten 7-4
Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 7-8
Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 7-13
Standard-Netzwerk-Anrufanzeige 7-18
Standard-CDN-Anzeige 7-21
Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 7-26
Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 7-31
Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige 7-37
Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe 7-40

Kapitel 8: Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung 8-1

Systemvoraussetzungen für MQA 8-1
Installieren von MQA 8-2
Verwenden von MQA 8-4
Deaktivieren der MQA 8-4
Anmelden von Bedienplätzen 8-5
 Vorgehensweisen zum Anmelden 8-5
 Ändern von Anmeldeeinträgen in der Konfigurationskontrolle 8-7
Prioritäten – Beispiel 8-7
 Wenn Bedienplätze frei werden 8-9
Erstrangige und aktive Wartefelder 8-9
 Interpretieren einer Anzeige bei aktivierter MQA 8-10
 Interpretieren eines Berichts bei aktivierter MQA 8-12

Kapitel 9: Bedienplatz-Statusanzeige 9-1

- Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 9-1
- Verwenden von Aufsichtsplatzdarstellung und globaler Darstellung 9-2
- Behandlung von Notrufen 9-2
- Beschränkungen beim Neuzuweisen von Bedienplätzen 9-2
- Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige 9-2
- Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige 9-5
- Die Statistiken in der Bedienplatz-Statusanzeige 9-8
- Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige 9-8
- Die Statistiken in der Bedienplatz-Statusanzeige 9-11
- Funktionstasten 9-13
- Das Statusfeld 9-17
- Festlegen von Schwellwerten 9-25
- Suchen eines Bedienplatzes 9-26

Kapitel 10: Beobachten eines anderen Aufsichtsplatzes

10-1

- Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 10-1
- Beobachten eines anderen Aufsichtsplatzes 10-2

Kapitel 11: Anzeigedefinition

11-1

- Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 11-1
- Erstellen einer Anzeigedefinition 11-2
- Formeldefinition 11-5
- Quadrantendefinition 11-5
- Erstellen einer Definition für einen Tabellenquadranten 11-6
 - Erstellen der Spalten für die Quadrantendefinition 11-8
 - Erstellen von Spaltenüberschriften 11-11
 - Erstellen von Schwellwerten für Spalten 11-11
 - Verwenden von Gruppenschwellwerten 11-17
- Erstellen einer Definition für einen Grafikquadranten 11-21
- Bildschirmdefinition 11-29
 - Erstellen einer Bildschirmdefinition 11-29
 - Aktivieren einer Bildschirmdefinition 11-33

Kapitel 12: Anzeigestatistikgruppen

12-1

- ACD-Gruppenstatistik 12-3
 - Datenfelder 12-3
 - Statistikfelder 12-7
- CDN-Statistik 12-17

Datenfelder (allgemein)	12-17
Datenfelder (Netzwerk-CDN)	12-18
Statistikfelder	12-19

Kapitel 13: Berichtsdefinition **13-1**

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	13-1
Erstellen von Berichten	13-2
Formeldefinition	13-3
Tabellenformatdefinition	13-4
Erstellen von Berichtsformatspalten	13-5
Erstellen von Spaltenüberschriften	13-7
Grafikformatdefinition	13-14
Diagrammterminologie	13-16
Berichtsparameterdefinition	13-25
Kategoriendefinition	13-38

Kapitel 14: Listenmanagement **14-1**

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	14-2
Eine Liste erstellen	14-3
Verwenden von Listen in der Konfigurationskontrolle	14-4
Verwenden einer Liste in einem Bericht	14-6

Kapitel 15: Berichtsstatistikgruppen **15-1**

Zählen abgebrochener Anrufe	15-3
Night Call Abandon Count Reporting	15-4
Combined Call Abandon Reporting	15-4
Ziel-ACD-Gruppenstatistik	15-5
Datenfelder zu Ziel-ACD-Gruppen	15-6
Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen	15-16
Überlaufstatistik	15-66
Überlaufdatenfelder	15-66
Überlaufstatistikfelder	15-74
Bedienplatzstatistik	15-86
Bedienplatzdatenfelder	15-86
Bedienplatzstatistikfelder	15-90
Bündelstatistik	15-104
Bündeldatenfelder	15-104
Bündelstatistikfelder	15-109
Leitungsstatistik	15-120
Leitungsdatenfelder	15-120
Leitungsstatistikfelder	15-124

DNIS-Statistik	15-135
DNIS-Datenfelder	15-135
DNIS-Statistikfelder	15-138
Projekt-ID-Statistik	15-144
Projekt-ID-Datenfelder	15-144
Projekt-ID-Statistikfelder	15-145
RAN-Bündelstatistik	15-148
RAN-Bündeldatenfelder	15-148
RAN-Bündelstatistikfelder	15-149
CDN-Statistik	15-151
CDN-Datenfelder	15-151
CDN-Statistikfelder	15-154
Statistik zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	15-183
Datenfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	15-183
Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	15-184

Kapitel 16: Custom Calculator	16-1

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	16-1
Umgekehrte Polnische Notation	16-7
Regeln für UPN	16-8
Erstellen einer Formel	16-14
Beispiel 1: Wartefeldüberlauf nach Anzahl der Anrufe in Prozent berechnen	16-14
Beispiel 2: Berechnen der Zeit, die ein Bedienplatz im Status „Nicht verfügbar“ verbringt	16-18
Beispiel 3: Berechnen des Prozentsatzes abgebrochener Anrufe	16-20

Kapitel 17: Berichtsvorschau	17-1

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	17-1
Erstellen einer Berichtsanzeige	17-1
Anzeigen eines Tabellenberichts	17-2

Kapitel 18: Standard-Management-Berichte	18-1

Erstellen von Standard-Management-Berichten	18-1
Analyse des Berichtsdeckblatts	18-2
Analyse eines Standard-Management-Berichts	18-4
Liste der verfügbaren Berichte	18-6
Haftungsausschluß	18-8
Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht	18-9
Statistiken zum zusammengefaßten ACD-Gruppenbericht	18-11

Interpretation des Berichts	18-12
Bericht Wartezeit vor Beantwortung	18-15
Statistiken im Bericht Wartezeit vor Beantwortung	18-17
Interpretation des Berichts	18-17
Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch	18-18
Statistiken im Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch	18-20
Interpretation des Berichts	18-20
Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)	18-21
Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)	18-22
Interpretation des Berichts	18-24
Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe	18-24
Statistiken im Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe	18-25
Interpretation des Berichts	18-26
Bericht zum BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)	18-27
Statistiken im Bericht zum BP-Verhalten nach Aufsichtsplatz	18-28
Interpretation des Berichts	18-29
Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)	18-29
Statistiken im Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz	18-30
Interpretation des Berichts	18-31
Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)	18-32
Statistiken im Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)	18-34
Interpretation des Berichts	18-34
Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel	18-34
Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel	18-36
Interpretation des Berichts	18-38
Bericht zum Leitungsverhalten nach Bündel	18-38
Statistiken im Bericht zum Leitungsverhalten nach Bündel	18-39
Interpretation des Berichts	18-41
DNIS-Bericht	18-41
Statistiken im DNIS-Bericht	18-42
Interpretation des Berichts	18-43
Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID	18-44
Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID	18-46
Interpretation des Berichts	18-46
Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe	18-46

Statistiken im Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe	18-48
Interpretation des Berichts	18-48
RAN-Leitungsbericht	18-48
Statistiken im RAN-Leitungsbericht	18-49
CDN-Bericht	18-49
Statistiken im CDN-Bericht	18-51
Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw.	18-52
Statistiken im Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantwortung	18-54
Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch	18-55
Statistiken im Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch	18-57
Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	18-57
Statistiken im Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	18-59
MAXCASTER ACD-Gruppenbericht	18-59
Statistiken im MAXCASTER ACD-Gruppenbericht	18-60
MAXCASTER-Bündelbericht	18-61
Statistiken im MAXCASTER-Bündelbericht	18-62

Kapitel 19: Systemberichte **19-1**

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	19-3
Meridian 1-Konfigurationsbericht	19-6
Meridian MAX-Konfigurationsbericht	19-9
Aufsichtsplatzdatenbankbericht	19-12
Bedienplatzdatenbankbericht	19-14
ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht	19-16
Leitungsbündeldatenbankbericht	19-18
DNIS-Datenbankbericht	19-20
Projekt-ID-Datenbankbericht	19-22
Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht	19-24
Schichtdefinitions-Datenbankbericht	19-25
Periodendefinitions-Datenbankbericht	19-26
Listendefinitions-Datenbankbericht	19-27
Zeitplandefinitions-Datenbankbericht	19-29
Definitionsbericht Individueller Bericht	19-31
Definitionsbericht Individuelles Format	19-33
Definitionsbericht Individuelle Formel	19-35

Kapitel 20: Berichte über das Bedienplatzverhalten **20-1**

- Erstellen von Berichten über das Bedienplatzverhalten 20-2
- Analyse des Berichtsdeckblatts 20-4
- Analyse eines Berichts über das Bedienplatzverhalten 20-5
- Haftungsausschluß 20-7
- Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung 20-8
- An- und Abmeldebericht der Bedienplätze 20-10
- Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht 20-13
- Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position 20-15

Kapitel 21: Konfigurationskontrolle **21-1**

- Globale Konfigurationskontrolle und Online-Konfigurationskontrolle im Vergleich 21-2
- Verwenden der globalen Konfigurationskontrolle 21-2
- Verwenden der Online-Konfigurationskontrolle 21-5
 - Aktivieren der Einschränkungen 21-5
 - Verwenden der Wartefeld-Statusanzeige 21-7
 - Verwenden der Bedienplatz-Statistikanzeigen 21-10
- Ändern der Bedienplatzzuweisungen & Parameter 21-13
- Ändern der Überlaufschwelle 21-19
- Ändern der Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf 21-27
- Ändern der Ansagen 21-31
- Ändern der Nachtschaltungs-Parameter 21-35
- Ändern der Verkehrslenkungstabellen Tag 21-39
- Ändern der Verkehrslenkungstabellen Nacht 21-40
- Ändern der Amtsleitungszuordnungen 21-40
- Ändern der CDN-Parameter 21-45
- Anzeigen weiterer Parameter 21-49
- Aktualisieren der Konfiguration 21-51
 - Änderungen an der TK-Anlagen-Konfiguration 21-52
- Erstellen/Ändern von Änderungsanweisungen 21-55
- Erstellen/Ändern von Listen 21-60
- Anzeigen des Transaktionsprotokolls 21-60
- Anzeigen des Ausführungspuffers 21-63
- Fehlermeldungen 21-65
 - Online-Anzeigen und Fehlermeldungen 21-67

Kapitel 22: Zeitplandefinition **22-1**

- Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal 22-1
- Erstellen eines Zeitplans 22-2

Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte	22-8
Beifügen von Berichten zu einem Zeitplan	22-9
Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen	22-13
Beifügen von Änderungsanweisungen zu einem Zeitplan	22-13

Kapitel 23: Drucken auf einem lokalen Drucker 23-1

Lokaler Druck in Meridian MAX 10	23-2
Ausgabe	23-3
Drucken an einen LAN Drucker	23-3
Vor dem Konfigurieren eines lokalen Druckers	23-4
Berichte an einen lokalen Drucker leiten	23-4
Hinzufügen von lokalen Druckern	23-5
Lokalen Druckertyp wechseln	23-8
Ändern des Namens eines lokalen Druckers	23-10
Löschen eines lokalen Druckers	23-11

Kapitel 24: Drucken in eine Datei 24-1

Die Datenschnittstelle in Meridian MAX 10	24-1
Verwenden der Datenschnittstelle	24-2
Drucken in eine Datei	24-2
Herunterladen eines Berichts	24-3

Kapitel 25: Individuelle Farbanpassung 25-1

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	25-1
Auswählen von Farben	25-10
Speichern der Farbauswahl	25-11

Kapitel 26: Unterstützung internationaler Sprachen 26-1

Aufsichtsplatzrechner	26-2
Drucker	26-2
Konfigurieren von Arbeitsplatzrechnern	26-2
Konfigurieren von Sprachen	26-2
Eingeben von Zeichen	26-6

Kapitel 27: Arbeiten mit entfernten Standorten 27-1

Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige	27-1
Bei einer SDA-Sitzung anmelden	27-2
SDA-Paßwort	27-3
Beschränkungen	27-3
Senden von Daten an Drittanbieter-Anwendungen	27-3

MAX-Statusschnittstelle	27-3
MAX Event Interface (MEI)	27-4
Netzwerk-Verwaltungszentrale (NAC)	27-4
NAC-Anschlußmöglichkeit	27-5
Netzwerk-Datenfluß	27-7
Ferndrucken	27-8
Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes	27-8
Wählverbindung zum Aufsichtsplatz	27-9

Kapitel 28: Senden von Nachrichten an Aufsichtsplätze **28-1**

Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal	28-2
Haftungsausschluß	28-2
Nachrichtenanzeige	28-2
Eingangsbildschirm	28-3
Nachricht lesen	28-5
Vorige Nachricht lesen	28-8
Nachricht verfassen	28-11
Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten	28-15
Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten	28-17

Kapitel 29: Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD) **29-1**

Parameterverwaltung	29-2
Weitere Optionen	29-2
Schwellwertdefinition	29-3
Bedienplatzanzeigen	29-4
Individuelle Berichte	29-4
Netzwerk-CDN-Anrufe	29-4
Standard-Management-Berichte	29-6
Änderungen in den Standardberichten	29-6
Meridian MAX-Standard-Netzwerkbetriebsberichte	29-7
Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht	29-7
Bericht Anrufprofil der Überläufe	29-10
Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe	29-13
Menü „Konfigurationskontrolle“	29-15
Verkehrslenkungstabellen Tag ändern	29-16
Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern	29-18
Überlaufschwellwerte ändern	29-18

Kapitel 30: Verbessern der Systemleistung 30-1

Wartefeldverhalten	30-1
Direkte Anrufbearbeitung verkürzen	30-1
Nachbearbeitungsdauer verringern	30-2
Nebenstellenanrufe minimieren	30-2
Überlaufanrufe	30-2
Amtsleitungszuordnungen ändern	30-2
Wartezeit minimieren	30-2
Erholungs- und Essenspausen für die Bedienplätze planen	30-2
Bedienplatzpersonal schulen	30-3
Bedienplatzpersonal motivieren	30-3
Anzahl der Bedienplätze erhöhen	30-3
Das Leistungsmerkmal „Bedienplatzpriorität“ einsetzen	30-3
Konfigurationskontrolle verwenden	30-4
MQA verwenden	30-4
RAN-Zeitplan ändern	30-4
Anzahl der Amtsleitungen erhöhen	30-4
Berichtskontrolle	30-4
Unbesetzte Positionen einblenden	30-5
Anzahl der abgebrochenen Anrufe verringern	30-5
Ansagen ändern	30-5
RAN-Leitungen hinzufügen	30-5
Amtsleitungspriorität einstellen	30-5
Fehlersuche	30-6
Terminal-Probleme	30-6
Probleme mit Berichten	30-7
Meridian MAX-Verhalten	30-7
SDA-Beschränkungen	30-8

Glossar 31-1

Index 31-3

Abbildungen

Abbildung 2-1	Einrichten des Arbeitsplatzrechners — DEC VT220	2-5
Abbildung 2-2	Arbeitsplatzrechner einrichten – DEC VT420 North American-Modell	2-7
Abbildung 2-3	Arbeitsplatzrechner einrichten — DEC VT420 Worldwide-Modell	2-8
Abbildung 2-4	VT520-Terminal (Haupt-Setup-Fenster)	2-9

Abbildung 2-5	VT520 Terminal – Beispiel eines Popup-Fensters zu einer Option 2-10
Abbildung 2-6	Anschlußauswahl für VT520 2-15
Abbildung 3-1	Erweiterte PC-Tastatur 3-2
Abbildung 3-2	PC/AT-Tastatur 3-3
Abbildung 3-3	Englische VT220-Tastatur 3-4
Abbildung 3-4	Englische VT420-Tastatur 3-5
Abbildung 3-5	Gemeinsame Leistungsmerkmale aller Meridian MAX-Bildschirme 3-11
Abbildung 3-6	Weitere gemeinsame Leistungsmerkmale aller Meridian MAX-Bildschirme 3-12
Abbildung 4-1	Anmeldebildschirm 4-2
Abbildung 4-2	Popup-Meldung bei Anmeldekonflikt 4-3
Abbildung 4-3	Hauptmenü 4-4
Abbildung 5-1	Das Untermenü „Parameterverwaltung“ 5-2
Abbildung 5-2	Der Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“ 5-3
Abbildung 5-3	Aufsichtsplatzdefinition – Online-Konfigurationskontrollen-Definition 5-6
Abbildung 5-4	Der Bildschirm „System-Zeitrahmendefinition“ 5-17
Abbildung 5-5	Die Schwellwertdefinitions-Anzeige 5-21
Abbildung 5-6	Das Popup-Fenster „Schwellwertnamendefinition“ 5-25
Abbildung 5-7	Der Bildschirm ACD-Gruppen-/CDN-Definition 5-27
Abbildung 5-8	Die Bedienplatzanzeige 5-30
Abbildung 5-9	Die Bündeldefinitions-Anzeige 5-33
Abbildung 5-10	Die DNIS-Definitions-Anzeige 5-36
Abbildung 5-11	Die Projekt-ID-Definitions-Anzeige 5-39
Abbildung 5-12	Der Bildschirm „Sprachoptionen“ 5-41
Abbildung 5-13	Der Bildschirm „Weitere Optionen“ – (NACD, MSI und MEI aktiviert) 5-43
Abbildung 6-1	Der Bildschirm „Profilverwaltung“ 6-2
Abbildung 6-2	Profilverwaltung – Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition 6-5
Abbildung 7-1	Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige – Aufsichtsplatzdarstellung 7-3
Abbildung 7-2	Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige – Aufsichtsplatzdarstellung 7-8
Abbildung 7-3	Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige – Aufsichtsplatzdarstellung 7-14

Abbildung 7-4	Standard-Netzwerk-Anrufanzeige	7-19
Abbildung 7-5	Standard-CDN-Anzeige	7-23
Abbildung 7-6	Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 – Aufsichtsplatzdarstellung	7-26
Abbildung 7-7	Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 – Aufsichtsplatzdarstellung	7-32
Abbildung 7-8	Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige	7-38
Abbildung 7-9	Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe	7-41
Abbildung 8-1	Bedienplatz-Prioritäten in MQA zuweisen – Beispiel	8-8
Abbildung 8-2	Tabellarische Standard-ACD- Gruppenanzeige 2	8-11
Abbildung 8-3	Beispielbericht mit aktivierter MQA	8-14
Abbildung 9-1	Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige – Globale Darstellung	9-3
Abbildung 9-2	Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige – Aufsichtsplatzdarstellung (MQA aktiviert)	9-6
Abbildung 9-3	Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – mit Positionen	9-9
Abbildung 9-4	Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – mit Bedienplatznamen	9-9
Abbildung 9-5	Das Popup-Fenster „Bedienplatz suchen“	9-27
Abbildung 10-1	Das Untermenü „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“	10-2
Abbildung 11-1	Das Untermenü „Anzeigedefinition“	11-2
Abbildung 11-2	Beispiele für Bildschirm-Layouts	11-4
Abbildung 11-3	Quadrantendefinition - Tabellenformat volle Breite	11-6
Abbildung 11-4	Quadrantendefinition – Unterfelder der Schwellwerte	11-14
Abbildung 11-5	Quadrantendefinition – Grafikformat	11-21
Abbildung 11-6	Der Bildschirm „Bildschirmdefinition“	11-29
Abbildung 11-7	Der Bildschirm ACD-Gruppenstatistikanzeige – individuell angepaßtes Beispiel	11-35
Abbildung 13-1	Das Untermenü „Berichtsdefinition“	13-2
Abbildung 13-2	Tabellenformatdefinition	13-4
Abbildung 13-3	Von Meridian MAX unterstützte Grafiktypen	13-15
Abbildung 13-4	Diagrammterminologie	13-16
Abbildung 13-5	Grafikformatdefinition	13-17
Abbildung 13-6	Berichtsparameterdefinition	13-26

Abbildung 13-7	Kategoriendefinition	13-39
Abbildung 14-1	Listenmanagement	14-2
Abbildung 14-2	Positionsliste der Konfigurationskontrolle	14-4
Abbildung 14-3	Berichtsparameterdefinition – ACD- Gruppenliste	14-7
Abbildung 16-1	Berichtsformeldefinition	16-2
Abbildung 18-1	Berichtsdeckblatt	18-2
Abbildung 18-2	Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht	18-4
Abbildung 18-3	Zusammengefaßter ACD- Gruppenbericht	18-10
Abbildung 18-4	Bericht Wartezeit vor Beantwortung	18-16
Abbildung 18-5	Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch	18-19
Abbildung 18-6	Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)	18-22
Abbildung 18-7	Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe	18-25
Abbildung 18-8	Bericht zum BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)	18-27
Abbildung 18-9	Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)	18-30
Abbildung 18-10	Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)	18-33
Abbildung 18-11	Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel	18-36
Abbildung 18-12	Bericht zum Leitungsverhalten nach Bündel	18-39
Abbildung 18-13	DNIS-Bericht	18-42
Abbildung 18-14	Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID	18-45
Abbildung 18-15	Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe	18-47
Abbildung 18-16	RAN-Leitungsbericht	18-49
Abbildung 18-17	CDN-Bericht	18-50
Abbildung 18-18	Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw.	18-53
Abbildung 18-19	Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch	18-56
Abbildung 18-20	Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	18-58
Abbildung 18-21	MAXCASTER ACD-Gruppenbericht	18-60
Abbildung 18-22	MAXCASTER-Bündelbericht	18-62
Abbildung 19-1	Beispiel für eine Systemberichtsanzeige	19-3
Abbildung 19-2	Meridian 1-Konfigurationsbericht: ACD-Aufsichtsplatz-Position	19-7

Abbildung 19-3	Meridian 1-Konfigurationsbericht: Aufsichtsplatz-ACD-Position 19-7
Abbildung 19-4	Meridian 1-Konfigurationsbericht: CDN-Bericht 19-8
Abbildung 19-5	Meridian 1-Konfigurationsbericht: ACD-Bün. Leigt 19-8
Abbildung 19-6	Meridian MAX-Konfigurationsbericht: Teil 1 19-10
Abbildung 19-7	Meridian MAX-Konfigurationsbericht: Teil 2 19-11
Abbildung 19-8	Aufsichtsplatzdatenbankbericht 19-13
Abbildung 19-9	Bedienplatzdatenbankbericht 19-15
Abbildung 19-10	ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht 19-17
Abbildung 19-11	Leitungsbündeldatenbankbericht 19-19
Abbildung 19-12	DNIS-Datenbankbericht 19-21
Abbildung 19-13	Projekt-ID-Datenbankbericht 19-23
Abbildung 19-14	Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht 19-24
Abbildung 19-15	Schichtdefinitions-Datenbankbericht 19-25
Abbildung 19-16	Periodendefinitions-Datenbankbericht 19-26
Abbildung 19-17	Listendefinitions-Datenbankbericht 19-28
Abbildung 19-18	Zeitplandefinitions-Datenbankbericht 19-30
Abbildung 19-19	Definitionsbericht Individueller Bericht 19-32
Abbildung 19-20	Definitionsbericht Individuelles Format mit Tabellen- und Grafikformatdefinitionen 19-34
Abbildung 19-21	Definitionsbericht Individuelle Formel 19-36
Abbildung 20-1	Berichtsdeckblatt 20-4
Abbildung 20-2	Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung 20-6
Abbildung 20-3	Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung 20-8
Abbildung 20-4	An- und Abmeldebericht der Bedienplätze 20-10
Abbildung 20-5	Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht 20-13
Abbildung 20-6	Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position 20-16
Abbildung 21-1	Das Untermenü „Konfigurationskontrolle“ 21-3
Abbildung 21-2	Die Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition 21-6
Abbildung 21-3	Die Wartefeld-Statusanzeige mit der Option Weitere Parameter anzeigen 21-8
Abbildung 21-4	Die Bedienplatz-Statusanzeige mit dem Fenster Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern 21-12

Abbildung 21-5	Konfigurationskontrolle – Bedienplätze mit MQA 21-15
Abbildung 21-6	Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ vor X11 und X11 Internationale Version 15 21-20
Abbildung 21-7	Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ für X11 und X11 ab Internationale Version 15 21-21
Abbildung 21-8	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Überlaufziele 21-27
Abbildung 21-9	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Ansagen 21-31
Abbildung 21-10	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Nachtschaltung 21-35
Abbildung 21-11	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Amtsleitungen 21-40
Abbildung 21-12	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – CDN-Parameter 21-45
Abbildung 21-13	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Weitere Parameter anzeigen 21-49
Abbildung 21-14	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Änderungsanweisungen 21-56
Abbildung 21-15	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Transaktionsprotokoll 21-61
Abbildung 21-16	Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Ausführungspuffer 21-63
Abbildung 22-1	Der Bildschirm „Zeitplandefinition“ 22-2
Abbildung 22-2	Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“ 22-8
Abbildung 22-3	Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“ 22-13
Abbildung 23-1	Kontrollfenster für lokalen Drucker 23-5
Abbildung 23-2	Warnmeldung – Lokaler Drucker 23-7
Abbildung 23-3	Popup-Meldung – Einen Drucker hinzufügen 23-8
Abbildung 23-4	Popup-Meldung – Druckertyp wechseln 23-9
Abbildung 23-5	Popup-Meldung – Einen Drucker wechseln 23-10
Abbildung 23-6	Popup-Meldung zur Warnung beim Löschen eines lokalen Druckers 23-12
Abbildung 23-7	Popup-Meldung – Einen Drucker löschen 23-13

Abbildung 24-1	Datenschnittstellenbericht	24-4
Abbildung 25-1	Der Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“	25-2
Abbildung 27-1	NAC-Netzwerk-Datenfluß	27-7
Abbildung 28-1	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachrichtenanzeige	28-2
Abbildung 28-2	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Eingangsbildschirm	28-3
Abbildung 28-3	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachricht lesen	28-6
Abbildung 28-4	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Vorige Nachricht lesen	28-9
Abbildung 28-5	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachricht senden	28-11
Abbildung 28-6	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten	28-15
Abbildung 28-7	Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten	28-18
Abbildung 29-1	Der Bildschirm „Weitere Optionen“ – (NACD, MSI und MEI aktiviert)	29-2
Abbildung 29-2	NACD-Leistungsmerkmale in der Schwellwertdefinition der Parameterverwaltung	29-3
Abbildung 29-3	Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht	29-9
Abbildung 29-4	Bericht Anrufprofil der Überläufe	29-12
Abbildung 29-5	Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe	29-15
Abbildung 29-6	NACD-Leistungsmerkmale im Menü „Konfigurationskontrolle“	29-16
Abbildung 29-7	Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Tagestabellen“	29-17
Abbildung 29-8	Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“	29-19

Tabellen

Tabelle 1-1	Neue Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10	1-2
Tabelle 1-2	Geänderte Meridian MAX Leistungsmerkmale	1-4
Tabelle 2-1	Orientierungshilfen in den Setup-Fenstern	2-10
Tabelle 2-2	VT520-Setup-Einstellungen	2-11
Tabelle 3-1	Bewegen des Cursors oder des Auswahlbalkens	3-6

Tabelle 3-2	Tasten zum Blättern nach oben und unten	3-7
Tabelle 3-3	Funktionstasten	3-7
Tabelle 3-4	Anzeigen von Hilfetext und weiteren Befehlen	3-8
Tabelle 3-5	Bearbeitungstasten	3-8
Tabelle 3-6	Drucktasten	3-9
Tabelle 4-1	Allgemeine Beschränkungen für Meridian Max 10	4-10
Tabelle 4-2	Grundlegende ACD-Parameterbeschränkungen (in Entsprechung zu den Meridian 1-ACD-Beschränkungen)	4-11
Tabelle 4-3	Anzeigedefinitionsbeschränkungen	4-12
Tabelle 4-4	Beschränkungen der Konfigurationskontrolle	4-13
Tabelle 4-5	Listendefinitionsbeschränkungen	4-14
Tabelle 4-6	Berichtsdefinitionsbeschränkungen	4-14
Tabelle 4-7	Zeitplandefinitionsbeschränkungen	4-16
Tabelle 4-8	NAC-Anschlußbeschränkungen	4-17
Tabelle 4-9	Parameterverwaltungsbeschränkungen	4-18
Tabelle 8-1	Beispiele für ACD-Anmeldungen mit MQA	8-6
Tabelle 11-1	Spaltenformate	11-9
Tabelle 11-2	Funktionstasten	11-10
Tabelle 11-3	Schwellwertkürzel	11-20
Tabelle 12-1	ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition	12-8
Tabelle 12-2	CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition	12-19
Tabelle 13-1	Spaltenformate	13-7
Tabelle 14-1	Verfügbare Listentypen für Felder in der Berichtsparameterdefinition	14-8
Tabelle 14-2	Format der Listenelemente	14-12
Tabelle 15-1	Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen	15-16
Tabelle 15-2	Überlaufstatistikfelder	15-74
Tabelle 15-3	Bedienplatzstatistikfelder	15-90
Tabelle 15-4	Bündelstatistikfelder	15-109
Tabelle 15-5	Leitungsstatistikfelder	15-124
Tabelle 15-6	DNIS-Statistikfelder	15-138
Tabelle 15-7	Projekt-ID-Statistikfelder	15-145
Tabelle 15-8	RAN-Bündelstatistikfelder	15-149
Tabelle 15-9	CDN-Statistikfelder	15-154

Tabelle 15-10	Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung	15-184
Tabelle 18-1	Beschreibung der Berichtselemente	18-5
Tabelle 18-2	Standard-Management-Berichte und entsprechende Berichtsstatistikgruppen	18-6
Tabelle 19-1	Liste der Systemberichte	19-1
Tabelle 20-1	Beschreibung der Berichtselemente	20-7
Tabelle 21-1	Optionen des Untermenüs Konfigurationskontrolle	21-4
Tabelle 21-2	Optionen des Untermenüs Konfigurationskontrolle	21-9
Tabelle 21-3	Auswirkungen von Konfigurationsänderungen an TK-Anlagen (für X11 Version 17 oder höher)	21-53
Tabelle 22-1	Ausgabegerät für Berichte, die einem Zeitplan zugewiesen sind	22-9
Tabelle 25-1	Bildschirmelemente	25-4
Tabelle 25-2	Verfügbare Bildschirmfarben	25-10
Tabelle 26-1	Mehrsprachige Zeichenfolgen	26-3
Tabelle 26-2	Einsprachige Zeichenfolgen	26-5
Tabelle 26-3	Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+	26-7
Tabelle 26-4	Internationale Zeichen für PCs mit MTE	26-13

Anleitungen

Anleitung 2-1	So konfigurieren Sie einen DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520 oder einen zu 100 Prozent kompatiblen Arbeitsplatzrechner	2-2
Anleitung 2-2	So richten Sie einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT220 ein	2-4
Anleitung 2-3	So richten Sie einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT420 (North American- oder Worldwide-Modell) ein	2-6
Anleitung 2-4	So konfigurieren Sie ein VT520-Terminal	2-9
Anleitung 4-1	So melden Sie sich bei Meridian MAX an	4-1
Anleitung 4-2	So verfahren Sie bei doppelten Anmeldungen	4-3
Anleitung 4-3	So aktivieren Sie den Systemverwaltungsmodus	4-8

Anleitung 5-1	So erstellen Sie Parameterwaltungs-Datensätze	5-2
Anleitung 6-1	So ändern Sie ein Profil	6-2
Anleitung 7-1	So greifen Sie auf die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige zu	7-9
Anleitung 7-2	So greifen Sie auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige zu	7-14
Anleitung 7-3	So greifen Sie auf die Standard-Netzwerk-Anrufanzeige zu	7-19
Anleitung 7-4	So greifen Sie auf die Standard-CDN-Anzeige zu	7-23
Anleitung 7-5	So greifen Sie auf die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zu	7-27
Anleitung 7-6	So greifen Sie auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zu	7-33
Anleitung 7-7	So greifen Sie auf die Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige zu	7-39
Anleitung 7-8	So greifen Sie auf die Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe zu	7-42
Anleitung 9-1	So greifen Sie auf den Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige zu	9-3
Anleitung 9-2	So greifen Sie auf den Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige zu	9-7
Anleitung 9-3	So greifen Sie auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zu	9-10
Anleitung 9-4	So definieren Sie die Bedienplatzschwellwerte vor	9-25
Anleitung 9-5	So suchen Sie einen Bedienplatz	9-26
Anleitung 10-1	So beobachten Sie einen anderen Aufsichtsplatz	10-2
Anleitung 11-1	So erstellen Sie eine Definition für einen Tabellenquadranten	11-7
Anleitung 11-2	So erstellen Sie Spalten in einer Quadrantendefinition	11-8
Anleitung 11-3	So erstellen Sie Überschriften in einer Quadrantendefinition	11-11
Anleitung 11-4	So legen Sie Schwellwerte in einer Quadrantendefinition fest	11-12
Anleitung 11-5	So erstellen Sie eine Definition für einen Grafikquadranten	11-21
Anleitung 11-6	So erstellen Sie eine Bildschirmdefinition	11-29

Anleitung 11-7	So verwenden Sie eine Bildschirmdefinition 11-33
Anleitung 13-1	So erstellen Sie eine Tabellenformatdefinition 13-4
Anleitung 13-2	So erstellen Sie Spalten in einer Tabellenformatdefinition 13-5
Anleitung 13-3	So erstellen Sie Überschriften in einer Quadrantendefinition 13-8
Anleitung 13-4	So erstellen Sie eine Grafikformatdefinition 13-17
Anleitung 13-5	So erstellen Sie eine Berichtsparameterdefinition 13-27
Anleitung 13-6	So erstellen Sie eine Kategoriendefinition 13-39
Anleitung 14-1	So erstellen Sie eine Liste 14-3
Anleitung 14-2	So verwenden Sie eine Liste in einem Leistungsmerkmal der „Konfigurationskontrolle“ 14-4
Anleitung 14-3	So verwenden Sie eine Liste in einem Bericht 14-7
Anleitung 16-1	So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung des Prozentsatzes an Anrufen, die aus Wartefeldern übergelaufen sind 16-14
Anleitung 16-2	So verwenden Sie eine individuell angepasste Formel im Tabellenformat 16-16
Anleitung 16-3	So rufen Sie einen Tabellenbericht auf 16-17
Anleitung 16-4	So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung der Zeit, die ein Bedienplatz im Status „Nicht verfügbar“ verbringt 16-18
Anleitung 16-5	So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung der abgebrochenen Anrufe in Prozent 16-20
Anleitung 16-6	So verwenden Sie eine individuell angepasste Formel in einem Anzeigequadranten 16-22
Anleitung 16-7	So erstellen Sie eine Anzeige 16-23
Anleitung 17-1	So erstellen Sie eine Berichtsanzeige 17-1
Anleitung 17-2	So zeigen Sie einen Tabellenbericht oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten an 17-2
Anleitung 18-1	So erstellen Sie einen Standard-Management-Bericht 18-1
Anleitung 19-1	So drucken Sie einen Systembericht aus 19-3
Anleitung 20-1	So erstellen Sie einen Bericht über das Bedienplatzverhalten 20-2

Anleitung 21-1	So greifen Sie aus dem Hauptmenü auf die Konfigurationskontrolle zu	21-2
Anleitung 21-2	So aktivieren Sie das Leistungsmerkmal Online-Konfigurationskontrolle und definieren die Einschränkungen	21-5
Anleitung 21-3	So greifen Sie über die „Wartefeld-Statusanzeige“ auf die Konfigurationskontrolle zu	21-7
Anleitung 21-4	So greifen Sie über die Bedienplatz-Statusanzeige auf die Konfigurationskontrolle zu	21-11
Anleitung 21-5	So ändern Sie die Positionen	21-15
Anleitung 21-6	So ändern Sie die Schwellwerte in der Konfigurationskontrolle	21-21
Anleitung 21-7	So ändern Sie Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf	21-27
Anleitung 21-8	So ändern Sie Schwellwerte für Ansagen	21-32
Anleitung 21-9	So weisen Sie Nachtschaltungsnummern RAN-Bündel zu	21-36
Anleitung 21-10	So ändern Sie die Amtsleitungszuordnungen	21-41
Anleitung 21-11	So ändern Sie CDN-Parameter	21-45
Anleitung 21-12	So zeigen Sie die weiteren Parameter an	21-49
Anleitung 21-13	So aktualisieren Sie die Konfiguration über das Hauptmenü	21-52
Anleitung 21-14	So erstellen oder ändern Sie eine Änderungsanweisung	21-56
Anleitung 21-15	So zeigen Sie ein Transaktionsprotokoll an	21-62
Anleitung 21-16	So zeigen Sie den Ausführungspuffer an	21-64
Anleitung 22-1	So erstellen Sie einen Zeitplan	22-3
Anleitung 22-2	So fügen Sie einem Zeitplan Berichte bei	22-9
Anleitung 22-3	So fügen Sie einem Zeitplan Änderungsanweisungen bei	22-13
Anleitung 23-1	So fügen Sie einen lokalen Drucker hinzu	23-5
Anleitung 23-2	So wechseln Sie den lokalen Druckertyp	23-8
Anleitung 23-3	So ändern Sie den Namen eines lokalen Druckers	23-10

xxviii Inhaltsverzeichnis

Anleitung 23-4	So löschen Sie einen lokalen Drucker	23-11
Anleitung 24-1	So drucken Sie in eine Datei	24-2
Anleitung 27-1	So melden Sie sich bei einer SDA-Sitzung an	27-2

Über dieses Handbuch

Terminologie

Der Begriff „Meridian 1“ wird im vorliegenden Handbuch für Systeme verwendet, die als Meridian 1 betrieben werden können (wie zum Beispiel Schränke vom Typ Meridian 1 SL-1, die aufgerüstet wurden).

Konventionen

In allen Meridian MAX-Dokumenten werden folgende Konventionen verwendet:

ANRUF BEANT

Diese Schriftart kennzeichnet Text auf dem Bildschirm oder in gedruckten Berichten.

{EINGABETASTE}

Großgeschriebene Wörter oder Zeichen in geschweiften Klammern stellen eine bestimmte Taste der Tastatur dar. Wenn zwei oder mehr Tasten nebeneinander stehen, müssen alle dargestellten Tasten gleichzeitig gedrückt werden, um die gewünschte Wirkung zu erzielen.

Beispiel

Drücken Sie die **{EINGABETASTE}** oder **{STRG}{R}**, um die Aktion zu beginnen.

Anmerkung: **{EINGABETASTE}** Und **{EINGABE}** sind austauschbar.

[Befehle]

Wörter in eckigen Klammern symbolisieren die allgemeine Bezeichnung einer bestimmten Funktionstaste.

Beispiel

[Befehle]

Weitere Informationen über Funktionstasten finden Sie im Kapitel „Benutzerschnittstelle“, im Abschnitt „Funktionstasten“.

Projekt-ID-Bericht

Fettgedruckter Text symbolisiert über die Tastatur einzugebenden Text. Die Eingabe muß immer durch Drücken der {EINGABETASTE} abgeschlossen werden. Damit wird die Eingabe bestätigt und dem System angezeigt, daß Sie zur Ausführung weiterer Schritte bereit sind.

Beispiel

Geben Sie **10** ein, und drücken Sie die {EINGABETASTE}.

„Grafikformatdefinition“

Kursiver Text in Anführungszeichen kennzeichnet eine bestimmte Option, die aus einem Menü ausgewählt werden muß.

Beispiel

Wählen Sie aus dem Untermenü „Berichtsdefinition“ die Option „*Grafikformatdefinition*“.

Diagrammname

Kursiver Text kennzeichnet den Namen eines bestimmten Feldes auf dem Bildschirm oder in einem Bericht.

Beispiel

Setzen Sie den Cursor in das Feld *Name*.

„Konfigurationskontrolle“

Durch Text in Anführungszeichen wird auf andere Bereiche eines Dokuments verwiesen.

Beispiel

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Profilverwaltung“.

Meridian MAX-Installationshandbuch

Verweise auf andere Dokumente werden kursiv geschrieben.

Beispiel

Weitere Informationen finden Sie im *Meridian MAX-Installationshandbuch*.

Bildschirmdarstellungen

Alle Bildschirmdarstellungen für den Meridian Terminal Emulator (MTE) beziehen sich auf einen PC, auf dem die MTE-Software läuft. Alle anderen Bildschirmdarstellungen beziehen sich auf DEC VT420- oder kompatible Arbeitsplatzrechner. Wenn Sie einen Arbeitsplatzrechner eines anderen Typs verwenden, können die auf Ihrem Bildschirm angezeigten Funktions-tastenmenüs von den in diesem Dokument dargestellten Menüs abweichen. Die verschiedenen Tastaturen besitzen unterschiedliche Funktionstasten-menüs. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Benutzerschnittstelle“.

Verweise auf andere Meridian MAX-Dokumente

Weitere Informationen über Meridian MAX finden Sie in den folgenden Nortel-Dokumenten:

- 553-4001-111 *Meridian MAX 10 Installation Guide* (P0881385)
- 553-4001-210 *Meridian MAX 10 Upgrade Guide* (P08881397)
- 553-4001-811 *Meridian MAX 10 Maintenance and Diagnostics Guide*
- 553-4001-906 *MTE 10 User Guide*
- P0853414 *Meridian MAX 8 MSI/MEI Protocol Reference Guide* (Dieses Handbuch kann auch für Meridian MAX 10 verwendet werden)

Kapitel 1: Einführung in Meridian MAX

Systeme zur automatischen Anrufverteilung (ACD) werden von Unternehmen eingesetzt, in denen ein großes Volumen an telefonischen Dienstleistungsanfragen anstatt einzelner Anfragen eingehen. Mit Hilfe des ACD können wenige Bedienplätze viele Anrufe entgegennehmen. ACD steuert den Eingang der Anrufe, um eine möglichst rasche und effiziente Bearbeitung durch die Bedienplätze sicherzustellen. Die ACD Software wird auf einem Meridian 1 Telekommunikationssystem ausgeführt.

Meridian 1 erstellt Statistiken zu den Aktivitäten der ACD-Bedienplätze, der Wartefelder und der Amtsleitungen und übermittelt diese kontinuierlich über einen High-Speed Link an einen Hilfsprozessor. Diese Nachrichten werden von Meridian 1 gesendet und von Meridian MAX empfangen.

Meridian MAX ist eine Call Center Anwendung, die ein Management Informationssystem (MIS) für Meridian 1 ACD bereitstellt. Als ACD-MIS Produkt sammelt und speichert Meridian MAX Informationen über die Anrufe, die in Meridian 1 eingehen. Meridian MAX stellt sowohl Online-Statistiken und Datenberichte über den Betrieb des Call Centers als auch ACD-Konfigurationsmanagement zur Verfügung. Diese Informationen sind an den Meridian MAX-Aufsichtsplätzen verfügbar, um die Systemabläufe zu überwachen und gegebenenfalls zu verbessern.

Ferner können Sie in Meridian MAX über bestimmte Befehle steuern, wie Anrufe vom ACD-System bearbeitet werden. Obwohl die ACD-Software über eigene Befehle verfügt, bevorzugen die meisten Anwender die menügesteuerten Meridian MAX-Befehle.

Neue Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10

Meridian MAX 10 basiert auf den Leistungsmerkmalen, Betriebsvorgängen und Anwendungsmöglichkeiten von Meridian MAX 9.

Eine der wichtigsten Änderungen in Meridian MAX 10 ist, daß das Programm nur eine Hardware-Plattform unterstützt, Intelligent Peripheral Equipment eXtended (IPEX). Diese Plattform wird im IPE-Gerät (Intelligent Peripheral Equipment) installiert. Sie besteht aus einer neuen CPU-Karte, einer Festplatte und einem Magnetbandlaufwerk.

Die Meridian MAX IPEX ist in zwei Versionen erhältlich:

- Die Systemoption 11C (mit Haupt- und Erweiterungsgehäuse, die drei Erweiterungspositionen auf dem IPE-Rahmen einnimmt)
- Die Systemoption 51C-81C, die vier Erweiterungspositionen auf dem IPE-Rahmen einnimmt

Die in früheren Versionen von Meridian MAX angebotenen Plattformen (SNN, SNN-Extended, IPE und IPE-Extended) werden nun nicht mehr unterstützt.

In Tabelle 1-1 sind die neuen Leistungsmerkmale von Meridian MAX 10 beschrieben.

Tabelle 1-1 Neue Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10		
Neue Leistungsmerkmale	Meridian MAX 10	Beschreibung
CPU	CompactPCI Intel Dixon 333 MHz (256 KB Cache-Speicher auf der Platine) CPU-Karte mit 128 MB ECC SDRAM	Ersetzt die in früheren Versionen von Meridian MAX verwendete CPU der Motorola 690x0 Baureihe.
Festplatte	Seagate ST313021A 13 GB UltraATA/66 Festplatte	Ersetzt die in früheren Versionen von Meridian MAX verwendete CPU der Motorola 690x0 Baureihe.
Betriebssystem	Betriebssystem Red Hat Linux 6.2	Ersetzt das Motorola UNIX System
– Fortsetzung –		

Tabelle 1-1 (Fortsetzung)
Neue Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10

Neue Leistungsmerkmale	Meridian MAX 10	Beschreibung
Softwaresystem	CompactFlash Erweiterungposition, CompactFlash Speicherkarte sowie ein Meridian MAX Software-Magnetband	Im Lieferumfang des IPEX-Systems ist eine bootfähige CompactFlash Speicherkarte enthalten. Ein neues System wird automatisch von der Speicherkarte geladen, wobei automatisch eine minimale Linux-Kernroutine sowie der Rest des Linux-Betriebssystems und die Meridian MAX Anwendungssoftware von dem Magnetbandlaufwerk geladen werden.
RadiSys-System Diagnosepaket		Das Diagnosepaket ist auf dem Meridian MAX Softwareband enthalten.
UNIFY 6.4A Daten-server ELS in UNIX		Dieses Paket ist auf dem Meridian MAX Softwareband enthalten.
Magnetbandlaufwerk	20 GB (komprimiert) EIDE Magnetbandlaufwerk, bestehend aus einem Seagate Hornet 20 Travan NS-kompatiblen ATAPI	
DHCP-Unterstützung für Druck auf einem lokalen Drucker		Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht es, daß MTE auf PCs laufen kann, denen vom Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)-Server eine IP-Adresse zugewiesen wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im <i>MTE Benutzerhandbuch</i> (NTP 553-4001-906).
—Ende—		

Geänderte Leistungsmerkmale in Meridian MAX 10

Tabelle 1-2 Geänderte Meridian MAX Leistungsmerkmale.

Tabelle 1-2 Geänderte Meridian MAX Leistungsmerkmale	
Geänderte Leistungsmerkmale	Beschreibung
Serielle Anschlüsse	Die Zahl der seriellen Anschlüsse wurde auf acht reduziert. Auf diese Weise soll Aufsichtspersonal dazu angehalten werden, nur den MTE über ein LAN anstelle eines seriellen Anzeigeanschlusses zu benutzen.
Meridian 1 Hardware	Meridian MAX 10 unterstützt nur die folgenden Meridian 1 Plattformen: • Option 11C • Option 51C (CP1, CP2, CP3 und CP4) • Option 61C (CP1, CP2, CP3 und CP4) • Option 81 (CP1, CP2, CP3 und CP4) • Option 81C (CP1, CP2, CP3, CP4 und CP-II)
Unterstützung der Verlaufsdatenbank	Die maximale Größe der Verlaufsdatenbank wurde von 460 MB auf 600 MB erhöht.
Customer Controlled Routing (CCR – Kundengesteuerte Weiterschaltung)	Meridian MAX 10 unterstützt nur die folgenden Meridian CCR-Softwareversionen: • Meridian CCR Version 3B (CoRes 5 besteht aus Meridian CCR 3B und Meridian Link 4. CoRes 6 besteht aus Meridian CCR 3B und Meridian Link 5.) • Meridian CCR Version 3C (CoRes 6.42 besteht aus Meridian CCR 3C und Meridian Link 5C.
NAC Anschlußmöglichkeit	Meridian MAX 10 unterstützt das Netzwerkverwaltungszentrum (NAC) 2.5. Das NAC-Leistungsmerkmal der Anmeldung von einem Fernaufsichtsplatz wird allerdings nicht unterstützt.
– Fortsetzung –	

Tabelle 1-2 (Fortsetzung)**Geänderte Meridian MAX Leistungsmerkmale**

Geänderte Leistungsmerkmale	Beschreibung
MTE	Meridian MAX 10 unterstützt nur MTE/JMTE 9 (32-Bit-Versionen) und MTE/JMTE 10. Frühere Versionen von MTE werden nicht unterstützt.
Aufsichtsplätze	Meridian MAX 10 unterstützt nur die folgenden Aufsichtsplätze: • Ein PC mit MTE, der mit Meridian MAX 10 über ein LAN oder einen seriellen Anschluß verbunden ist. • DEC VT220/VT420 oder ein 100% kompatibles Gerät, das an Meridian MAX 10 über einen seriellen Anschluß angeschlossen ist.
Drucker	Meridian MAX 10 unterstützt nicht über den seriellen Anschluß angeschlossene Drucker. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Drucken in Meridian MAX 10“.
Modems	Meridian MAX 10 unterstützt alle Modems, die auch vom Betriebssystem Red Hat Linux 6.2 unterstützt werden.
High-Speed Link (HSL)	In Meridian MAX 10 kann der HSL an einen beliebigen seriellen Anschluß angeschlossen werden. Der HSL überträgt die Meldungen über den Anrufs- und Bedienplatzverkehr zwischen dem Meridian 1 und Meridian MAX.
—Ende—	

Drucken in Meridian MAX 10

In Meridian MAX 10 wurde die Art geändert, mit der das Drucken gehandhabt wird. Diese Änderungen sollen die Effizienz der Berichterstellung verbessern sowie ein höheres Druckauftragsvolumen ermöglichen. Es wurden die folgenden Änderungen vorgenommen:

- In Meridian MAX werden nun nicht mehr Drucker unterstützt, die über einen seriellen Anschluß angeschlossen sind. Nur der lokale Druck wird unterstützt. Meridian MAX sendet die Daten an den MTE, der die Ausgabe an einen lokalen Drucker oder einen MTE-Drucker leitet.
- Es ist nun nicht mehr möglich, einen Bericht an ein bestimmtes Druckermodell zu senden. Der MTE Generic Printer, das Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm oder die Datenschnittstellenberichte sind die einzigen wählbaren Modelloptionen für den lokalen Druck.
- Das Ausgabegerät MTE Generic Printer sendet Berichtsdaten zum Formatieren an MTE. In früheren Versionen wurden die Daten in Meridian MAX formatiert.

Anmerkung: Bei der Aktualisierung der Version Meridian MAX 9 oder früher werden alle lokalen und MTE Druckerdefinitionen automatisch von den spezifischen Druckermodellen in die Option MTE Generic Printer geändert.

- Für das Ausgabegerät Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm wird der Bericht in Meridian MAX formatiert. Er kann an MTE für eine Umleitung zu MAXcaster oder zu einem anderen Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm gesendet werden, das mit Meridian MAX kompatibel ist.
- Für das Ausgabegerät Datenschnittstellenberichte wird der Bericht in Meridian MAX formatiert und an MTE zum Umleiten an das Produkt Datenschnittstellenberichte gesendet.

Anmerkung: Wenn Sie auf Meridian MAX 10 aufrüsten und ein Datenschnittstellengerät haben, das an Meridian MAX 9 oder früher angeschlossen ist, müssen Sie zu einem PC mit MTE wechseln. Das Datenschnittstellengerät muß über den COM-Anschluß an den PC angeschlossen werden.

- In Meridian MAX 10 können grafische Berichte nicht an das Datensichtgerät (VDT) für eine Vorschau in der VT220/VT420-Anzeige gesendet werden. Für eine Vorschau grafischer Berichte müssen Sie den jeweiligen Bericht in die MTE-Anzeige drucken. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Berichtsvorschau“.
- In Meridian MAX 10 können nur tabellarische Berichte für eine Vorschau an das VDT gesendet werden.

Kapitel 2: Konfiguration des Arbeitsplatzrechners

Unterstützte Arbeitsplatzrechner

Die folgenden Arbeitsplatzrechner werden für Meridian MAX 10 unterstützt:

- DEC VT220 oder zu 100 % kompatibel
- DEC VT420 oder zu 100 % kompatibel
- DEC VT520 oder zu 100 % kompatibel
- IBM Personal Computer oder zu 100 % kompatibel ATs oder höher mit MTE

Anmerkung: Zu den unterstützten Terminals gehören die North American- und Worldwide-Modelle des VT420 mit internationaler Tastatur. Falls es sich bei Ihrem Arbeitsplatzrechner um einen DEC VT520 oder DEC VT320 handelt, wählen Sie DEC VT420 als Terminaltyp.

Unterstützte Drucker

Mit Meridian MAX 10 können nur lokale Drucker verwendet werden:

Die Drucker müssen:

- über PCs mit MTE zugriffsbereit sein
- vom Windows-Betriebssystem unterstützt werden

Arbeitsplatzrechner konfigurieren

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie die verschiedenen Arbeitsplatzrechner konfigurieren können.

- Um einen DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520 oder einen zu 100 Prozent kompatiblen Arbeitsplatzrechner zu konfigurieren, befolgen Sie Anleitung 2-1.
- Anweisungen zur Konfiguration eines PC mit MTE finden Sie im *MTE User Guide* (NTP 553-4001-906).

Konfigurieren eines DEC VT oder zu 100 % kompatiblen Arbeitsplatzrechners

Um einen DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520, DEC VT420, DEC VT520 oder einen zu 100 Prozent kompatiblen Arbeitsplatzrechner zu konfigurieren, gehen Sie gemäß Anleitung 2-1 vor.

Anleitung 2-1

So konfigurieren Sie einen DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420, DEC VT520 oder einen zu 100 Prozent kompatiblen Arbeitsplatzrechner

- 1 Drücken Sie **{STRG}{T}** auf Ihrem Arbeitsplatzrechner.

Folgende Liste mit verfügbaren Terminaltypen wird angezeigt:

Bitte wählen Sie einen Terminaltyp aus der folgenden Liste aus:

1. DEC VT220 Monochrom- und kompatible Terminals
2. DEC VT420 Monochrom- und kompatible Terminals
3. PC mit Reflection 4-PLUS-Terminalemulation

Auswahl -->

Anmerkung: Wenn Sie über eine aktive Wählverbindung zum Aufsichtsplatz auf Meridian MAX zugreifen, wird möglicherweise vor dieser Liste eine Systemmeldung eingeblendet, die Sie auffordert, sich abzumelden und nach der Konfiguration des Arbeitsplatzrechners wieder anzumelden. Dadurch wird die neue Konfiguration übernommen. Drücken Sie die **{EINGABETASTE}**, um die Meldung zu bestätigen. Anschließend wird die Liste eingeblendet.

- 2 Wenn Sie einen DEC VT220 oder einen dazu kompatiblen Arbeitsplatzrechner verwenden, wählen Sie **1**.

Wenn Sie einen DEC VT320, DEC VT420 oder DEC VT520 verwenden, wählen Sie **2**.

Wenn Sie einen VT220, VT420 oder VT520 verwenden, wird eine Liste der verfügbaren Tastaturen angezeigt. Diese Liste wird nicht für alle Arbeitsplatzrechner angezeigt.

Wählen Sie Ihren Tastatortyp aus der folgenden Liste aus:

- ```
>>> 1. Nordamerikanische Tastatur
 2. Englische Tastatur
 3. Flaemische Tastatur
 4. Frankokanadische Tastatur
 5. Daenische Tastatur
 6. Finnische Tastatur
 7. Deutsche Tastatur
 8. Hollaendische Tastatur
 9. Italienische Tastatur
 10. Tastatur fuer franz. Schweiz
 11. Tastatur fuer deutschspr. Schweiz
 12. Schwedische Tastatur
 13. Norwegische Tastatur
 14. Franzoesische/belgische Tastatur
 15. Spanische Tastatur
 16. Portugiesische Tastatur
```

Auswahl -->

**3** Wählen Sie eine Tastatur aus der Liste.

*Der Meridian MAX-Anmeldebildschirm wird angezeigt.*

Wenn Sie Ihr System über eine Wählverbindung zum Aufsichtszentrum konfigurieren, müssen Sie sich abmelden, die Verbindung trennen und das System wieder anwählen. Beim erneuten Verbinden wird die Eingabeaufforderung der Konfiguration angezeigt, und die neue Terminal-Konfiguration wird wirksam.

Weitere Informationen zum Einrichten Ihres VT220, VT420 oder VT520 finden Sie unter „Einrichten von Arbeitsplatzrechnern“.

## **Neukonfiguration eines Arbeitsplatzrechners**

Wenn Sie Ihren Arbeitsplatzrechner neu konfigurieren möchten, während Meridian MAX läuft, drücken Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt gleichzeitig **{STRG}{T}**. Eine Liste der verfügbaren Terminaltypen wird angezeigt.

Wenn Sie das gewählte Terminal nicht ändern, gelangen Sie wieder zu dem Meridian MAX-Leistungsmerkmal, das Sie vor der Neukonfiguration des Arbeitsplatzrechners aufgerufen hatten. Wenn Sie Ihr Terminal mit Hilfe der Konfigurationsanleitungen neu konfigurieren, werden Sie abgemeldet, und der Meridian MAX 10-Anmeldebildschirm wird wieder angezeigt.

### Einrichten von Arbeitsplatzrechnern

Dieser Abschnitt enthält die Anweisungen zur Einstellung der Parameter für Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT220, DEC VT320, DEC VT420 North American-Modell, DEC VT420 Worldwide-Modell oder DEC VT520.

Wenn es sich bei Ihrem Arbeitsplatzrechner um einen VT320 handelt, gehen Sie gemäß der Anleitung für den DEC VT420 vor.

Sie können auch einen Arbeitsplatzrechner verwenden, der mit diesen Modellen zu 100 Prozent kompatibel ist. Wenn Sie ein zu 100 Prozent kompatibles Modell verwenden, lesen Sie die Konfigurationsanleitungen im entsprechenden Benutzerhandbuch.

**Anmerkung:** Arbeitsplatzrechner, die mit einem VT420 oder einem VT220 zu 100 Prozent kompatibel sind, können andere Konfigurationsbildschirme haben. Die korrekten Konfigurationseinstellungen finden Sie in den Handbüchern Ihres Arbeitsplatzrechners.

### DEC VT220

Gehen Sie gemäß Anleitung 2-2 vor, um einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT220 einzurichten.

#### Anleitung 2-2

##### So richten Sie einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT220 ein

- 1 Schalten Sie das Terminal ein, und drücken Sie die Taste **{SETUP}**.

*Das Terminal-Handbuch enthält Anweisungen zur Einrichtung der Arbeitsplatzrechner-Optionen.*

- 2 Nehmen Sie die Einstellungen wie in Abbildung 2-1 vor, um ein DEC VT220-Terminal zu konfigurieren.

*Jedes in Abbildung 2-1 dargestellte Verzeichnis hat seinen eigenen Bildschirm und zeigt die korrekte Einstellung für jedes Feld an. Falls irgendein Feld von dem auf Ihrem Bildschirm abweicht, bewegen Sie den Cursor zu diesem Feld, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**, bis die korrekte Information angezeigt wird.*

- 3 Um zum nächsten Einrichtungsbildschirm zu gelangen, bewegen Sie den Cursor zu *To Next Set-up*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 4 Bewegen Sie den Cursor auf *To Directory*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 5 Bewegen Sie den Cursor auf *Save*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 6 Um den Vorgang nach dem Speichern der Einstellungen zu beenden, drücken Sie die Taste **{SETUP}**.

**Abbildung 2-1**  
**Einrichten des Arbeitsplatzrechners — DEC VT220**

|                                                                                                                                                                                                                       |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------|----------|------|--|--|--|--|
| <b>Set-Up Directory</b>                                                                                                                                                                                               |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| Display                                                                                                                                                                                                               | General                    | Comm                       | Printer            | Keyboard | Tab  |  |  |  |  |
| On Line                                                                                                                                                                                                               | Clear Display              | Clear Comm                 | Reset Terminal     | Recall   | Save |  |  |  |  |
| Set-Up English *                                                                                                                                                                                                      | North American Keyboard ** | Default                    | Exit               |          |      |  |  |  |  |
| <b>Display Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                 |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                        | To Directory               | 80 Columns                 | Interpret Controls |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Wrap                                                                                                                                                                                                          | Jump Scroll                | Light Text, Dark Screen    |                    |          |      |  |  |  |  |
| No Cursor                                                                                                                                                                                                             | Block Cursor Style         |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>General Set-up</b>                                                                                                                                                                                                 |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                        | To Directory               | VT200 Mode, 8-Bit Controls |                    |          |      |  |  |  |  |
| User Defined Keys Unlocked                                                                                                                                                                                            | User Features Unlocked     | Multinational              |                    |          |      |  |  |  |  |
| Numeric Keypad                                                                                                                                                                                                        | Normal Cursor Keys         | No New Line                |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Communications Set-Up</b>                                                                                                                                                                                          |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                        | To Directory               | Transmit=9600              | Receive=Transmit   |          |      |  |  |  |  |
| XOFF at 128                                                                                                                                                                                                           | 8 Bits, No Parity          | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |          |      |  |  |  |  |
| EIA-Port, Data Leads Only                                                                                                                                                                                             | Disconnect, 2 s Delay      | Limited Transmit           |                    |          |      |  |  |  |  |
| <b>Keyboard Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                        | To Directory               | Typewriter Keys            | Caps Lock          |          |      |  |  |  |  |
| No Auto Repeat                                                                                                                                                                                                        | No Keyclick                | No Margin Bell             | Warning Bell       | Break    |      |  |  |  |  |
| No Auto Answerback                                                                                                                                                                                                    | Answerback=                | Not Concealed              |                    |          |      |  |  |  |  |
| <p><b>Anmerkung:</b> * Diese Einstellung gibt die DEC-Setup-Sprache an und hat keinen Einfluß auf die Meridian MAX-Bildschirme.</p> <p>** Ändern Sie diesen Wert entsprechend der von Ihnen verwendeten Tastatur.</p> |                            |                            |                    |          |      |  |  |  |  |

## DEC VT420

Gehen Sie gemäß Anleitung 2-3 vor, um einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT420 (North American- bzw. Worldwide-Modell) einzurichten.

### Anleitung 2-3

#### So richten Sie einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT420 (North American- oder Worldwide-Modell) ein

- 1 Schalten Sie das Terminal ein, und drücken Sie die Taste **{SETUP}**.  
*Das Terminal-Handbuch enthält Anweisungen zur Einrichtung der Arbeitsplatzrechner-Optionen.*
- 2 Nehmen Sie die Einstellungen wie in Abbildung 2-2 vor, um ein North American DEC VT420-Modell des zu konfigurieren. Abbildung 2-3 zeigt Einzelheiten für die Konfiguration eines Worldwide DEC VT420-Modells an.  
*Jedes abgebildete Verzeichnis in den folgenden Abbildungen hat seinen eigenen Bildschirm und zeigt die korrekte Einstellung für jedes Feld an. Falls irgendein Feld von dem auf Ihrem Bildschirm abweicht, bewegen Sie den Cursor zu diesem Feld und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**, bis die korrekte Information angezeigt wird.*
- 3 Um zum nächsten Einrichtungsbildschirm zu gelangen, bewegen Sie den Cursor zu *To Next Set-up*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 4 Bewegen Sie den Cursor auf *To Directory*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 5 Bewegen Sie den Cursor auf *Save*, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.
- 6 Um den Vorgang nach dem Speichern der Einstellungen zu beenden, drücken Sie die Taste **{SETUP}**.



**Abbildung 2-2**  
**Arbeitsplatzrechner einrichten – DEC VT420 North American-Modell**

|                              |                        |                            |                    |            |          |
|------------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------|------------|----------|
| <b>Set-Up Directory</b>      |                        |                            |                    |            |          |
| Global                       | Display                | General                    | Comm               | Printer    | Keyboard |
| Clear Display                | Clear Comm             | Reset Session              | Recall             | Save       |          |
| Default                      | Screen Align           |                            |                    |            |          |
| Enable Sessions              | Disable Sessions       | Exit                       |                    |            |          |
| <b>Global Set-Up</b>         |                        |                            |                    |            |          |
| To Next Set-Up               | To Directory           |                            |                    |            |          |
| On Line                      | S1 = Comm 1            | CRT Saver                  | Printer Shared     |            |          |
| 70 Hz                        |                        |                            |                    |            |          |
| <b>Display Set-Up</b>        |                        |                            |                    |            |          |
| To Next Set-Up               | To Directory           | 80 Columns                 | Interpret Controls |            |          |
| No Auto Wrap                 | Jump Scroll            | Dark Screen                |                    |            |          |
| No Cursor                    | Block Cursor Style     | No Status Display          |                    |            |          |
| Cursor Blink                 | 6X144 pages            | 24 Lines/Screen            |                    |            |          |
| Vertical Coupling            | Page Coupling          | No Auto Resize Screen      |                    |            |          |
| <b>General Set-Up</b>        |                        |                            |                    |            |          |
| To Next Set-Up               | To Directory           | VT400 Mode, 8 Bit Controls | VT420 ID           |            |          |
| User Defined Keys Unlocked   | User Features Unlocked |                            |                    |            |          |
| Numeric Keypad               | Normal Cursor Keys     | No New Line                |                    |            |          |
| UPSS ISO Latin-1             | When Available Update  |                            |                    |            |          |
| <b>Communications Set-Up</b> |                        |                            |                    |            |          |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |            |          |
| XOFF at 128                  | 8 Bits, No Parity      | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |            |          |
| Data Leads Only              | Limited Transmit       |                            |                    |            |          |
| No Auto Answerback           | Answerback=            | Not Concealed              |                    |            |          |
| <b>Keyboard Set-Up</b>       |                        |                            |                    |            |          |
| To Next Set-Up               | To Directory           | Caps Lock                  |                    |            |          |
| No Auto Repeat               | Keyclick Off           | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |            |          |
| Character Mode               | <X> Delete             | Local Compose              | Ignore Alt         |            |          |
| F1 = Hold                    | F2 = Print             | F3 = Set-Up                | F4 = Session       | F5 = Break |          |
| ,< and . > Keys              | <> Key                 | '~Key                      |                    |            |          |

**Abbildung 2-3**  
**Arbeitsplatzrechner einrichten — DEC VT420 Worldwide-Modell**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|------------|----------|-----|--|--|--|
| <b>Set-Up Directory</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| Global                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Display                  | General                    | Comm               | Printer    | Keyboard | Tab |  |  |  |
| Clear Display                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Clear Comm               | Reset Session              | Recall             | Save       |          |     |  |  |  |
| Set-Up = English                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | *                        | North American Keyboard    | **                 | Default    |          |     |  |  |  |
| Enable Sessions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disable Sessions         | Exit                       | Screen Align       |            |          |     |  |  |  |
| <b>Global Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | To Directory             |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| On Line                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | S1 = Comm 1              | CRT Saver                  |                    |            |          |     |  |  |  |
| Comm 1 = RS-232                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ***                      | 70 Hz                      | Printer Shared     |            |          |     |  |  |  |
| <b>Display Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | To Directory             | 80 Columns                 | Interpret Controls |            |          |     |  |  |  |
| No Auto Wrap                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Jump Scroll              | Dark Screen                |                    |            |          |     |  |  |  |
| No Cursor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Block Cursor Style       | No Status Display          |                    |            |          |     |  |  |  |
| Cursor Blink                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6X144 pages              | 24 Lines/Screen            |                    |            |          |     |  |  |  |
| Vertical Coupling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Page Coupling            | No Auto Resize Screen      |                    |            |          |     |  |  |  |
| <b>General Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | To Directory             | VT400 Mode, 8 Bit Controls |                    |            |          |     |  |  |  |
| User Defined Keys Unlocked                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | User Features Unlocked   | 8-bit Characters           |                    |            |          |     |  |  |  |
| Numeric Keypad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Normal Cursor Keys       | No New Line                |                    |            |          |     |  |  |  |
| UPSS ISO Latin-1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | VT420 ID                 |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| When Available Update                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| <b>Communications Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | To Directory             | Transmit = 9600            | Receive = Transmit |            |          |     |  |  |  |
| XOFF at 128                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 8 Bits, No Parity        | 1 Stop Bit                 | No Local Echo      |            |          |     |  |  |  |
| Data Leads Only                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Disconnect, 2 s Delay    | Limited Transmit           |                    |            |          |     |  |  |  |
| No Auto Answerback                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Answerback=              | Not Concealed              |                    |            |          |     |  |  |  |
| Modem High Speed = Ignore                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Modem Low Speed = Ignore |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| <b>Keyboard Set-Up</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |
| To Next Set-Up                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | To Directory             | Caps Lock                  |                    |            |          |     |  |  |  |
| No Auto Repeat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Keyclick Off             | Margin Bell Off            | Warning Bell High  |            |          |     |  |  |  |
| Character Mode                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <X> Delete               | Local Compose              | Ignore Alt         |            |          |     |  |  |  |
| F1 = Hold                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | F2 = Print               | F3 = Set-Up                | F4 = Session       | F5 = Break |          |     |  |  |  |
| ,< and .> Keys                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <> Key                   | '~ Key                     |                    |            |          |     |  |  |  |
| <p><b>Anmerkung:</b> * Diese Einstellung gibt die DEC-Setup-Sprache an und hat keinen Einfluß auf die Meridian MAX-Bildschirme.</p> <p>** Ändern Sie diesen Wert entsprechend der von Ihnen verwendeten Tastatur.</p> <p>*** Diese Einstellung hängt davon ab, welcher Anschluß auf der Rückseite des Terminals benutzt wird. Weitere Informationen finden Sie im Terminal-Handbuch.</p> |                          |                            |                    |            |          |     |  |  |  |

## DEC VT520

Gehen Sie gemäß Anleitung 2-4 vor, um einen Arbeitsplatzrechner des Typs DEC VT520 einzurichten.

### Anleitung 2-4

#### So konfigurieren Sie ein VT520-Terminal

- 1 Schalten Sie das Terminal ein.
- 2 Rufen Sie den Setup-Modus auf, indem Sie die Taste **{SETUP}** in der obersten Reihe der Funktionstasten drücken. Wenn keine Taste mit **{SETUP}** markiert ist, drücken Sie in der obersten Reihe die dritte Taste von links.

*Das Haupt-Setup-Fenster wird angezeigt (siehe Abbildung 2-4).*

### Abbildung 2-4

#### VT520-Terminal (Haupt-Setup-Fenster)

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Actions</b>    | ▷ |
| Session           | ▷ |
| Display           | ▷ |
| Terminal type     | ▷ |
| (ASCII emulation) | ▷ |
| Keyboard          | ▷ |
| Communication     | ▷ |
| Modem             | ▷ |
| Printer           | ▷ |
| Tabs . . .        | ▷ |
| Set-Up language   | ▷ |

---

☐ On-line  
☐ Save settings  
☐ Restore settings  
☐ Exit Set-Up

- 3 Verwenden Sie die Pfeiltasten Nach oben bzw. Nach unten, um die Setup-Option hervorzuheben, die geändert werden soll (z. B. Actions).

- 4 Wenn die Setup-Option hervorgehoben ist, wählen Sie eine der folgenden Vorgehensweisen, um die passenden Einstellungen auszuwählen:

**Tabelle 2-1**  
**Orientierungshilfen in den Setup-Fenstern**

| Wenn                                                          | dann                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sich ein ausgefülltes Dreieck neben der Setup-Option befindet | verwenden Sie die rechte Pfeiltaste, um automatisch das Popup-Fenster der zugehörigen Einstellungen aufzurufen. Siehe Abbildung 2-5 als Beispiel.                                                                                 |
| sich ein Kästchen neben der Setup-Option befindet             | drücken Sie die {EINGABETASTE}, um die Einstellung für die gewählte Option zu aktivieren bzw. zu deaktivieren. Eine Diagonale erscheint im Kästchen, wenn die Einstellung aktiviert ist.                                          |
| sich drei Punkte (. . .) neben der Setup-Option befinden      | drücken Sie die {EINGABETASTE}, um das zugehörige Popup-Fenster aufzurufen. Wenn alle Felder bearbeitet sind, bewegen Sie den Cursor auf [OK] oder [Abbrechen] und drücken wieder die {EINGABETASTE}, um Ihre Wahl zu aktivieren. |

**Abbildung 2-5**  
**VT520 Terminal – Beispiel eines Popup-Fensters zu einer Option**

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Actions</b><br>Session<br>Display<br>Terminal type<br>(ASCII emulation)<br>Keyboard<br>Communication<br>Modem<br>Printer<br>Tabs . . .<br>Set-Up language<br><hr/> <input checked="" type="checkbox"/> On-line<br>Save settings<br>Restore settings<br>Exit Set-Up | Clear display<br>Clear communications<br>Reset this session<br>Restore factory defaults<br><hr/> Clock<br>Calculator<br>Show character sets<br>Banner message . . . |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Anmerkung:** Optionen in Klammern werden auf dem Bildschirm abgeblendet angezeigt.

- 5 Konfigurieren Sie das Terminal entsprechend den obligatorischen Einstellungen in Tabelle 2-2. Wenn keine Einstellung angegeben ist, wählen Sie den Parameter, der am besten zu Ihrer Umgebung paßt.
- 6 Drücken Sie wieder **{SETUP}**, um den Setup-Modus zu verlassen.

**Tabelle 2-2**  
**VT520-Setup-Einstellungen**

| Setup-Option    | Erste Ebene              | Obligatorische Einstellung oder Beschreibung                                          |
|-----------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Actions         | Clear display            | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um die Anzeige zu löschen.                    |
|                 | Clear communications     | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um Kommunikationseinstellungen zu löschen.    |
|                 | Reset this session       | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um diese Sitzung zurückzusetzen.              |
|                 | Restore factory defaults | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um die Werkseinstellungen wiederherzustellen. |
|                 | Clock                    | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um die VT520-Uhr einzustellen.                |
|                 | Calculator               | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um den VT520-Rechner zu verwenden.            |
|                 | Show character sets      | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um die Zeichensätze anzuzeigen.               |
|                 | Banner message . . .     | Drücken Sie die <b>{EINGABETASTE}</b> , um die Deckblatt-Meldung festzulegen.         |
| Session         | Select session           | Sitzung 1                                                                             |
|                 | Session name . . .       | Optional er Benutzertext                                                              |
|                 | Pages per session . . .  | Maximal 04 Seiten                                                                     |
|                 | Soft char sets/session   | Jeweils zwei S1 und S2                                                                |
|                 | Save settings for all    |                                                                                       |
|                 | Restore settings for all |                                                                                       |
|                 | Copy settings from       |                                                                                       |
|                 | Update session           | Falls verfügbar                                                                       |
| – Fortsetzung – |                          |                                                                                       |

**Tabelle 2-2 (Fortsetzung)**  
**VT520-Setup-Einstellungen**

| Setup-Option    | Erste Ebene             | Obligatorische Einstellung oder Beschreibung |
|-----------------|-------------------------|----------------------------------------------|
| Display         | Lines per screen        | 24, 25 oder 26                               |
|                 | Lines per page          | 24 Zeilen X 04 Seiten                        |
|                 | Review previous lines   | OFF                                          |
|                 | Columns per page        | 80 Spalten, Clear on change                  |
|                 | Status display          | Lokaler Status                               |
|                 | Scrolling mode          | Jump                                         |
|                 | Screen background       | Dark                                         |
|                 | Cursor display          | Block, Blink                                 |
|                 | Cursor coupling         | Einstellen auf „Vertical“ und „Page“         |
|                 | Cursor direction        | Left to right                                |
|                 | Copy direction          | Left to right                                |
|                 | Zero                    | Gewünschtes Anzeigeformat für Null.          |
|                 | Auto Wrap               |                                              |
|                 | New line mode           |                                              |
|                 | Lock user preferences   |                                              |
|                 | Show control characters |                                              |
|                 | CRT saver               | 15 minutes                                   |
|                 | Energy saver            | 15 minutes                                   |
|                 | Overscan                |                                              |
|                 | Framed windows          |                                              |
|                 | Screen alignment        |                                              |
| Terminal type   | Emulation mode          | VT520 VT420 VT320 VT220                      |
|                 | Terminal ID to host     | VT520                                        |
|                 | VT default char set     | ISO Latin-1                                  |
|                 | PC Term character set   | PC International (437)                       |
|                 | (7-bit NCRS characters) |                                              |
|                 | Transmit 7-bit control  |                                              |
| – Fortsetzung – |                         |                                              |

**Tabelle 2-2 (Fortsetzung)**  
**VT520-Setup-Einstellungen**

| Setup-Option      | Erste Ebene             | Obligatorische Einstellung oder Beschreibung                                                                                                                                                               |
|-------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (ASCII emulation) |                         |                                                                                                                                                                                                            |
| Tastatur          | VT Keyboard language    | Wählen Sie die passende Sprache aus – North American                                                                                                                                                       |
|                   | (PC-Tastatursprache)    |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Define key . . .        | Stellen Sie im Bildschirm „Define Key Editor“ folgendes ein:<br>F1=Hold            Ignore Alt<br>F2=Print           ,< und .> Tasten<br>F3=Setup-        <> Taste<br>F4=Session       '~ Taste<br>F5=Break |
|                   | Save key definitions    |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Recall key definitions  |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Lock key definitions    |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Caps lock function      | Caps lock                                                                                                                                                                                                  |
|                   | Keyclick volume         | High                                                                                                                                                                                                       |
|                   | Warning bell volume     | High                                                                                                                                                                                                       |
|                   | Margin bell volume      | OFF                                                                                                                                                                                                        |
|                   | Keyboard encoding       | Character (ASCII)                                                                                                                                                                                          |
|                   | Auto Repeat             | Fast (30/sec)                                                                                                                                                                                              |
|                   | Data processing keys    |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Application cursor keys |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Application keypad mode |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | (Map PC keyboard to VT) |                                                                                                                                                                                                            |
|                   | Ignore missing keyboard |                                                                                                                                                                                                            |
| Communication     | Port select . . .       | Siehe Abbildung2-6.                                                                                                                                                                                        |
|                   | Word size               | 8 bits                                                                                                                                                                                                     |
|                   | Parity                  | None                                                                                                                                                                                                       |
| – Fortsetzung –   |                         |                                                                                                                                                                                                            |

**Tabelle 2-2 (Fortsetzung)**  
**VT520-Setup-Einstellungen**

| Setup-Option                   | Erste Ebene              | Obligatorische Einstellung oder Beschreibung      |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|
| Communication<br>(fortgesetzt) | Stop bits                | 1 bit                                             |
|                                | Transmit speed           | 9600 baud                                         |
|                                | Receive speed            | Transmit speed                                    |
|                                | Transmit flow control    | XON/XOFF                                          |
|                                | Receive flow control     | XON/XOFF oder XPC                                 |
|                                | Flow control threshold   | Low (64)                                          |
|                                | Transmit rate limit      | 150 cps                                           |
|                                | Fkey rate limit          | 150 cps                                           |
|                                | Ignore Null character    | ON                                                |
|                                | Local echo               |                                                   |
|                                | Half duplex              |                                                   |
|                                | Auto answerback          | OFF                                               |
|                                | Answerback message . . . | Geben Sie die Kennung für Answerback message ein. |
|                                | Answerback concealed     |                                                   |
| Modem                          | Enable modem control     |                                                   |
|                                | (Disconnect delay)       |                                                   |
|                                | (Modem high speed)       |                                                   |
|                                | (Modem low speed)        |                                                   |
| Printer                        | Port select . . .        | Siehe Abbildung 2-6.                              |
|                                | Print mode               | Normal                                            |
|                                | Printer type             | DEC ANSI                                          |
|                                | DEC/ISO char sets        | National only                                     |
|                                | (PC character sets)      |                                                   |
|                                | Print extent             | Full page                                         |
|                                | Print terminator         | None                                              |
| – Fortsetzung –                |                          |                                                   |



**Tabelle 2-2 (Fortsetzung)**  
**VT520-Setup-Einstellungen**

| Setup-Option          | Erste Ebene           | Obligatorische Einstellung oder Beschreibung                                                                 |
|-----------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Printer (fortgesetzt) | Serial print speed    | 4800 baud                                                                                                    |
|                       | 2-way communication   | OFF                                                                                                          |
|                       | Transmit flow control | XON/XOFF                                                                                                     |
|                       | Receive flow control  | XON/XOFF                                                                                                     |
|                       | Word size             | 8 bits                                                                                                       |
|                       | Parity                | None                                                                                                         |
|                       | Stop bits             | 1 bit                                                                                                        |
| Tabs                  | Tabs Set-Up Screen    |                                                                                                              |
| Set-Up language       |                       | Benutzerabhängig                                                                                             |
| Online                |                       | ON                                                                                                           |
| Save settings         |                       | Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, drücken Sie die <EINGABETASTE>, um die Einstellungen zu speichern. |
| Restore settings      |                       |                                                                                                              |
| Exit Set-Up           |                       |                                                                                                              |
| – Ende –              |                       |                                                                                                              |

**Abbildung 2-6**  
**Anschlußauswahl für VT520**

| E1                                    | E2                                    | E3                                    | E4                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Komm.</b>                          | <b>Komm.</b>                          | <b>Komm.</b>                          | <b>Komm.</b>                          |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input checked="" type="radio"/> AUS  | <input checked="" type="radio"/> AUS  |
| <input checked="" type="radio"/> com1 | <input type="radio"/>                 |                                       |                                       |
| <input type="radio"/>                 | <input checked="" type="radio"/> com2 |                                       |                                       |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |                                       |                                       |
| <b>Drucker</b>                        | <b>Drucker</b>                        | <b>Drucker</b>                        | <b>Drucker</b>                        |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |
| <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 | <input type="radio"/>                 |
| <input checked="" type="radio"/> com3 | <input checked="" type="radio"/> com3 | <input checked="" type="radio"/> com3 | <input checked="" type="radio"/> com3 |

## **2-16** Konfiguration des Arbeitsplatzrechners

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

---

## Kapitel 3: Die Benutzeroberfläche

---

Dieses Kapitel bietet eine Einführung in die Meridian MAX-Arbeitsplatzrechner, die von den Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern für den täglichen Betrieb eines ACD-Systems verwendet werden. Es werden die Anzeigen auf Ihrem Bildschirm und die wichtigsten Befehle, die Sie über die Tastatur eingeben können, beschrieben.

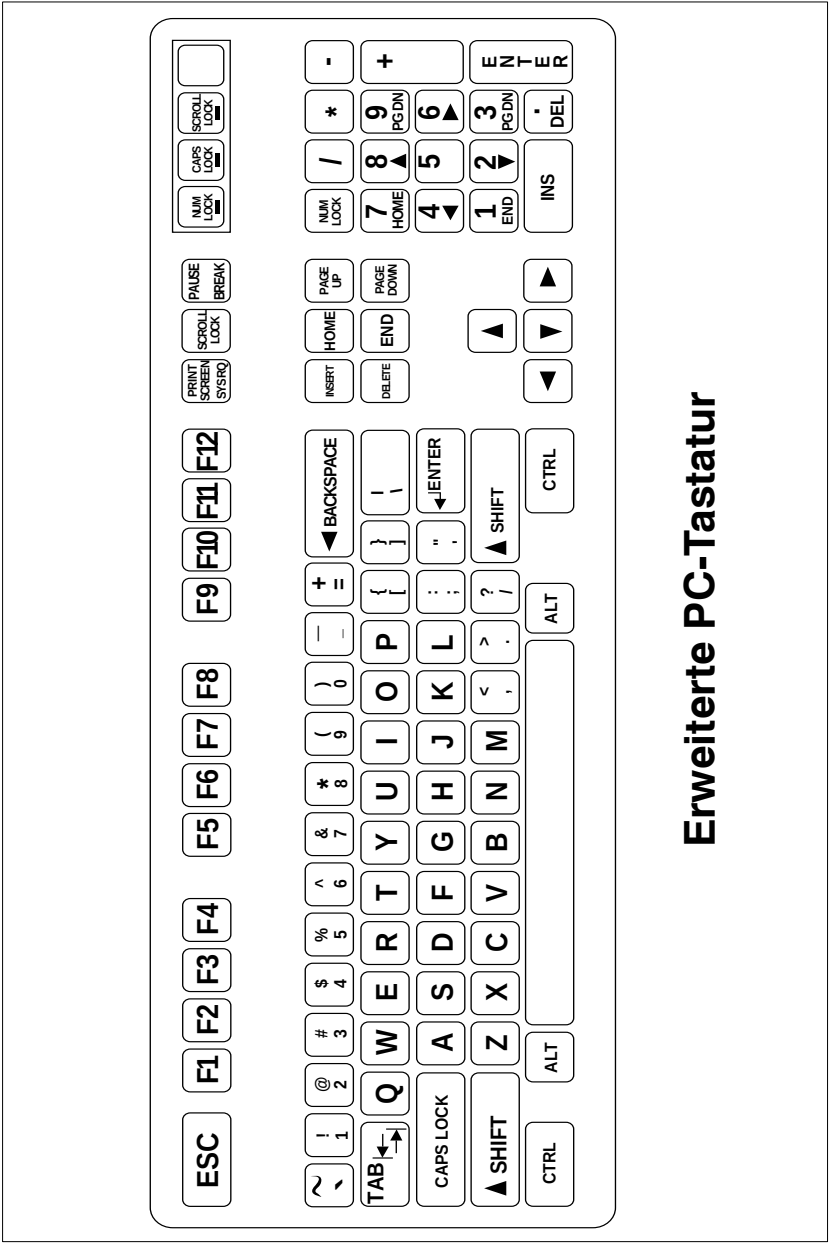
### Tastatur

Ihre Tastatur gleicht einer Schreibmaschinentastatur, sie enthält jedoch mehrere zusätzliche Tasten für Sonderfunktionen. Die nachfolgenden Tastaturabbildungen zeigen die Positionen dieser Tasten auf den vier Tastaturen, die von Meridian MAX unterstützt werden. Abbildung 3-1 zeigt die erweiterte PC-Tastatur, Abbildung 3-2 zeigt die PC/AT-Tastatur, Abbildung 3-3 zeigt die englische VT220-Tastatur und Abbildung 3-4 zeigt die englische VT420-Tastatur. Zwischen diesen Tastaturen gibt es einige Unterschiede. Meridian MAX berücksichtigt diese Unterschiede und fordert Sie nicht zum Drücken einer Taste auf, die auf Ihrem Arbeitsplatzrechner nicht vorhanden ist.

Sie können alle Zeichen des Zeichensatzes „Latin-1“ als Teil einer Texteingabe eingeben. Um internationale, auf Ihrer Tastatur nicht verfügbare Zeichen zu erstellen, müssen Sie eine bestimmte Tastenfolge eingeben. Weitere Informationen zu internationalen Zeichen und ihrer Eingabe finden Sie im Kapitel „Unterstützung internationaler Sprachen“.

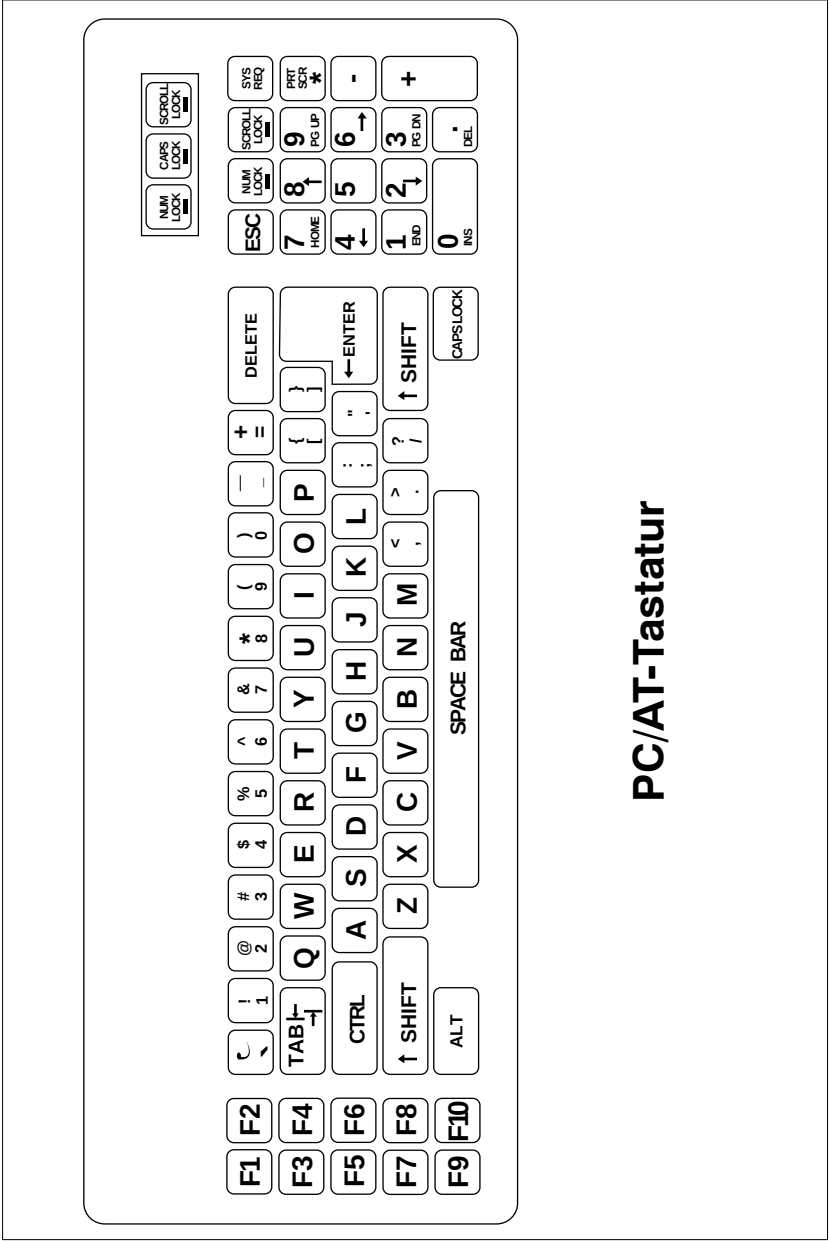
Es wird vorausgesetzt, daß ein internationales Terminal und Tastaturen in der Sprache des Aufsichtsplatzes verwendet werden. Auf den meisten Terminals wird dem Terminal über besondere Setup-Parameter angezeigt, welche Tastatur verwendet wird. Sie können Zeichen aus Sprachen eingeben, die nicht auf Ihrem System eingerichtet sind; dadurch können allerdings Probleme beim Sortieren von Daten auftreten, wie beispielsweise beim Sortieren von Wartefeldnamen in einem Bericht oder auf dem Bildschirm.

Abbildung 3-1  
Erweiterte PC-Tastatur



Erweiterte PC-Tastatur

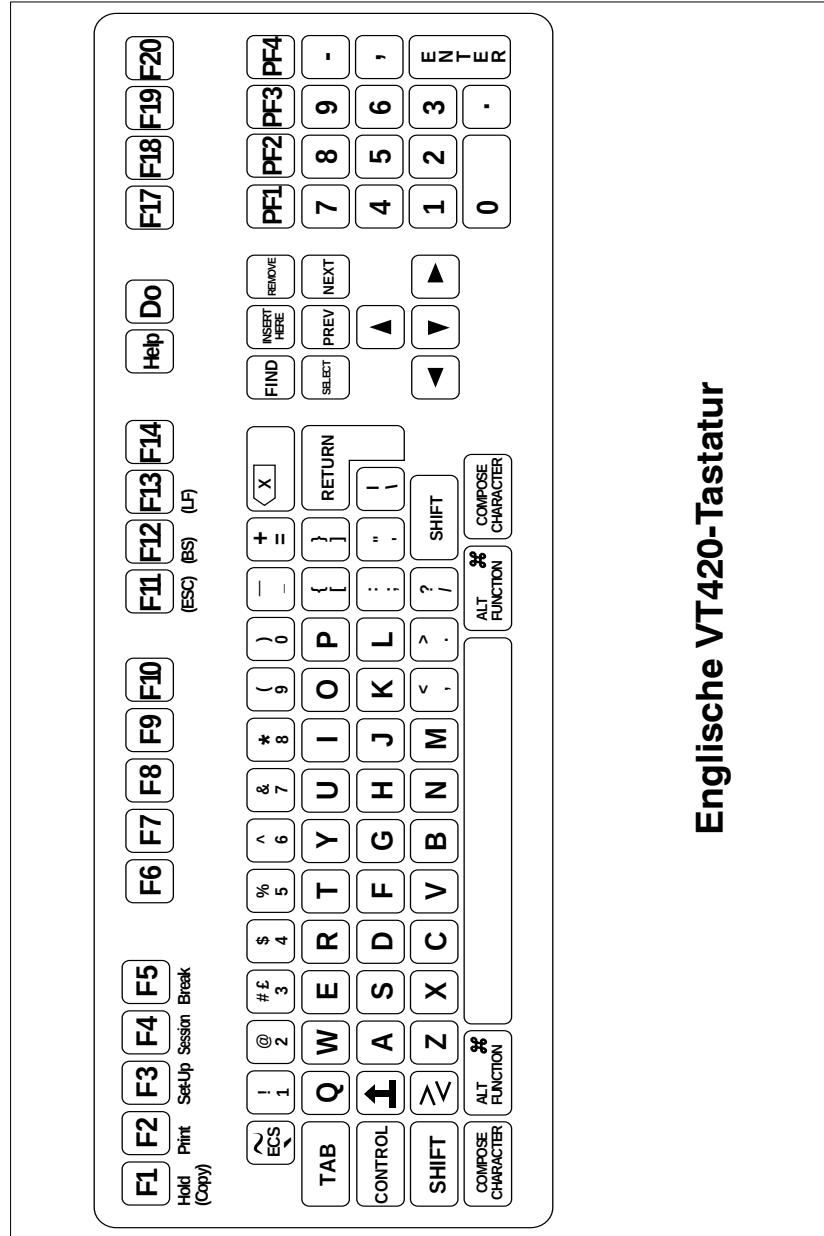
Abbildung 3-2  
PC/AT-Tastatur



# Englische VT220-Tastatur



### Abbildung 3-4 Englische VT420-Tastatur



## Globale Befehle

Die folgenden Tabellen enthalten eine Liste der Tastatur-Tastenfolgen, mit denen in nahezu allen Meridian MAX-Funktionen dieselben Befehle ausgeführt werden. Welche Taste(n) Sie drücken müssen, hängt von Ihrer Tastatur ab und kann bei der VT220-, VT420-, PC/AT- und der erweiterten PC-Tastatur unterschiedlich sein. Bei ähnlichen Tastenfolgen wurden die entsprechenden Spalten verbunden.

Jede Meridian MAX-Funktion enthält zahlreiche funktionspezifische Befehle. Diese Befehle werden in den entsprechenden Abschnitten dieses Dokuments beschrieben.

**Anmerkung:** Das einzelne Anführungszeichen ( ' ) wird nicht erkannt und kann daher in keinem der Felder in Meridian MAX verwendet werden.

**Tabelle 3-1**

### Bewegen des Cursors oder des Auswahlbalkens

| Funktion                                                           | VT220 oder VT420          | PC/AT | PC ERW |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| Zuletzt eingegebenes Zeichen löschen                               | {RÜCKTASTE} oder {DELETE} |       |        |
| Eine Zeile nach oben oder zur nächsten Auswahl gehen               | {↑}                       |       |        |
| <i>n</i> Auswahlpunkte oder <i>n</i> Zeilen nach oben gehen        | <i>n</i> {↑}              |       |        |
| Zum ersten Auswahlpunkt oder zur ersten Zeile gehen                | Ø{↑}                      |       |        |
| Zum nächsten Auswahlpunkt oder zur nächsten Zeile nach unten gehen | {↓}                       |       |        |
| <i>n</i> Auswahlpunkte oder <i>n</i> Zeilen nach unten gehen       | <i>n</i> {↓}              |       |        |
| Zum letzten Auswahlpunkt oder zur letzten Zeile gehen              | Ø{↓}                      |       |        |
| Zum nächsten Auswahlpunkt nach rechts gehen                        | {→}                       |       |        |
| Zum nächsten Auswahlpunkt nach links gehen                         | {←}                       |       |        |



| <b>Tabelle 3-2<br/>Tasten zum Blättern nach oben und unten</b> |                             |               |                         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|-------------------------|
| <b>Funktion</b>                                                | <b>VT220 oder<br/>VT420</b> | <b>PC/AT</b>  | <b>PC ERW</b>           |
| Eine Seite nach oben gehen                                     | {PREV<br>SCREEN}            | {BILD<br>AUF} | {BILD<br>NACH<br>OBEN}  |
| Eine Seite nach unten gehen                                    | {NEXT<br>SCREEN}            | {BILD AB}     | {BILD<br>NACH<br>UNTEN} |

| Tabelle 3-3<br>Funktionstasten                                                                                    |                     |                    |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|--------|
| Funktion                                                                                                          | VT220 oder<br>VT420 | PC/AT              | PC ERW |
| Menü „Befehle“ für den aktuellen Bildschirm anzeigen                                                              | [Befehle]<br>{PF1}  | [Befehle]<br>{F1}  |        |
| Menü „Befehle“ abbrechen und zum aktuellen Bildschirm zurückkehren                                                | [Befehle] erneut    |                    |        |
| Den im Menü „Befehle“ mit $n$ nummerierten Befehl für den aktuellen Bildschirm eingeben, ohne das Menü anzuzeigen | $n$ [Befehle]       |                    |        |
| Optionen für das ausgewählte Feld anzeigen                                                                        | [Optionen]<br>{PF2} | [Optionen]<br>{F2} |        |
| Anzeige der Optionen abbrechen                                                                                    | [Optionen] erneut   |                    |        |
| Die im Menü „Optionen“ mit $n$ nummerierte Auswahl für das ausgewählte Feld eingeben, ohne das Menü anzuzeigen    | $n$ {EINGABE}       |                    |        |

| Tabelle 3-4<br>Anzeigen von Hilfetext und weiteren Befehlen |                  |       |        |
|-------------------------------------------------------------|------------------|-------|--------|
| Funktion                                                    | VT220 oder VT420 | PC/AT | PC ERW |
| Hilfetext anzeigen                                          | {HELP}           | {F9}  | {F11}  |
| Weitere Befehle anzeigen                                    | {F20}            | {F10} | {F12}  |

| Tabelle 3-5<br>Bearbeitungstasten                                                                                                                                                                                                                        |                                               |                 |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------|--------|
| Funktion                                                                                                                                                                                                                                                 | VT220 oder<br>VT420                           | PC/AT           | PC ERW |
| Ausgewähltes Feld bearbeiten                                                                                                                                                                                                                             | {PF3}                                         | {F3}            |        |
| Bearbeitungsmodus beenden                                                                                                                                                                                                                                | [Bereich bearbeiten] erneut                   |                 |        |
| Im Überschreibmodus vorhandene durch neue Daten ersetzen<br>Im Einfügemodus an der aktuellen Cursor-Position neue Daten einfügen<br><br><b>Anmerkung:</b> Wenn Sie ein rechtsbündiges Feld bearbeiten, kann die Taste [Einfügen] nicht verwendet werden. | [Einfügen]                                    |                 |        |
| Cursor um ein Wort nach rechts bewegen                                                                                                                                                                                                                   | [Wort rechts]                                 | {TAB}           |        |
| Cursor um ein Wort nach links bewegen                                                                                                                                                                                                                    | [Wort links]                                  | {UMSCHALT}{TAB} |        |
| Cursor zum Feldanfang bewegen                                                                                                                                                                                                                            | [Zeilen-<br>anfang]                           | {Pos 1}         |        |
| Cursor zum Feldende bewegen                                                                                                                                                                                                                              | [Zeilenende]                                  | {ENDE}          |        |
| Ausgewähltes Feld löschen                                                                                                                                                                                                                                | [Bereich löschen], {RÜCKTASTE}<br>oder {ENTF} |                 |        |

| <b>Tabelle 3-6<br/>Drucktasten</b>                                                                                                                                                     |                             |              |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------|---------------|
| <b>Funktion</b>                                                                                                                                                                        | <b>VT220 oder<br/>VT420</b> | <b>PC/AT</b> | <b>PC ERW</b> |
| Alle verfügbaren Informationen drucken                                                                                                                                                 | [Drucken]                   |              |               |
| Lokales Druckersteuerungsfenster anzeigen, um lokalen Drucker hinzuzufügen, zu ändern oder zu löschen. Nur auf Arbeitsplatzrechnern mit Meridian Terminal Emulator-Software verfügbar. | {STRG}{P}                   |              |               |

## Bildschirm

Meridian MAX unterstützt sowohl Farb- als auch Schwarzweiß-Bildschirme. Auf Farbarbeitsplatzrechnern werden verschiedene Teile des Bildschirms mit Hilfe verschiedener Farben dargestellt. Weitere Informationen zum Ändern der Farben erhalten Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

## Drucken

Wählen Sie die Funktionstaste [Drucken], um eine Online-Momentaufnahme der Anzeige zu drucken.

### ACHTUNG

Wenn die Taste {Druck} des Arbeitsplatzrechners verwendet wird, werden internationale Zeichen oder Diagrammdetails möglicherweise nicht richtig gedruckt.

## Neuaufbau des Bildschirms

Drücken Sie {STRG}{R}, um den Bildschirm zu einem beliebigen Zeitpunkt neu aufzubauen. Sie müssen Ihren Bildschirm unter Umständen neu aufbauen, wenn Sie Ihren Aufsichtsplatzrechner aus- und wieder einschalten.

## Gemeinsame Bildschirmleistungsmerkmale

Abbildung 3-5 und Abbildung 3-6 zeigen die zwei Bildschirme an, die einen Großteil der auf jedem Meridian MAX-Bildschirm verfügbaren Leistungsmerkmale enthalten.

### Menüs

Menüs werden auf dem Bildschirm angezeigt, wenn Sie eine Auswahl aus einer Liste von Menüpunkten treffen können. Um eine Auswahl zu treffen, bewegen Sie den Menüauswahlbalken im Menü nach oben und unten, bis Ihre Auswahl markiert ist und drücken dann die **{EINGABETASTE}**. Sie können auch die Zahl Ihrer Auswahl eingeben und anschließend die **{EINGABETASTE}** drücken.

Ist das Menü zu lang, um vollständig auf dem Bildschirm angezeigt zu werden, erscheint auf der rechten Seite des Menüfensters ein Rollbalken. Ein nach unten weisender Pfeil (am unteren Ende dieses Balkens) zeigt an, daß dem zuletzt sichtbaren Menüeintrag noch weitere folgen. Ein nach oben weisender Pfeil (am oberen Ende des Rollbalkens) zeigt an, daß dem zuerst angezeigten Eintrag weitere vorausgehen.

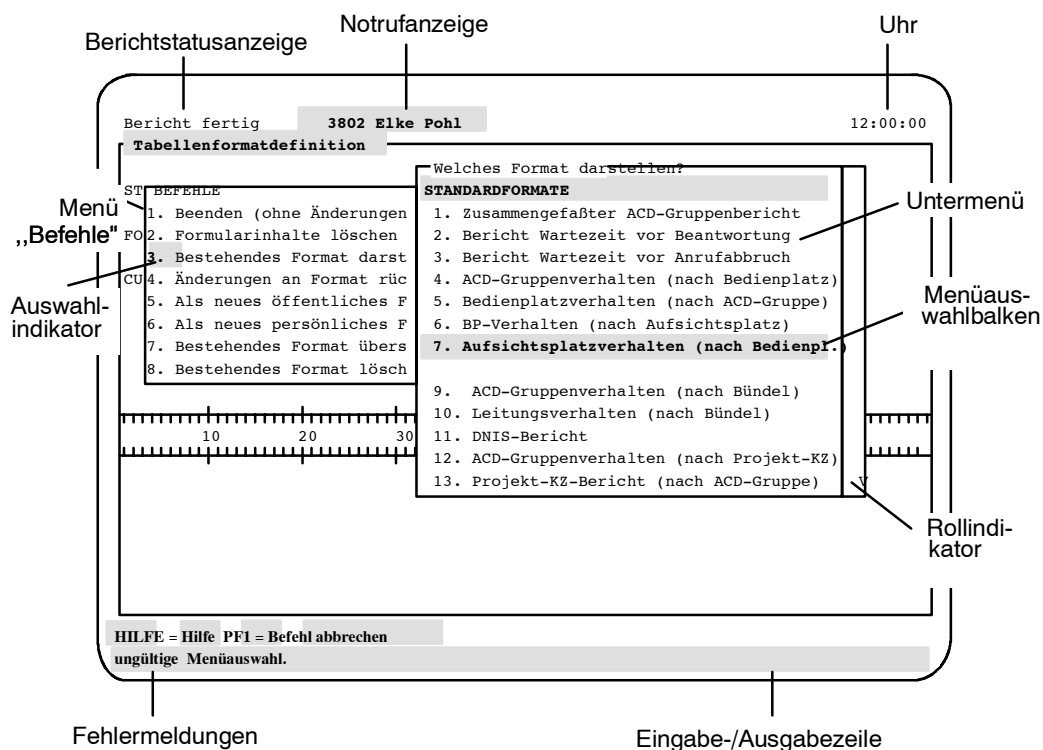
In Abbildung 3-5 befindet sich der Auswahlbalken etwa in der Mitte der Liste. Sie können durch ein langes Menü blättern, indem Sie den Menüauswahlbalken über den oberen bzw. unteren Rand des Menüfensters hinaus bewegen.

Sie können auch mit den Tasten **{BILD NACH OBEN}** und **{BILD NACH UNTEN}** seitenweise durch das Menü blättern. Eine Menüseite besteht aus der Anzahl der Zeilen im Menüfenster.

Bei einigen Meridian MAX-Funktionen sind bestimmte Auswahlmöglichkeiten in manchen Menüs nicht verfügbar. Zum Beispiel können Sie in der Tabellenformatdefinition den Befehl „*Bestehendes Format überschreiben*“ nicht auswählen, wenn Sie keine Statistikgruppe angegeben haben. In diesen Menüs werden die nicht verfügbaren Optionen auf Schwarzweiß-Bildschirmen in Grau und auf Farbbildschirmen in einer anderen Farbe angezeigt. Wenn Sie eine nicht verfügbare Option auszuwählen versuchen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Bei einigen Meridian MAX-Funktionen sind mehrere Optionen des gleichen Menüs zulässig. Sie können beispielsweise in der Tabellenformatdefinition mehrere Felder für Ihren Bericht auswählen. Mit der Auswahl der Felder werden die Feldnamen im Menü grau bzw. in einer anderen Farbe angezeigt. Wenn Sie eine solche Option auszuwählen versuchen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

**Abbildung 3-5**  
**Gemeinsame Leistungsmerkmale aller Meridian MAX-Bildschirme**



### 3-12 Die Benutzeroberfläche

Bei einigen Meridian MAX-Funktionen müssen Sie Optionen aus verschiedenen Menüs auswählen. Wenn Sie im ersten Menü eine Auswahl getroffen haben, wird das nächste Menü angezeigt, die Auswahlnummer im ersten Menü bleibt jedoch markiert. Diese Anzeige hilft Ihnen, Ihre Schritte zurückzuverfolgen. In Abbildung 3-5 hat der Aufsichtsplatz aus dem Menü „Befehle“ „3. Bestehendes Format darstellen“ ausgewählt und ist gerade dabei, aus dem Untermenü mit den Formaten den Punkt „7. Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)“ auszuwählen. Abbildung 3-6 zeigt das ausgewählte Format „Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)“.

**Abbildung 3-6**  
**Weitere gemeinsame Leistungsmerkmale aller Meridian MAX-Bildschirme**

The screenshot shows the 'Tabellenformatdefinition' (Table Format Definition) screen. At the top right, the time '12:00:00' is displayed. The language is set to '[Deutsch]'. The screen displays the following information:

- STATISTIKGRUPPE :** Bedienplatzstatistik
- FORMULARNAME :** Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)
- INDIVIDUELLE ÜBERSCHRIFTEN (nachstehend) & SPALTENAUSWAHLEN (unten)**

| AP-KZ | BP-KZ | ---ACD-Anrufe--- |       |      | ---NICHT-ACD-ANRUF--- |     |      |      | -GESAMTZEIT- |     |
|-------|-------|------------------|-------|------|-----------------------|-----|------|------|--------------|-----|
|       |       | ANZ              | Ø     | Ø    | ANZ                   | ANZ | ZEIT | ZEIT | NICHI        | ANG |
|       |       | BEANT            | GESPR | WART | KOM                   | GEH | KOM  | GEH  | BER          |     |

Below the table, there is a section for defining individual headers and column selections. It includes a text box with the instruction: 'Geben Sie bis zu 4 Zeilen mit Überschriftstext ein, um die Standardspaltenüberschriften zu ersetzen. Die maximale Zeilenlänge ist 132.' Below this, there are fields for 'BP basis', 'KZ zeit-einheit', and 'ZEIT'. To the right, there are fields for 'DAUER' and 'ANME'.

At the bottom of the screen, there is a status bar with the following text: 'HIFLE = Help PF1 = Befehle PF2 = Optionsfenster ausblenden PF3 = Bereich bearbeiten F20=>>'. The screen also features a 'Feldauswahlbalken' (Field Selection Bar) on the left side and a 'Popup-Menü „Optionen“' (Popup Menu 'Options') at the bottom center.

## Menü Befehle

Das Menü „Befehle“ enthält eine Reihe von Befehlen für den jeweils angezeigten Bildschirm. Drücken Sie die Funktionstaste [Befehle], um das Menü „Befehle“ aufzurufen; drücken Sie die Funktionstaste [Befehle] erneut, um das Menü zu verlassen, ohne einen Befehl auszuwählen.

Wenn Sie mit dem Menü „Befehle“ für bestimmte Bildschirme vertraut sind und diese Menüs nicht bei jeder Befehlseingabe sehen möchten, können Sie Befehle auch mit  $n$ [Befehle] eingeben, wobei  $n$  für die Nummer des Menüpunktes steht.

Zum Beispiel lautet der erste Befehl jedes Menüs „Befehle“ „1. Beenden...“. Mit dieser Auswahl verlassen Sie den aktuellen Bildschirm und kehren zum vorhergehenden zurück. Durch Drücken von 1 [Befehle] können Sie den Bildschirm noch schneller verlassen.

## Feldoptionen

Drücken Sie die Funktionstaste [Optionen], um die für ein bestimmtes Feld zur Verfügung stehenden Optionen auf dem Bildschirm anzuzeigen. Drücken Sie die Funktionstaste [Optionen] erneut, um das Menü zu verlassen, ohne einen Befehl auszuwählen.

Feldoptionen erscheinen entweder in einem Menü, aus dem Sie eine bestimmte Option auswählen können, oder in einem Fenster mit Text, der die im Feld erwartete Eingabe beschreibt (siehe Abbildung 3-6). Dieser Text bleibt auf dem Bildschirm sichtbar, während Sie Daten in das Feld eingeben. Drücken Sie die Funktionstaste [Optionen] erneut, um den Feldoptionstext auszublenden.

## Feldauswahlbalken

Der Feldauswahlbalken funktioniert fast genauso wie der Menüauswahlbalken.

Wählen Sie mit den Pfeiltasten ein Feld aus, das Sie ändern, in das Sie Daten eingeben, in dem Sie eine Option auswählen oder ändern möchten. Neue Feldeingaben werden während der Eingabe in der Eingabe-/Ausgabezeile und nach Drücken der {EINGABETASTE} im ausgewählten Feld angezeigt.

Drücken Sie [Bereich bearbeiten], um ein Feld zu bearbeiten. Im Bearbeitungsmodus werden die Daten bei der Eingabe in dem Feld angezeigt, das Sie gerade bearbeiten, und nicht wie oben beschrieben in der Eingabe-/Ausgabezeile. Im Bearbeitungsmodus haben Sie außerdem Zugriff auf die Befehle, die bereits in den Tabellen für globale Befehle beschrieben wurden.

## Funktionstasten

Die verfügbaren Funktionstasten und die Funktionen, die sie ausführen, können innerhalb des Systems variieren. Bestimmte Tasten, wie {PF2} für Optionen, führen normalerweise in verschiedenen Bildschirmen dieselben Funktionen aus, sind jedoch nicht immer verfügbar.

Die Liste der Funktionstasten wird immer im unteren Teil des Bildschirms angezeigt. Wenn der Platz nicht zur Anzeige aller Tasten ausreicht, wird in der rechten unteren Ecke durch eine Funktionstaste (beispielsweise {F20}), angezeigt, daß weitere Tasten zur Verfügung stehen. Drücken Sie diese Wechseltaste, um den nächsten Funktionstastensatz anzuzeigen.

**Anmerkung:** Bei den meisten Beispielbildschirmen in diesem Handbuch handelt es sich um PC-Bildschirme. Die Funktionstastemenüs auf diesen Bildschirmen können geringfügig von denen auf Ihrem Arbeitsplatzrechner abweichen.

## Hilfe

Die Funktionstaste [Hilfe] ist immer in der linken unteren Ecke Ihres Bildschirms verfügbar. Durch Drücken dieser Funktionstaste rufen Sie einen Hilfebildschirm für Ihre aktuelle Anzeige auf.

## Eingabe-/Ausgabezeile

Die untere Zeile des Bildschirms erfüllt zwei Aufgaben. Alle Fehlermeldungen werden dort hervorgehoben angezeigt, verschwinden jedoch, wenn die nächste Taste gedrückt wird. In Abbildung 3-5 hat der Aufsichtsperson eine Zahl eingegeben, die nicht im Formatmenü enthalten ist, und es wird eine Fehlermeldung angezeigt.



Die meisten von Ihnen eingegebenen Daten werden ebenfalls in dieser Zeile angezeigt, mit Ausnahme der Funktionstasten und der Daten, die Sie während der Bearbeitung eines Feldes eingeben. In Abbildung 3-6 hat der Aufsichtsplatz damit begonnen, neue Daten für die individuellen Überschriften einzugeben. Der Cursor zeigt hier am Ende der Eingabe den nächsten Tastenanschlag an.

Wenn Ihnen ein Fehler unterläuft, bevor Sie die {EINGABETASTE} drücken, gehen Sie mit der Rücktaste an die entsprechende Stelle in Ihrer Eingabe zurück. Um ein bereits eingegebenes Feld zu korrigieren, geben Sie das komplette Feld erneut ein, oder bearbeiten Sie die dort schon vorhandenen Daten. Schließen Sie jede Eingabe durch Drücken der {EINGABETASTE} ab.

### **Sprachauswahlfeld**

Das *Sprachauswahlfeld* wird verwendet, wenn Sie eine andere Sprachversion für denselben Bericht definieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie mehr als eine Sprache auf Ihrem System installiert haben.

Um beispielsweise ein Berichtsformat in beiden Sprachen festzulegen, definieren Sie zunächst das Format in der Standardsprache des Systems. Ändern Sie den Sprachindikator in die optionale Sprache, und geben Sie die Überschriften und den Berichtstitel in der optionalen Sprache ein. Wenn der Bericht gespeichert wird, speichert Meridian MAX die Informationen in beiden Sprachen. Diese Berichtsdefinitionen können von den Aufsichtsplätzen in der Sprache ihrer Wahl verwendet werden.

Es können maximal zwei der verfügbaren Sprachen auf einem System gleichzeitig installiert werden. Aus Gründen der Unterstützung und der Kompatibilität zu NAC Version 1 ist eine der beiden installierten Sprachen immer Englisch.

Meridian MAX 9 zeigt alle unveränderlichen Sprachtexte auf dem Aufsichtsplatzbildschirm jeweils in nur einer Sprache an, der Sprache des Aufsichtsplatzes. Dieser statische Text umfaßt Eingabeaufforderungen für den Aufsichtsplatz, Feldnamen in Dateneingabeformularen, Hilfetext, Statuszeilenanzeigen, Fehlermeldungen auf dem Aufsichtsplatzrechner usw.

## **Popup-Fenster**

Popup-Fenster sind separate Anzeigebereiche innerhalb zahlreicher Bildschirme. Sie dienen zur Anzeige von Informationen oder als Arbeitsbildschirm, den Sie verwenden, während andere Informationen angezeigt werden.

## **Statusindikatoren**

Statusindikatoren werden dazu verwendet, Aufsichtsplätze auf dringende Probleme oder wichtige Systeminformationen hinzuweisen.

### **Konfigurationskontrollverbindung**

Dieser Indikator zeigt „KK: KEINE VB.“ an, wenn keine Verbindung zwischen Meridian MAX und dem Telekommunikationssystem besteht. Die Meldung „KK: N. BEREIT“ zeigt an, daß Sie zu diesem Zeitpunkt keine Konfigurationskontrollfunktionen ausführen können, obwohl Informationen vom Telekommunikationssystem empfangen werden. Der Indikator wird nicht angezeigt, wenn die Verbindung besteht und ordnungsgemäß funktioniert.

### **Notruf**

Dieser Indikator blinkt auf dem Bildschirm, wenn ein Bedienplatz, für den Sie verantwortlich sind, auf seinem ACD-Telefonapparat die Notruftaste drückt. Der Name dieses Bedienplatzes und die Positions-ID werden auf dem Statusindikatorbalken im oberen Teil Ihres Bildschirms angezeigt.

### **High-Speed-Link**

Wenn der Informationsfluß des High-Speed-Links unterbrochen ist, wird die Uhr in der rechten oberen Ecke eines aktiven Aufsichtsplatzrechners hervorgehoben. Dieser hervorgehobene Status zeigt an, daß Meridian MAX keine Informationen von Meridian 1 empfängt.

Wenn Ihr Arbeitsplatzrechner über das Leistungsmerkmal „Individuelle Farbanpassung“ verfügt, sollten Sie diese Hervorhebung in einer anderen Farbe als der des Bilschirmelements „Ausnahme“ definieren.

### **Bericht**

Wenn Sie einen Ad-hoc-Bericht auf Ihrem Arbeitsplatzrechner anzeigen lassen, informiert Sie die Berichtsstatusanzeige über dessen Status. Wird ein Ad-hoc-Bericht direkt zum Drucker gesendet, wird sein Status nicht angezeigt.

Die folgenden Statusanzeigen können auf dem Bildschirm angezeigt werden:

- **Bericht in Bearb.** Dies bedeutet, daß Meridian MAX den Bericht gerade bearbeitet.
- **Bericht fertig** Dies zeigt an, daß der Bericht zur Anzeige bereit ist.
- **Ber. fehlgeschl** Dies bedeutet, daß der Bericht nicht erstellt werden konnte.

### Speichern von Datensatzdefinitionen

Sie sollten eine Anzeige speichern und beenden, sobald Sie eine neue Datensatzdefinition erstellt haben. Wenn Sie mehrere Definitionen erstellen, ohne die Anzeige jedesmal zu speichern und zu beenden, enthalten die neuen Definitionen möglicherweise denselben Namen.

Sie sollten beispielsweise nach dem Erstellen einer neuen tabellarischen Quadrantendefinition auf dem Bildschirm „Quadrantendefinition“ die Definition speichern und den Bildschirm schließen.

### **3-18** Die Benutzeroberfläche

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

---

## Kapitel 4: Erste Schritte

---

### Anmelden

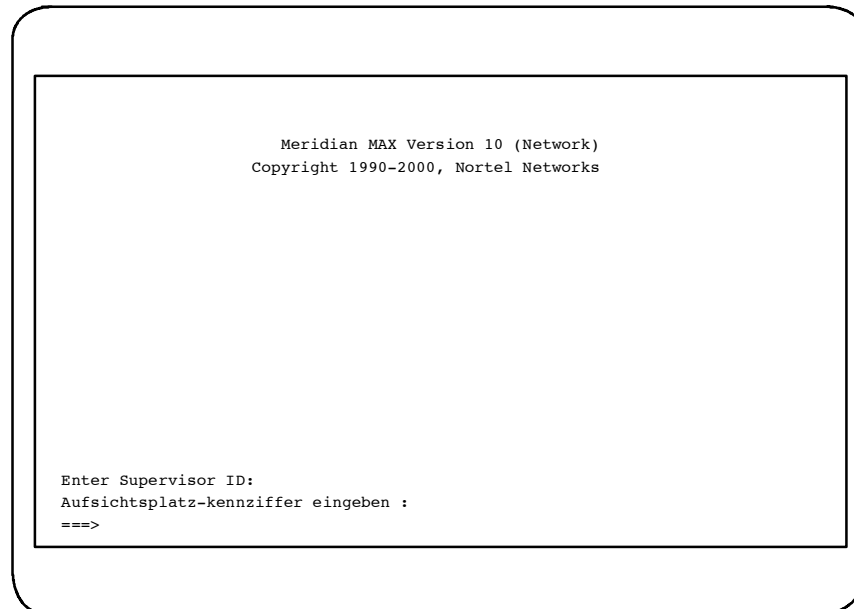
Diesem Kapitel enthält eine schrittweise Anleitung zur Anmeldung bei einem Meridian MAX-Arbeitsplatzrechner.

#### **Anleitung 4-1**

##### **So melden Sie sich bei Meridian MAX an**

- 1 Schalten Sie den Arbeitsplatzrechner und den Bildschirm ein.  
*Wenn Meridian MAX ordnungsgemäß installiert wurde, wird ein Anmeldebildschirm wie in Abbildung 4-1 angezeigt.*

**Abbildung 4-1**  
**Anmeldebildschirm**



- 2 Geben Sie Ihre Anmelde-ID ein, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.

Wenn der Systemverwalter Ihnen bei der Erstellung Ihres Profils im Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ ein Anmeldepaßwort zugewiesen hat, werden Sie zur Eingabe des Paßworts aufgefordert. Das Paßwort muß genau so eingegeben werden, wie es der Systemverwalter zugewiesen hat. Die Eingabe **MeinPaßwort** ist nicht identisch mit der Eingabe **meinpaßwort**.

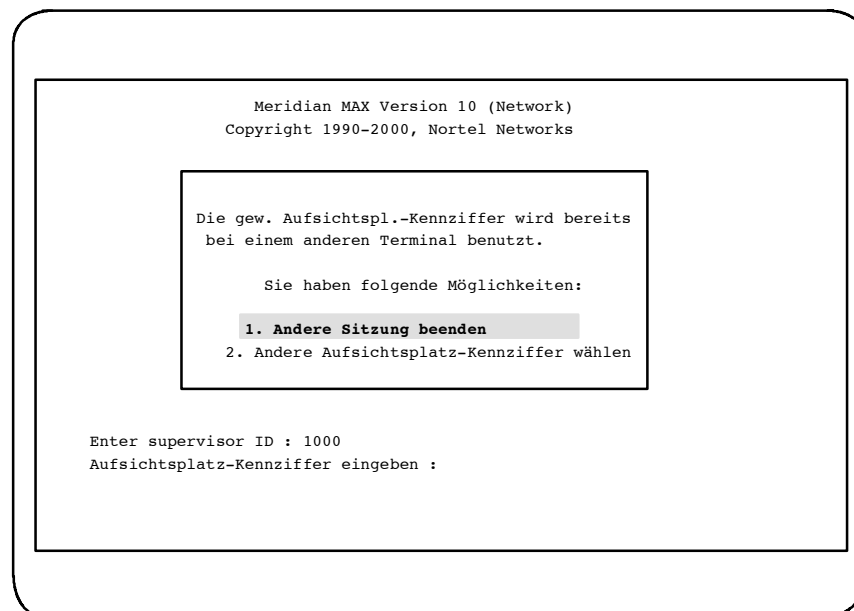
- 3 Falls erforderlich, geben Sie das Paßwort ein und drücken die **{EINGABETASTE}**.

Wenn bei der Anmeldung Probleme auftreten sollten, lesen Sie den Abschnitt „Probleme bei der Anmeldung“. Bei erfolgreicher Anmeldung lesen Sie den Abschnitt „Hauptmenü“ in diesem Kapitel.

## Probleme bei der Anmeldung

Wird die von Ihnen bei der Anmeldung eingegebene Anmelde-ID von einer anderen Person verwendet, wird eine Popup-Meldung, wie in Abbildung 4-2 gezeigt, eingeblendet.

**Abbildung 4-2**  
**Popup-Meldung bei Anmeldekonflikt**



Gehen Sie gemäß Anleitung 4-2 vor, sobald die Popup-Meldung angezeigt wird.

### **Anleitung 4-2** **So verfahren Sie bei doppelten Anmeldungen**

- 1 Drücken Sie **1**, um mit der Anmeldung fortzufahren und die andere Sitzung ohne Warnung zu schließen.  
Sie sollten diese Option nur wählen, wenn der andere Benutzer Ihre ID ohne Berechtigung verwendet.

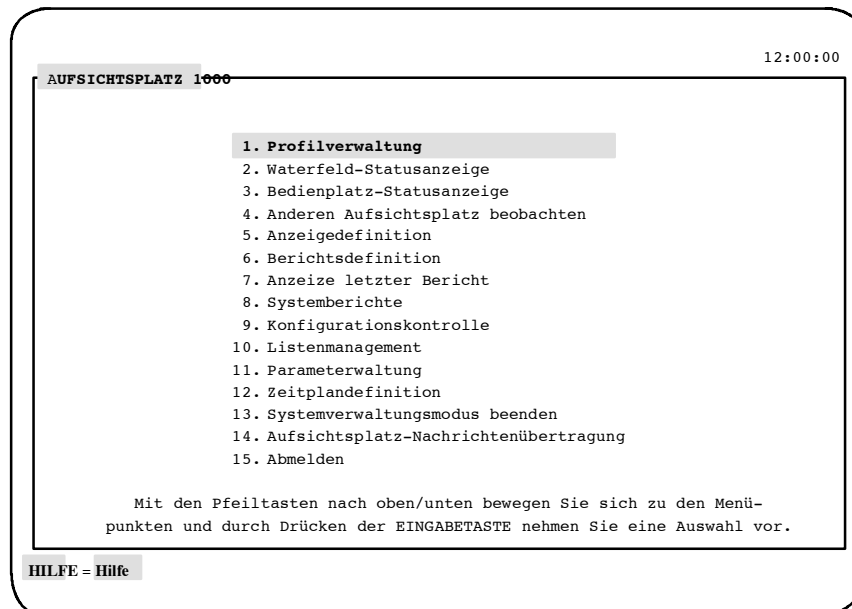
**oder**

Drücken Sie **2**, um den ursprünglichen Anmeldeversuch abubrechen und eine andere Anmelde-ID einzugeben.

## Hauptmenü

Nach einer erfolgreichen Anmeldung wird das Hauptmenü angezeigt. Es enthält eine Liste aller Ihnen zur Verfügung stehenden Meridian MAX-Leistungsmerkmale. Abbildung 4-3 zeigt das für network Systemverwalter verfügbare Hauptmenü. Der Systemverwalter legt mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Aufsichtsplatzdefinition“ fest, welche dieser Leistungsmerkmale in Ihrem Hauptmenü angezeigt werden.

**Abbildung 4-3**  
**Hauptmenü**



### Profilverwaltung

Dieses Leistungsmerkmal liefert Informationen zu den Meridian MAX-Leistungsmerkmalen, die von einem bestimmten Aufsichtsplatz verwendet werden können. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann eingeschränkt werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Profilverwaltung“.



**Wartefeld-Statusanzeige**

Über dieses Leistungsmerkmal erhalten Sie Online-Informationen über den Status der Wartefelder. Sie können auf vordefinierte Systembildschirme zugreifen oder die individuell angepaßten Bildschirme darstellen, die Sie mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Anzeigedefinition“ erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Wartefeld-Statusanzeige“.

**Bedienplatz-Statusanzeige**

Über dieses Leistungsmerkmal erhalten Sie Online-Informationen über den Status der Bedienplätze und der von ihnen bedienten Wartefelder. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“.

**Anderen Aufsichtsplatz beobachten**

Dieses Leistungsmerkmal bietet Zugriff auf die von einem anderen Aufsichtsplatz verwendeten Anzeigen und Berichte. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann beschränkt sein. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Beobachten eines anderen Aufsichtsplatzes“.

**Anzeigedefinition**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie Ihre eigene Wartefeld-Statusanzeige erstellen, um die von Ihnen gewünschten Wartefeldinformationen zu erhalten. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann beschränkt sein. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Anzeigedefinition“.

**Berichtsdefinition**

Dieses Leistungsmerkmal bietet Ihnen die Möglichkeit, Berichte über Ihre Bedienplätze, Wartefelder und das System zu erstellen, anzuzeigen, zu ändern und zu drucken. Sie können vordefinierte tabellarische und grafische Berichte verwenden oder Ihre eigenen erstellen. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann beschränkt sein. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.

**Berichtsvorschau**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie einen Bericht vor dem Drucken auf dem Bildschirm darstellen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Berichtsvorschau“.

**Systemberichte**

Dieses Leistungsmerkmal liefert vordefinierte Berichte zum aktuellen Status des Meridian MAX-Systems. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann beschränkt sein. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

### **Konfigurationskontrolle**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie die Konfiguration des Meridian MAX-Systems ändern. Dazu gehören die Neuordnung von Bedienplätzen, Wartefeldern, Schwellwerten, Ansagen, Amtsleitzuordnungen und Überlaufzielen. Der Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal kann beschränkt sein. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

### **Listenmanagement**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie Objekte wie Wartefelder, Amtsleitungen, Bedienplätze etc. in fortlaufender oder nicht fortlaufender Reihenfolge in Listen gruppieren. In diesen Listen können Änderungen für alle Objekte gleichzeitig vorgenommen werden. Darüber hinaus werden sie in Berichten verwendet, um Daten zu erzeugen, die sich nur auf die angegebenen Objekte beziehen. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

### **Parameterverwaltung**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie Parameter für die Verwendung in Meridian MAX definieren. Dazu gehört das Definieren von Systembenutzern, Zeitrahmen, Wartefeldern, Schwellwerten, Bündeln usw. Der Zugriff auf diese Funktion kann beschränkt sein. Wie Sie auf das Leistungsmerkmal Parameterverwaltung zugreifen können, erfahren Sie im Abschnitt „Zugriffsberechtigung für die Systemverwaltung“. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“.

### **Zeitplandefinition**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie die Zeiten definieren, zu denen Berichte gedruckt und Änderungsanweisungen der Konfigurationskontrolle ausgeführt werden. Der Zugriff auf diese Funktion kann beschränkt sein. Wie Sie auf dieses Leistungsmerkmal zugreifen können erfahren Sie im Abschnitt „Zugriffsberechtigung für die Systemverwaltung“ in diesem Kapitel. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

### **Systemverwaltungsmodus aktivieren**

Dieses Leistungsmerkmal stellt eine optionale Sicherheitsmaßnahme gegen unberechtigten Zugriff auf die Leistungsmerkmale „Parameterverwaltung“ und „Zeitplandefinition“ dar. Es wird nur dann im Hauptmenü angezeigt, wenn der Zugriff auf den Systemverwaltungsmodus beschränkt ist. Einzelheiten finden Sie im Abschnitt „Zugriffsberechtigung für die Systemverwaltung“ in diesem Kapitel.

**Systemverwaltungsmodus beenden**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie den Systemverwaltungsmodus beenden. Er wird nur angezeigt, wenn zuvor das Leistungsmerkmal „*Systemverwaltungsmodus aktivieren*“ ausgewählt wurde. Wenn Sie den Systemverwaltungsmodus beendet haben, sind die Leistungsmerkmale „*Parameterverwaltung*“ und „*Zeitplandefinition*“ im Hauptmenü abgeblendet, da sie nicht mehr ausgewählt werden können.

**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung**

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie Nachrichten senden und von anderen Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern empfangen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System Zugriff auf die Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) hat. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Senden von Nachrichten an Aufsichtsplätze“.

**Abmelden**

Mit diesem Leistungsmerkmal melden Sie sich von Meridian MAX ab. Beim Ausschalten des Arbeitsplatzrechners oder beim Beenden von Reflection 4+ oder MTE werden Sie nicht vom System abgemeldet.

**Zugriffsberechtigung für die Systemverwaltung**

Die Leistungsmerkmale „*Parameterverwaltung*“ und „*Zeitplandefinition*“ stellen Systemparameter zur Verfügung, auf die nur gründlich geschulte Meridian MAX-Benutzer Zugriff haben. Meridian MAX bietet zwei optionale Sicherheitsmaßnahmen, um den Zugriff auf diese Bereiche zu beschränken. Diese Sicherheitsmaßnahmen umfassen:

- Das Zuweisen eines Systemverwaltungspassworts im Leistungsmerkmal „*Weitere Optionen*“. (Das Leistungsmerkmal „*Systemverwaltungsmodus aktivieren*“ wird im Hauptmenü nur angezeigt, wenn ein Systemverwalter-Paßwort zugewiesen wurde).
- Die Deaktivierung des Zugriffs auf die Felder *Parameterverwaltung* und *Zeitplandefinition* beim Erstellen des Aufsichtsplatzprofils.

Gehen Sie gemäß Anleitung 4-3 vor, um den Systemverwaltungsmodus zu aktivieren und auf die Leistungsmerkmale „*Parameterverwaltung*“ und „*Zeitplandefinition*“ zuzugreifen.

#### **Anleitung 4-3**

##### **So aktivieren Sie den Systemverwaltungsmodus**

- 1 Bitten Sie den Systemverwalter, den Zugriff auf die Leistungsmerkmale „Parameterverwaltung“ und „Zeitplandefinition“ in Ihrem Profil zu aktivieren.
- 2 Fragen Sie den Systemverwalter nach dem im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ zugewiesenen Systemverwaltungspaßwort.
- 3 Wählen Sie im Hauptmenü das Leistungsmerkmal „Systemverwaltungsmodus aktivieren“.

*Ein Popup-Fenster zur Eingabe des Systemverwaltungspaßworts wird geöffnet.*

- 4 Geben Sie das im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ zugewiesene Systemverwaltungspaßwort ein.

*Wenn Sie die Anleitung erfolgreich ausgeführt haben, sind die Leistungsmerkmale „Parameterdefinition“ und „Zeitplandefinition“ im Hauptmenü nicht mehr abgeblendet. Sie können nun darauf zugreifen.*

## **Systembeschränkungen von Meridian MAX**

In den Tabellen dieses Abschnitts werden die Systembeschränkungen von Meridian MAX aufgeführt.

Diese Beschränkungen bestimmen die Anzahl der Benutzerdefinitionen, die erstellt werden können, wie beispielsweise Berichtsformate, Änderungsanweisungen und Zeitplandefinitionen.

### **Beschränkungen der Benutzerzeichenfolgen**

Bei vielen Benutzerdefinitionen müssen ein oder mehrere Zeichenfolgen von Meridian MAX zugeordnet werden. Diese Definitionen verfügen über eine beschränkte Anzahl von Benutzerzeichenfolgen. Die Obergrenze der Benutzerzeichenfolgen ist möglicherweise schneller erreicht als das Limit an Benutzerdefinitionen.

Für Berichtsparemeterdefinitionen auf IPEX sind beispielsweise 3500 Benutzerzeichenfolgen zugelassen. Jede Definition benötigt zwei Benutzerzeichenfolgen. Ihr System könnte also über 500 öffentliche Definitionen verfügen. Jeder Ihrer 210 Aufsichtsplätze kann darüber hinaus fünf persönliche Definitionen und eine Ad-hoc-Definition haben. In diesem Beispiel werden also insgesamt 1760 Definitionen benötigt. Dieser Wert wird mit Hilfe der Formel  $500 + (5 + 1) * 210$  berechnet. Außerdem werden 3520 Benutzerzeichenfolgen ( $1760 * 2$ ) benötigt. Damit wird die Obergrenze von 3500 Benutzerzeichenfolgen überschritten.

## Positionen

Wenn die Anzahl der Meridian 1-Bedienplatzpositionen die maximale Anzahl der definierten Positionen auf Meridian MAX überschreitet, werden die zusätzlichen Positionen und deren zugehörige ACD-Gruppen auf den Aufsichtsplatzbildschirmen und in Berichten nicht angezeigt. Wenn für Meridian MAX beispielsweise 20 ACD-Positionen aktiviert sind, aber 30 Positionen in der Meridian 1-Software definiert wurden, sind die zusätzlichen 10 ACD-Positionen zwar voll funktionsfähig, ihre Daten werden jedoch auf Aufsichtsplatzbildschirmen bzw. in Berichten nicht angezeigt. Nicht dokumentierte Positionen und Wartefelder können jedoch die Genauigkeit von Meridian MAX-Statistiken und -Berichten beeinträchtigen.

Mit der in Meridian 1-Vermittlungssystemen mit X11, Version 17 oder höher, verfügbaren Berichtskontrollfunktion kann die Berichtsfunktion für Wartefelder, bei denen keine Berichterstellung erforderlich ist, deaktiviert werden.

## Absolute Beschränkungen

Absolute Beschränkungen dürfen nicht durch die Summe ihrer Komponenten überschritten werden. In den Tabellen 4-3 und 4-6 sind die Komponenten einer „absoluten“ Beschränkung unter dem absoluten Wert eingerückt.

In Tabelle 4-3 werden zum Beispiel alle Quadrantendefinitionen für die Online-Statistik-Anzeige, öffentliche wie persönliche, mit 500 angegeben. Wenn ein IPEX-System über 240 Meridian MAX-Aufsichtsplätze und 250 öffentliche Definitionen verfügt, verbleiben nur 250 Definitionen für persönliche Definitionen der Aufsichtsplätze. Daher können die meisten Aufsichtsplätze nicht die höchste vom System zugelassene Anzahl an persönlichen Definitionen festlegen. Umgekehrt wird die Anzahl der öffentlichen Definitionen beeinträchtigt, wenn Aufsichtsplätze die Anzahl ihrer persönlichen Definitionen erhöhen.

**Anmerkung:** Einige Beschränkungen gelten für mehrere Ansichten. Die absoluten Werte für Formel-, Format- und Quadrantendefinitionen enthalten die Definitionen, die in allen Statistikgruppen definiert wurden. Absolute Werte für Listendefinitionen enthalten diejenigen Listendefinitionen, die für alle Listentypen festgelegt wurden. Für Meridian MAX können zum Beispiel höchstens 250 Formeldefinitionen erstellt werden.

## Allgemeine Meridian MAX-Beschränkungen

In Tabelle 4-1 sind die allgemeinen Systembeschränkungen von Meridian MAX 10 aufgeführt.

| <b>Tabelle 4-1<br/>Allgemeine Beschränkungen für Meridian Max 10</b>                                                                                                                                                                                           |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                                                                                                                                                                                                         | <b>IPEX</b> |
| Datenbank für gespeicherte Daten – verfügbarer Festplattenspeicher (in MB)                                                                                                                                                                                     | 600         |
| Aufsichtsplatz-Terminalanschlüsse (wenn keine Verkehrslast-Management-Verbindung oder Netzwerkverbindung konfiguriert wurde)                                                                                                                                   | 2           |
| Lokale/MTE-Drucker (nur ein Drucker pro MTE-Aufsichtsplatzrechner)                                                                                                                                                                                             | 720         |
| Gleichzeitige Verbindungen von Meridian MAX-Aufsichtsplatzrechnern (die Gesamtzahl der Meridian MAX-Aufsichtsplatzrechner, die mit MTE, VT220/VT240 oder SDA verbunden sind. Die Meridian MAX-Aufsichtsperson muß nicht an die Arbeitsstation angemeldet sein) | 60          |
| Gesamtzahl von ACD-Gruppen, die ein Bedienplatz bei aktivierter MQA gleichzeitig bedienen kann                                                                                                                                                                 | 5           |
| MIS-Aufsichtsplätze                                                                                                                                                                                                                                            | 240         |

## Grundlegende ACD-Parameterbeschränkungen

In Tabelle 4-2 sind die grundlegenden ACD-Parameterbeschränkungen aufgelistet, die den Meridian 1-ACD-Systembeschränkungen entsprechen.

| <b>Tabelle 4-2</b><br><b>Grundlegende ACD-Parameterbeschränkungen (in Entsprechung zu den Meridian 1-ACD-Beschränkungen)</b>                                                                                                                                      |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                                                                                                                                                                                                            | <b>IPEX</b> |
| Meridian 1ACD-Wartefelder (alle Typen) mit eingeschalteter Berichtssteuerung                                                                                                                                                                                      | 240         |
| MEI-Netzwerk: Gleichzeitig aktive Verbindungen                                                                                                                                                                                                                    | 1           |
| MEI-Observe: Gleichzeitig aktive Verbindungen                                                                                                                                                                                                                     | 3           |
| MSI: Gleichzeitige Wartefelder, die gesendet werden können                                                                                                                                                                                                        | 64          |
| Meridian 1 ACD-Positionen (Gesamtzahl von Bedienplatz- und Meridian 1 Aufsichtsplatzpositionen)                                                                                                                                                                   | 1500        |
| Meridian 1 ACD-Aufsichtsplätze                                                                                                                                                                                                                                    | 240         |
| Meridian 1 ACD-Bedienplätze-IDs                                                                                                                                                                                                                                   | 2400        |
| Meridian 1 Bündel (alle Typen)                                                                                                                                                                                                                                    | 256         |
| Meridian 1 Leitungen (alle Typen)*                                                                                                                                                                                                                                | 2000        |
| Meridian 1 DNIS-IDs                                                                                                                                                                                                                                               | 5000        |
| Meridian 1 Projekt-IDs                                                                                                                                                                                                                                            | 1000        |
| * Eine Amtsleitung ist eine Kombination aus der Bündelnummer und der Bündelmitgliedsnummer. Die Bündelmitgliedsnummer 0 (Null) wird als Pseudobündelnummer verwendet, wenn die Erstellung eines detaillierten Berichts für die Amtsleitungsebene deaktiviert ist. |             |

**Anmerkung:** Die Meridian 1-Parameterbeschränkungen sollten kleiner gleich der grundlegenden Meridian MAX-ACD-Parameterbeschränkungen sein, die in Tabelle 4-2 aufgeführt sind. Wenn falsche Beschränkungen verwendet werden, kann das Meridian MAX-System zwar arbeiten, möglicherweise werden jedoch ACD-Daten außerhalb dieser Beschränkungen ignoriert.

### Anzeigedefinitionsbeschränkungen

Tabelle 4-3 führt die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ auf. Die Zeichenfolgen in den Definitionen können in zwei Sprachen festgelegt werden.

| <b>Tabelle 4-3<br/>Anzeigedefinitionsbeschränkungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                  |                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max. zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Bildschirmdefinitionen<br>(öffentliche und persönliche)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1450        | 2900                                                             | 3500 <sup>1</sup>                                           |
| Bildschirmdefinitionen<br>(öffentliche)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 250         | 500                                                              | nicht zutreffend                                            |
| Bildschirmdefinitionen<br>(persönliche pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5           | 2400                                                             | nicht zutreffend                                            |
| Quadrantendefinitionen<br>(öffentliche und persönliche)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 500         | 2000                                                             | 3500 <sup>2</sup>                                           |
| Quadrantendefinitionen<br>(öffentliche)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 250         | 1000                                                             | nicht zutreffend                                            |
| Quadrantendefinitionen<br>(persönliche pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5           | 4800                                                             | nicht zutreffend                                            |
| Formeldefinitionen<br>(außer Standardformeln)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 250         | 1500                                                             | 550 <sup>3</sup>                                            |
| <sup>1</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Parameterdefinitionen ergibt sich aus der Summe der Parameterdefinitionen von Anzeigen und Berichten.<br><sup>2</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Formatdefinitionen ergibt sich aus der Summe der Formatdefinitionen von Quadranten und Berichtstabellen<br><sup>3</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Formeldefinitionen ergibt sich aus der Summe der Formeldefinitionen von Anzeigen und Berichten. |             |                                                                  |                                                             |



## Konfigurationskontrollbeschränkungen

Tabelle 4-4 führt die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ auf. Die Zeichenfolgen in den Definitionen können in zwei Sprachen festgelegt werden.

| <b>Tabelle 4-4<br/>Beschränkungen der Konfigurationskontrolle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                                                  |                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max.<br/>zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Änderungsanweisungs-definitionen*                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100         | 200                                                              | 375                                                             |
| Positionszuordnungen und Parameter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Überlaufschwellwerte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Ansagen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Nachtschaltungsparameter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Amtsleitungszuordnungen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| CDN-Parameter                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Verkehrslenkungstabellen Tag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| Verkehrslenkungstabellen Nacht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3340        | 0                                                                | nicht zutref.                                                   |
| <p>* Die tatsächliche Anzahl der Änderungsanweisungen ist auf den ausgeführten Änderungsanweisungstyp und die Größe der Datenbank beschränkt. Eine Änderungsanweisung könnte beispielsweise 340 Amtsleitungszuordnungen ändern. Dadurch werden 340 Einträge in der Leitungszuordnungstabelle gespeichert. Diese Tabelle darf nur 3340 Einträge enthalten. Wenn weitere 10 Änderungsaufträge für die Änderung von je 300 Leitungszuordnungen erstellt werden, erreicht die Tabelle ihr Limit. Neue Änderungsanweisungen können nicht mehr gespeichert werden, obwohl insgesamt nur 11 Änderungsanweisungen erstellt wurden.</p> |             |                                                                  |                                                                 |

## Listenmanagementbeschränkungen

Tabelle 4-5 listet die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ auf. Die Zeichenfolgen können nur in einer Sprache festgelegt werden. Die Benutzerzeichenfolgen im Leistungsmerkmal „Listendefinition“ werden anders gespeichert, d. h., für dieses Leistungsmerkmal bestehen keine eigenen Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen.

| <b>Tabelle 4-5<br/>Listendefinitionsbeschränkungen</b> |             |
|--------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Systemparameter</b>                                 | <b>IPEX</b> |
| Listendefinitionen                                     | 250         |
| Listenelemente pro Listendefinition                    | 200         |
| Listenelemente pro System                              | 25 000      |

## Berichtsdefinitionsbeschränkungen

Tabelle 4-6 listet die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ auf. Die Zeichenfolgen in den Definitionen können in zwei Sprachen festgelegt werden.

| <b>Tabelle 4-6<br/>Berichtsdefinitionsbeschränkungen</b>                          |             |                                                                  |                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                            | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max. zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Berichtsparameterdefinitionen<br>(öffentl., persönl. und ad hoc)                  | 1940        | 3880                                                             | 3500 <sup>1</sup>                                           |
| Berichtsparameter-<br>definitionen (öffentliche)                                  | 250         | 1000<br>oder 500                                                 | siehe oben                                                  |
| Berichtsparameterdefinitionen<br>(persönliche pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz) | 5           | 2400                                                             | siehe oben                                                  |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                            |             |                                                                  |                                                             |

| <b>Tabelle 4-6 (Fortsetzung)<br/>Berichtsdefinitionsbeschränkungen</b>         |             |                                                                  |                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                         | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max. zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Berichtsparameterdefinitionen<br>(ad hoc pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz)   | 1           | 480                                                              | siehe oben                                                  |
| Tabellenformatdefinitionen (öffentliche<br>und persönliche)                    | 250         | 2500                                                             | 3575 <sup>2</sup>                                           |
| Tabellenformatdefinitionen<br>(öffentliche)                                    | 100         | 1000                                                             | siehe oben                                                  |
| Tabellenformatdefinitionen<br>(persönliche pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz) | 5           | 12 000                                                           | siehe oben                                                  |
| Grafikformatdefinitionen (öffentliche und<br>persönliche)                      | 250         | 1500                                                             | 825                                                         |
| Grafikformatdefinitionen<br>(öffentliche)                                      | 100         | 600                                                              | siehe oben                                                  |
| Grafikformatdefinitionen<br>(persönliche pro Meridian<br>MAX-Aufsichtsplatz)   | 5           | 7200                                                             | siehe oben                                                  |
| Berichtsformeldefinitionen (außer<br>Standardformeln)                          | 250         | 1500                                                             | 550 <sup>3</sup>                                            |
| Kategoriendefinitions-Bins (intern)                                            | 60          | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                               |
| Kategoriendefinitionskategorien                                                | 10          | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                               |
| Periodendefinitionen                                                           | 13          | 13                                                               | 13                                                          |
| Schichtdefinitionen                                                            | 5           | 5                                                                | 5                                                           |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                         |             |                                                                  |                                                             |

| <b>Tabelle 4-6 (Fortsetzung)<br/>Berichtsdefinitionsbeschränkungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                                                  |                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max. zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| <sup>1</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Parameterdefinitionen ergibt sich aus der Summe der Parameterdefinitionen von Anzeigen und Berichten.<br><sup>2</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Formatdefinitionen ergibt sich aus der Summe der Formatdefinitionen von Quadranten und Berichtstabellen<br><sup>3</sup> Die Beschränkungen für Benutzerzeichenfolgen bei Formeldefinitionen ergibt sich aus der Summe der Formeldefinitionen von Anzeigen und Berichten. |             |                                                                  |                                                             |
| <b>– Ende –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                                  |                                                             |

### Zeitplandefinitionsbeschränkungen

Tabelle 4-7 listet die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ auf. Die Zeichenfolgen in den Definitionen können in zwei Sprachen festgelegt werden.

| <b>Tabelle 4-7<br/>Zeitplandefinitionsbeschränkungen</b> |             |                                                                  |                                                                 |
|----------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                   | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max.<br/>zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Zeitplandefinitionen                                     | 100         | 200                                                              | 125                                                             |
| Geplante Zeiten                                          | 40          | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                                   |
| Gesamtzahl geplanter Änderungsanweisungen                | 1000        | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                                   |
| Beigefügte Änderungsanweisungen pro Zeitplandefinition   | 100         | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                                   |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                   |             |                                                                  |                                                                 |

| <b>Tabelle 4-7 (Fortsetzung)</b><br><b>Zeitplandefinitionsbeschränkungen</b> |             |                                                                  |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Systemparameter</b>                                                       | <b>IPEX</b> | <b>Max.<br/>erforderl.<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> | <b>Max.<br/>zulässige<br/>Benutzer-<br/>zeichen-<br/>folgen</b> |
| Gesamtzahl geplanter Datenberichte                                           | 1000        | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                                   |
| Beigefügte Datenberichte pro Zeitplandefinition                              | 100         | nicht zutref.                                                    | nicht zutref.                                                   |
| <b>– Ende –</b>                                                              |             |                                                                  |                                                                 |

### NAC-Anschlußbeschränkungen

Tabelle 4-8 listet die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „NAC-Anschlußmöglichkeit“ auf. Die Zeichenfolgen können nur in einer Sprache festgelegt werden. Die Benutzerzeichenfolgen des Leistungsmerkmals „NAC-Anschlußmöglichkeit“ werden anders gespeichert, d. h., für dieses Leistungsmerkmal bestehen keine eigenen Beschränkungen der Benutzerzeichenfolgen.

**Anmerkung:** Meridian Max 10 unterstützt lediglich NAC 2.5.

| <b>Tabelle 4-8</b><br><b>NAC-Anschlußbeschränkungen</b> |             |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Systemparameter</b>                                  | <b>IPEX</b> |
| Ungelesene Aufsichtsplatz-Nachrichten                   | 50          |
| Gespeicherte Aufsichtsplatz-Nachrichten                 | 20          |
| Aufsichtsplatz-Nachrichten in der Liste Ausgehend       | 5           |

### Parameterverwaltungsbeschränkungen

Tabelle 4-9 listet die Beschränkungen der Anzahl von Definitionen im Leistungsmerkmal „Parameterverwaltung“ auf. Die Benutzerzeichenfolgen können nur in einer Sprache festgelegt werden. Die Benutzerzeichenfolgen des Leistungsmerkmals „Parameterverwaltung“ werden anders gespeichert, d. h., für dieses Leistungsmerkmal bestehen keine eigenen Beschränkungen der Benutzerzeichenfolgen.

| <b>Tabelle 4-9<br/>Parameterverwaltungsbeschränkungen</b> |             |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Systemparameter</b>                                    | <b>IPEX</b> |
| Aufsichtsplatzdefinitionen                                | 240         |
| System-Zeitrahmendefinitionen                             | 18          |
| Schwellwertdefinitionen                                   | 240         |
| Wartepplatzdefintitionen                                  | 240         |
| Bedienplatzdefinitionen                                   | 2400        |
| Bündeldefinitionen                                        | 256         |
| DNIS-Definitionen                                         | 5000        |
| Projektdefinitionen                                       | 1000        |
| Sprachdefinitionen                                        | 2           |

## X11-Abhängigkeit

Bestimmte Meridian MAX-Versionen haben gewisse Anforderungen an Meridian 1 und das Leistungsmerkmal Berichtskontrolle.

### Meridian MAX und die X11-Berichtskontrolle

Die Berichtskontrolle steuert, über welche Wartefelder Meridian MAX Berichte erstellt. Vergewissern Sie sich, daß die Einstellungen für die Berichtskontrolle für CDNs und deren Ziel-ACD-Gruppen sowie für ACD-Gruppen und deren Ziel-ACD-Gruppen für Überlauf bzw. gezielten Überlauf gleich sind. Wenn die Berichtskontrolleinstellungen nicht übereinstimmen, sind die Berichtsdaten möglicherweise inkonsistent. Wenn z. B. im CDN die Berichtskontrolle auf EIN aber bei einer seiner Ziel-ACD-Gruppen auf AUS gestellt ist, wird der Anruf in der CDN-Information des Berichts angezeigt, jedoch nicht, wenn der Anruf zu seiner Ziel-ACD-Gruppe übertragen wird. Für alle Wartefelder, die in MQA verwendet werden, muß die Berichtskontrollfunktion in Meridian 1 aktiviert sein.

---

## Kapitel 5: Parameterverwaltung

---

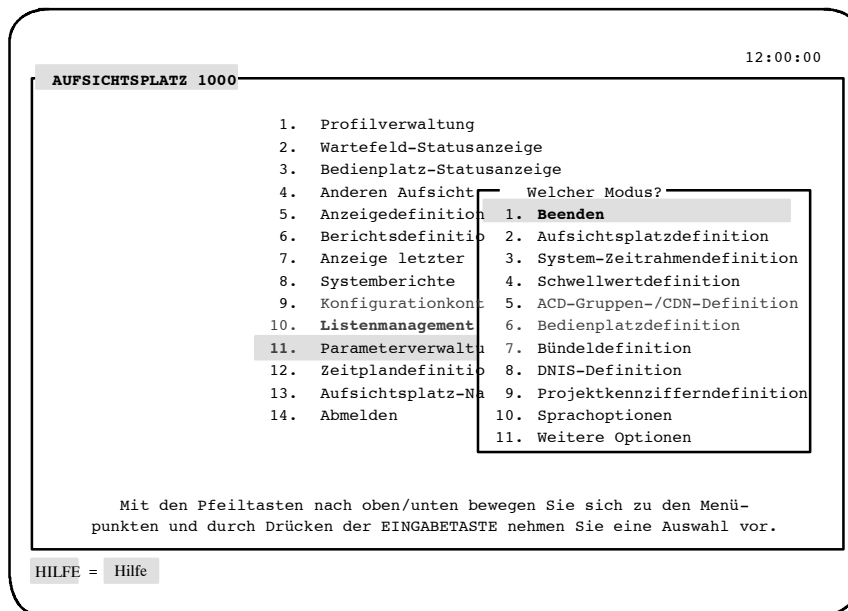
Mit dem Leistungsmerkmal „Parameterverwaltung“ können Sie die Variablen definieren, die in Ihrem System durchgängig verwendet werden sollen. Zu diesen Variablen gehören Aufsichtsplatzprofile, Zeitrahmen, Schwellwerte, ACD-Gruppen/CDNs, Bedienplätze, Bündel, DNIS, Projekt-IDs, Sprachen und diverse Optionen.

Dieses Leistungsmerkmal wird nur an einem Aufsichtsplatz mit Systemverwaltungsfunktionen angezeigt und auch nur dann, wenn die „Parameterverwaltung“ in Ihrem Profil aktiviert ist.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie „*Parameterverwaltung*“ aus dem Hauptmenü. Das in Abbildung 5-1 dargestellte Untermenü wird angezeigt.

**Abbildung 5-1**  
**Das Untermenü „Parameterverwaltung“**



Die Anleitung zum Erstellen und Verändern von Datensätzen ist in vielen Leistungsmerkmalen der Parameterverwaltung ähnlich.

### Anleitung 5-1

#### So erstellen Sie Parameterverwaltungs-Datensätze

- 1 Wählen Sie „*Parameterverwaltung*“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie ein Leistungsmerkmal aus dem Untermenü.  
*Der jeweilige Bildschirm wird angezeigt.*
- 3 Ändern Sie die entsprechenden Felder.
- 4 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie den Datensatz.
- 5 Verlassen Sie den Bildschirm.



## Aufsichtsplatzdefinition

Mit dem Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ können Aufsichtsplätze Aufsichtsplatzprofile darstellen, erstellen, ändern und löschen. Durch die Aufsichtsplatzprofile werden das Erscheinungsbild und die Aktualisierungsrate ihrer Bildschirme sowie die Bereiche des Systems, auf die der Aufsichtsplatz Zugriff hat, festgelegt.

Gewöhnlich haben nur wenige Systemverwalter und Aufsichtsplätze Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal. Es können bis zu 240 Aufsichtsplatzdefinitionen erstellt werden.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den in diesem Leistungsmerkmal erstellten Aufsichtsplatzdefinitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Aufsichtsplatzdatenbankbericht“.

**Abbildung 5-2**  
**Der Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“**

Aufsichtsplatzdefinition

12:00:00

|                            |                                  |                                 |                   |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| MAX-Kennziffer             | 7314                             | Name                            | Michael Hotchkiss |
| Meridian 1 Positions KZ    |                                  | Paßwort                         |                   |
| Sprache                    | Deutsch                          |                                 |                   |
| Stand.-Wartefeldanzeige    | Standard-Grafik-Wartefeldanzeige |                                 |                   |
| Statusaktual.-Rate         | 10                               | NST-Anzeige                     | Namen             |
| Standarddarstellung        | Global                           | Name anzeigen                   | Aktiv.            |
| Notrufstatus               | Deaktiv.                         | Warnton                         | Deaktiv.          |
| Individuelle Farbanpassung | Aktiv.                           | Anzeigedefinition               | Aktiv.            |
| Deckblatt                  | Aktiv.                           | Gruppenmitgliederdefinition     | Aktiv.            |
| Profilverwaltung           | Aktiv.                           | Systemverwaltung                | Aktiv.            |
| Globale Statistik          | Aktiv.                           | Parameterverwaltung             | Aktiv.            |
| Beobachtungsmodus          | Deaktiv.                         | Zeitplandefinition              | Aktiv.            |
| Berichtsdefinition         | Aktiv.                           | Globale Konfigurationskontrolle | Deaktiv.          |
| Systemberichte             | Aktiv.                           | Online-Konfigurationskontrolle  | Aktiv.            |
| Aufsichtsplatz-            |                                  | Ferndrucken                     | Deaktiv.          |
| Nachrichtenübertragung     | Aktiv.                           | CDN-Mitgliederdefinition        | Aktiv.            |
| Lokaldruker übergehen      | Deaktiv.                         |                                 |                   |
| Tabellendrucker            | 10. fl Drucker                   |                                 |                   |
| Graphikdrucker             | 10. fl Drucker                   |                                 |                   |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   PF3 = Bereich bearbeiten   Löschen= Bereich löschen

**Anmerkung:** Möglicherweise erscheinen nicht alle Leistungsmerkmale, wie in Abbildung 5-2 dargestellt. Einige Leistungsmerkmale, wie beispielsweise die im Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“ definierten, werden möglicherweise aufgrund von Systemkonfigurations- und Sicherheitsbeschränkungen nicht angeboten.

### Funktionstasten

#### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen über das ausgewählte Leistungsmerkmal und seine Felder.

#### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

##### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

##### **Bestehende Aufsichtsplatzdefinition lesen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Aufsichtsplatzdefinitions-Datensatz abgerufen und auf dem Bildschirm angezeigt.

##### **Felder auf voreingestellte Werte zurücksetzen**

Mit diesem Befehl werden alle geänderten Felder auf ihren voreingestellten Wert zurückgesetzt.

##### **Änderungen an Aufsichtsplatzdefinition speichern**

Mit diesem Befehl werden alle Änderungen gespeichert, die am angezeigten Aufsichtsplatzdefinitions-Datensatz vorgenommen wurden.

##### **Bestehende Aufsichtsplatzdefinition löschen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Aufsichtsplatzdefinitions-Datensatz aus dem System gelöscht.

#### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

#### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für ein Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option wählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird der Bearbeitungsprozeß eines Bereichs beendet.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**F10=Online KK**

Diese Funktionstaste ermöglicht Ihnen, die Funktionen zur Konfigurationskontrolle festzulegen, auf die der Aufsichtsplatz über die Wartefeld- und die Bedienplatz-Statusanzeige zugreifen kann. Diese Taste wird nur dann eingeblendet, wenn das Feld *Online-Konfigurationskontrolle* aktiviert ist.

Wenn diese Taste gedrückt wird, wird der Bildschirm wie in Abbildung 5-3 angezeigt.

**Abbildung 5-3**  
**Aufsichtsplatzdefinition – Online-Konfigurationskontrollen-Definition**

| Aufsichtsplatzdefinition – Online-Konfigurationskontrollen-Definition |      | 12:00:00 |
|-----------------------------------------------------------------------|------|----------|
| BEDIENPLATZZUORDNUNGEN ÄNDERN                                         | Ja   |          |
| ÜBERLAUSCHWELLWERTE ÄNDERN                                            | Nein |          |
| ZIEL FÜR ÜBERLAUF & GEZ. ÜBERLAUF ÄNDERN                              | Nein |          |
| ANSAGEN ÄNDERN                                                        | Nein |          |
| NACHTSCHALTUNGSPARAMETER ÄNDERN                                       | Nein |          |
| VERKEHRSLLENKUNGSTABELLEN TAG ÄNDERN                                  | Nein |          |
| VERKEHRSLLENKUNGSTABELLEN NACHT ÄNDERN                                | Nein |          |
| CDN-PARAMETER ÄNDERN                                                  | Nein |          |
| WEITERE PARAMETER ANZEIGEN                                            | Ja   |          |

HILFE= Hilfe   PF1 = Beenden   PF2 = Optionen

**Hinweis:** Einige Optionen, wie beispielsweise die unter „Aufsichtsplatzdefinition“ definierten, werden möglicherweise aufgrund von Systemkonfigurations- und Sicherheitsbeschränkungen nicht angezeigt.

Während des Überprüfens einer Wartefeld- oder Bedienplatz-Statusanzeige kann ein Aufsichtsplatz (bei im Profil aktivierter *Online-Konfigurationskontrolle*) auf bestimmte Konfigurationskontrollfunktionen zugreifen. Auf welche Funktionen der Zugriff möglich ist, hängt von den im Bildschirm auf „Ja“ eingestellten Optionen ab (siehe Abbildung 5-3).

Der Aufsichtsplatz kann dann die Einstellungen für diese Bereiche auf Meridian 1 bei laufendem Vermittlungssystem ändern.

**Hinweis:** Mindestens eine Option muß auf „Ja“ eingestellt sein, damit das Aufsichtsplatzprofil gespeichert werden kann (sofern das Feld *Online-Konfigurationskontrolle* aktiviert ist).

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

### **F6=Farben ändern**

Mit dieser Funktionstaste können Sie Farbeinstellungen für Ihre Bildelemente definieren. Diese Taste wird nur angezeigt, wenn das Feld *INDIV. FARBANPASSUNG* aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

### **F7=Gruppenmitgliederdefinition**

Über diese Funktionstaste können Sie eine Liste der Aufsichtsplätze zusammenstellen, deren Online-Statusanzeigen Sie eventuell darstellen möchten, während Sie sich in den Leistungsmerkmalen „Wartefeld-Statusanzeige“ oder „Bedienplatz-Statusanzeige“ befinden. Diese Funktionstaste wird nur angezeigt, wenn das Feld *GRUPPENMITGL.-DEFINITION* in Ihrem Profil aktiviert ist.

Nach Drücken dieser Funktionstaste wird zur Eingabe der Meridian 1-Positions-ID der Aufsichtsplätze, die Sie darstellen möchten, ein Fenster geöffnet. Geben Sie die ID im Format ###-#### oder ##### ein. Diese IDs können auch über [Bereich bearbeiten] geändert oder mit [Bereich löschen] entfernt werden. Drücken Sie [Beenden], nachdem alle IDs eingegeben oder geändert wurden. Denken Sie daran, Ihre Änderungen zu speichern.

Um diese Liste zu verwenden, gehen Sie zu einer der Wartefeld-Statusanzeigen oder Bedienplatz-Statusanzeigen. Vergewissern Sie sich, daß Sie sich in der Aufsichtsplatzdarstellung befinden und nicht in der globalen Darstellung. Drücken Sie [Nächster Aufsichtsplatz], um in Ihrer Liste die Statusanzeigen für den nächsten Aufsichtsplatz anzuzeigen. Um auf einen spezifischen Aufsichtsplatz zuzugreifen, geben Sie die Aufsichtsplatzpositions-ID ein und drücken Sie die Funktionstaste. Drücken Sie nach der ID nicht die {EINGABETASTE}.

### **F8=CDN-Mitgliederdefinition**

Mit dieser Funktionstaste können Sie eine Liste von CDN zur Beobachtung in der Standard-CDN-Anzeige festlegen, auf die Sie mit dem Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ zugreifen können.

In der globalen Darstellung können alle CDNs im System in dieser Anzeige dargestellt werden. Mit dieser Funktionstaste können Sie jedoch spezifische CDNs definieren, um sie in der Aufsichtsplatzdarstellung anzuzeigen. Diese Funktionstaste wird nur eingeblendet, wenn das Feld *CDN-MITGLIEDERDEFINITION* in Ihrem Profil und die Option CCR/EAR-MIS aktiviert sind.

Nach dem Drücken dieser Funktionstaste erscheint ein Fenster zur Eingabe der CDN-Nummern, die beobachtet werden sollen. Geben Sie die Nummern im Format ###-#### oder ##### ein. Sie können CDNs festlegen, die möglicherweise noch nicht in der Meridian 1 definiert sind.

Um aus einer Liste von gegenwärtig in der Meridian 1 definierten CDNs auszuwählen, drücken Sie [Aktuelle CDNs]. Wenn Sie die Auswahl aus der Liste beendet haben, drücken Sie [Aktuelle CDNs ausblenden]. Die CDNs können auch geändert oder aus dem Fenster gelöscht werden. Drücken Sie [Beenden], nachdem alle CDNs eingegeben oder geändert wurden.

Um diese Liste zu verwenden, gehen Sie zur Standard-CDN-Anzeige im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“. Vergewissern Sie sich, daß Sie sich in der Aufsichtsplatzdarstellung befinden und nicht in der globalen Darstellung. Die CDNs aus der Liste werden in der Anzeige eingeblendet.

Die CDNs, die Sie in die Liste eingegeben haben, werden gegenüber den in der Meridian 1 definierten CDNs nur bestätigt, wenn die Standard-CDN-Anzeige erscheint. Damit werden nur die gültigen CDNs in der Anzeige eingeblendet.

### Felder

#### **MAX-Aufsichtsplatz-ID**

Dieses Feld zeigt die Aufsichtsplatz-Anmelde-ID an. Es kann eine beliebige ein- bis vierstellige Zahl sein. Der Aufsichtsplatz meldet sich beim System immer mit dieser Nummer an.

#### **Name**

Dieses Feld zeigt den Aufsichtsplatznamen an.

### **Meridian 1-Positions-ID**

Dieses Feld liefert die Meridian 1-Positions-ID für das Aufsichtsplatz-Telefon. Diese Positions-ID, die bis zu sieben Stellen umfaßt, bestimmt die Wartefelder und Bedienplätze des Aufsichtsplatzes. Mit einer Positions-ID von 0 (Null) können Bedienplätze angezeigt werden, die keiner Aufsichtsplatz-ID zugewiesen sind.

Durch das Definieren dieses Feldes kann auf die Leistungsmerkmale „Wartefeldstatusanzeige“ und „Bedienplatzstatusanzeige“ zugegriffen werden.

### **Paßwort**

Dieses Feld enthält das benutzerabhängige Paßwort des Aufsichtsplatzes. Wenn Sie ein Paßwort in dieses Feld eingeben, wird der Aufsichtsplatz bei jedem Anmelden zur Eingabe des Paßworts aufgefordert.

Wenn das Feld leer bleibt, wird diese Aufforderung bei der Anmeldung übersprungen und das Hauptmenü angezeigt, sobald die Meridian MAX-Aufsichtsplatz-ID eingegeben wird. Da Leerstellen gültige Zeichen in diesem Feld sind, sollten Sie durch Drücken der Funktionstaste [Bereich löschen] sicherstellen, daß kein Paßwort eingegeben wurde.

Sie können jede alphanumerische Zeichenfolge mit einer Länge von bis zu 16 Zeichen eingeben. Auch Interpunktionszeichen und mathematische Symbole können verwendet werden. Beim Paßwort wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

### **Sprache**

Dieses Feld enthält die Sprache, in der der Aufsichtsplatz mit dem System kommuniziert. Die Voreinstellung entspricht der Systemstandardsprache. Dieses Feld wird nur in mehrsprachigen Systemen angezeigt.

### **Stand.-Wartefeldanzeige**

Dieses Feld enthält den Namen der Online-Wartefeld-Statusanzeige, die angezeigt wird, wenn der Aufsichtsplatz zum ersten Mal das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ aufruft. Bei dieser Anzeige kann es sich um eine Standardanzeige, eine öffentliche oder eine persönliche Anzeige handeln.

#### **Statusaktual.-Rate**

In diesem Feld wird die Anzahl der Sekunden zwischen jeder Bildschirmaktualisierung im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ festgelegt. Die Standardaktualisierungsrate beträgt 30 Sekunden.

#### **NST-Anzeige**

In diesem Feld wird festgelegt, ob die Wartefelder in den Online- und Konfigurationskontrollanzeigen nach Name oder Nummer angezeigt werden.

#### **Standarddarstellung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob die voreingestellten Online-Statusanzeigen im Aufsichtsplatz- oder globalen Modus dargestellt werden sollen, wenn sich der Aufsichtsplatz zum ersten Mal im System anmeldet. In der Aufsichtsplatzansicht zeigt das System die den Aufsichtsplatz betreffenden Informationen an und in der globalen Ansicht die Informationen für alle Aufsichtsplätze.

#### **Name anzeigen**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Name des Aufsichtsplatzes als Titel des Hauptmenüs angezeigt wird. Standardmäßig wird die MAX-Aufsichtsplatz-ID angezeigt.

#### **Notrufstatus**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Name und die Positions-ID des Bedienplatzes im Statusbalken des Aufsichtsplatzbildschirms im Falle eines Notrufs angezeigt werden. Dies ermöglicht dem Aufsichtsplatz zu entscheiden, welcher Bedienplatz Unterstützung benötigt.

#### **Warnton**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Arbeitsplatzrechner des Aufsichtsplatzes einen Signalton abgibt, wenn einer der Bedienplätze einen Notruf anzeigt. Das Feld *Notrufstatus* muß aktiviert sein, um diese Option zu verwenden. Diese Option funktioniert nur, wenn der Arbeitsplatzrechner mit einem Alarm ausgestattet ist.



### **Individuelle Farbanpassung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz die Farben auf seinen Bildschirmen oder seinen Menüs ändern kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option „MTE“ aktiviert ist. Wenn das Feld *Indiv. Farbanpassung* aktiviert ist, wird die Funktionstaste [Farben ändern] angezeigt. Drücken Sie diese Taste, um auf den Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“ zuzugreifen. Weitere Informationen entnehmen Sie dem Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

### **Anzeigedefinition**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz über eine Zugriffsberechtigung für das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ verfügt. Mit diesem Leistungsmerkmal kann der Aufsichtsplatz Online-Wartefeld-Statusanzeigen erzeugen.

### **Deckblatt**

In diesem Feld wird festgelegt, ob alle Online-Ad-hoc- und Systemberichte des Aufsichtsplatzes mit einem Deckblatt gedruckt werden.

Online-Ad-hoc-Berichte werden von Anzeigen wie beispielsweise der „Wartefeld-Statusanzeige“ und „Bedienplatz-Statusanzeige“ gedruckt.

Wenn das Leistungsmerkmal „Deckblatt“ aktiviert ist, kann es vom Aufsichtsplatz deaktiviert oder erneut aktiviert werden, indem er über das Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ auf sein Profil zugreift.

### **Gruppenmitgliederdefinition**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz auf die Funktionstaste [Gruppenmitgliederdefinition] zugreifen kann. Mit dieser Taste kann die Person eine Liste der Aufsichtsplätze zusammenstellen, deren Online-Statusanzeigen der Aufsichtsplatz möglicherweise darstellen möchte, während er sich im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ oder „Bedienplatz-Statusanzeige“ befindet.

### **Profilverwaltung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz sein Profil ändern kann.

### **Systemverwaltung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz über Systemverwaltungsprivilegien verfügt. Systemverwalter sind für die Wartung globaler Definitionen wie öffentliche Berichtsdefinitionen, Änderungsanweisungen für die Konfigurationskontrolle, Zeitplandefinitionen und Parameterverwaltung verantwortlich.

### **Globale Statistik**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz über eine Zugriffsberechtigung auf die globale Darstellung der Wartefeld-Statusanzeige oder der Bedienplatz-Statusanzeige verfügt.

### **Parameterverwaltung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz auf den Modus „Parameterverwaltung“ zugreifen kann, wodurch ihm das Erstellen einer Datenbank ermöglicht wird. Das Feld „Systemverwaltung“ muß ebenfalls aktiviert sein, um Zugriff auf die Parameterverwaltung zu haben.

### **Beobachtungsmodus**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz die aktuelle Statusanzeige oder den letzten Bericht eines anderen Aufsichtsplatzes darstellen kann. Das Leistungsmerkmal „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“ wird im Hauptmenü angezeigt, wenn dieses Leistungsmerkmal aktiviert ist.

### **Zeitplandefinition**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz auf das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugreifen kann, um die Zeiten festzulegen, zu denen Berichte gedruckt und Änderungsanweisungen zur Konfigurationskontrolle ausgeführt werden.

### **Berichtsdefinition**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz zur Erstellung von Berichten auf das Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ zugreifen kann.

### **Globale Konfigurationskontrolle**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz über das Hauptmenü auf das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle zugreifen kann. Vom Hauptmenü aus kann der Aufsichtsplatz unbeschränkt auf alle Optionen in der Konfigurationskontrolle zugreifen. Dies unterscheidet sich vom Feld *Online-Konfigurationskontrolle*, das eine Beschränkung des Aufsichtsplatzzugriffs auf Optionen der Konfigurationskontrolle von den Online-Anzeigen aus ermöglicht.

Die Konfigurationskontrolle erlaubt dem Aufsichtsplatz, während des Betriebs des Vermittlungssystems verschiedene Einstellungen in Meridian 1 zu ändern. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle in Ihrem Meridian MAX-System sowie das Feld *Systemverwaltung* im Aufsichtsplatzprofil aktiviert wurden. Das Feld *Globale Konfigurationskontrolle* ist automatisch deaktiviert, wenn das Feld *Systemverwaltung* deaktiviert ist.

Weitere Informationen zum Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

### **Systemberichte**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz auf das Leistungsmerkmal „Systemberichte“ zugreifen kann, um Berichte zu drucken, die den aktuellen Status von Meridian MAX anzeigen.

### **Online-Konfigurationskontrolle**

Dieses Feld ermöglicht Ihnen, die Funktionen zur Konfigurationskontrolle festzulegen, auf die der Aufsichtsplatz über die Wartefeld- und die Bedienplatz-Statusanzeige zugreifen kann.

Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird unten im Bildschirm die Funktionstaste F10=Online KK eingeblendet. Durch Drücken dieser Taste erscheint der Bildschirm Aufsichtsplatzdefinition – Online-Konfigurationskontrollen-Definition (Abbildung 5-3). Weitere Informationen zu dieser Funktionstaste finden Sie unter „Funktionstasten“ in diesem Kapitel.

Die Konfigurationskontrolle erlaubt dem Aufsichtsplatz, während des Betriebs des Vermittlungssystems verschiedene Einstellungen in Meridian 1 zu ändern. Dieses Feld erscheint nur, wenn die Konfigurationskontrolle in Ihrem Meridian MAX-System aktiviert wurde.

**Hinweis:** Wenn das Feld *Online-Konfigurationskontrolle* aktiviert ist, kann das Aufsichtsplatzprofil nur dann gespeichert werden, wenn Sie mindestens einmal in den Definitionsbildschirm der Online-Konfigurationskontrolle wechseln.

### **Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz auf das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zugreifen kann, um Nachrichten zu anderen Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern zu senden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System über NAC verfügt.

### **Ferndrucken**

Dieses Feld zeigt an, ob der Aufsichtsplatz auf das Leistungsmerkmal „Ferndrucken“ zugreifen kann, um Netzwerknoten-Berichte an die Standarddrucker am NAC-Standort zu senden. Darüber hinaus können damit Aufsichtsplätze im Knoten und in der Netzwerkverwaltungszentrale Berichte zur gleichen Zeit lesen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System über NAC verfügt.

### **Lokaldrucker übergehen**

Mit Hilfe dieses Feldes können Berichte an einen bestimmten lokalen Drucker gesendet werden und nicht an den Standarddrucker. Der Aufsichtsplatz kann an einen anderen PC-Arbeitsplatz wechseln, an den ein lokaler Drucker angeschlossen ist. Die vom Aufsichtsplatz an den Standarddrucker gesendeten Berichte werden am lokalen Drucker ausgedruckt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn MTE auf dem PC ausführt wird.

### **CDN-Mitgliederdefinition**

Mit diesem Feld kann der Aufsichtsplatz auf die Funktionstaste [CDN-Mitgliederdefinition] zugreifen. Über die Funktionstaste kann der Aufsichtsplatz die CDNs definieren, die er über die Aufsichtsplatzdarstellung in der Standard-CDN-Anzeige beobachten möchte. Auf diese Anzeige wird über das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ zugegriffen. Bevor dieses Feld angezeigt wird, muß die Option „CCR/EAR MIS“ auf Ihrem System aktiviert sein.

### **Tabellendrucker**

Dieses Feld bezeichnet den zum Drucken von Tabellenberichten erforderlichen Drucker im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“. Systemberichte werden ebenfalls an diesen Drucker gesendet.

Wenn kein Drucker zugewiesen ist, geht der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standard-Tabellendrucker.

In Meridian MAX 10 müssen Sie als Tabellendrucker einen lokalen Drucker auswählen, der den Typ „MTE Generic Printer“ aufweist. Weitere Informationen über andere Änderungen im Berichtsdruck bei Meridian MAX 10 finden Sie unter „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“.

**Anmerkung:** Datenschnittstellen-Ausgabegeräte können nicht als Standard-Tabellendrucker eingesetzt werden.

### **Grafikdrucker**

Dieses Feld bezeichnet den zum Drucken von Grafikberichten erforderlichen Drucker im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“. Systemberichte werden ebenfalls an diesen Drucker gesendet. Wenn kein Drucker zugewiesen ist, geht der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standard-Grafikdrucker.

In Meridian MAX 10 müssen Sie als Grafikdrucker einen lokalen Drucker auswählen, der den Typ „MTE Generic Printer“ aufweist. Weitere Informationen über andere Änderungen im Berichtsdruck bei Meridian MAX 10 finden Sie unter „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“.

**Anmerkung:** Datenschnittstellen-Ausgabegeräte können nicht als Standard-Grafikdrucker eingesetzt werden.

## System-Zeitrahmendefinition

Das Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ definiert oder ändert die für Berichte verwendeten Zeitspannen. Dazu gehören Schichten, Wochen oder Perioden.

Die „Schichtdefinition“ definiert oder ändert die Schichten, die zur Aufteilung der Statistiken in Managementberichten verwendet werden. Mit „Periodendefinition“ können Sie den Zeitraum festsetzen oder ändern, der in Perioden-Berichten verwendet wird. Schichtdaten basieren auch auf Intervalldaten und Periodendaten auf täglichen Daten.

**Anmerkung:** Ein Perioden-Bericht enthält nur dann Daten, wenn Ihr System täglich gespeicherte Daten über die angegebenen Perioden aufzeichnet. Manche Perioden enthalten möglicherweise keine Daten oder nur Daten über einen Teil der Periode.

Nach der Installation von Meridian MAX werden vordefinierte Einträge automatisch in den Feldern *SCHICHTNAME* und *PERIODENNAME* angezeigt (beispielsweise, „Früh“ und „Januar“). Nach der Installation können Sie die Einträge für Periodennamen an Ihre geschäftlichen Anforderungen anpassen. Beispielsweise kann ein Jahr in Monate anstatt in Quartale eingeteilt werden.

In einer Anzeige können bis zu 18 Zeitrahmendefinitionen erstellt werden.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den über diese Funktion eingegebenen Schichtinformationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Schichtdefinitions-Datenbankbericht“. Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den über diese Funktion eingegebenen Periodeninformationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Periodendefinitions-Datenbankbericht“.

**Abbildung 5-4**  
**Der Bildschirm „System-Zeitrahmendefinition“**

12:00:00

**System-Zeitrahmendefinition**

Anzahl der Schichten: 3

| Schichtname | Anfang |
|-------------|--------|
| 1 Morgen    | 0:00   |
| 2 Tag       | 8:00   |
| 3 Abend     | 16:00  |

Erster Tag der Woche: Montag

Anzahl der Perioden : 12

| Periodenname | Anfangsdatum |
|--------------|--------------|
| 1 Januar     | 1/1          |
| 2 Februar    | 2/1          |
| 3 März       | 3/1          |
| 4 April      | 4/1          |
| 5 Mai        | 5/1          |
| 6 Juni       | 6/1          |
| 7 Juli       | 7/1          |
| 8 August     | 8/1          |
| 9 September  | 9/1          |
| 10 Oktober   | 10/1         |
| 11 November  | 11/1         |
| 12 Dezember  | 12/1         |

Enddatum der letzten Periode : 12/31

HILFE = Hilfe
PF1 = Befehle
PF2 = Optionen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Felder**

**Anzahl der Schichten**

ACD-MAXMeridian MAX ermöglicht die Definition von bis zu fünf Schichten. Wenn es in Ihrem Betrieb mehr als fünf Schichten gibt oder Sie überlappende Schichten benötigen, definieren Sie die Zeitrahmen mit Hilfe der „Berichtsparameterdefinition“ als Intervalle und nicht als Schichten. Die Berichte werden dann entsprechend dieser Intervalle ausgedruckt.

Wenn Sie das Feld *Anzahl der Schichten* ändern, fügt das System der Schichtenliste eine neue Schichtnummer hinzu und fordert Sie zur Eingabe eines *Schichtnamens* und einer *Schichtanfangszeit* auf. Sie können Schichtnamen und Schichtanfangszeiten jederzeit hinzufügen oder bearbeiten.

**Anmerkung:** Die Anfangszeit für Schichtnummer 1 ist festgesetzt auf 0:00 Uhr und kann nicht geändert werden. Sie können jedoch den Schichtnamen ändern. Das Ende der letzten Schicht ist auf 23:59:59 Uhr festgesetzt.

**Schichtname**

Dieses Feld zeigt den Namen der Schicht an, z. B. „Tag“ oder „Nacht“.



### Anfang

Dieses Feld beschreibt die Tageszeit, zu der die Schicht beginnt (angezeigt im 24-Stunden-Format), und wird in der Form hh:mm dargestellt, wobei „mm“ entweder 00 oder 30 sein muß. Beachten Sie, daß Sie für die erste Schicht das Feld *Anfang* nicht ändern können, da der Beginn vom System auf Mitternacht festgelegt ist.

### Erster Tag der Woche

Mit diesem Feld können Sie den ersten Tag Ihrer Arbeitswoche für wöchentliche Berichte definieren.

#### ACHTUNG

Das Feld *Erster Tag der Woche* sollte im Modus „Vor Einschaltung“ eingestellt sein, bevor Ihr System in Betrieb genommen wird. Wenn Sie diesen Tag ändern, gehen alle zuvor gesammelten wöchentlich Daten verloren. Wenn es notwendig ist, den ersten Wochentag zu ändern, drucken Sie alle Berichte bis zu diesem Datum und bis um Mitternacht des vorherigen Tages.

### Anzahl der Perioden

Dieses Feld bestimmt die Anzahl der verwendeten Perioden. Bis zu 13 Perioden können für jedes Kalenderjahr zwischen dem 1. Januar und 31. Dezember definiert werden. Die Perioden können beliebig lang sein, Meridian MAX kann jedoch nur Daten für so viele Tage speichern, wie in Ihrer Kapazitätskonfiguration definiert sind. Weitere Informationen finden Sie im *Meridian MAX 10 Installationshandbuch* (NTP 553-4001-111) im Kapitel „Meridian MAX Systemkonfiguration“ unter „Einstellen der Kapazitätskonfiguration“.

### Periodenname

Dieses Feld liefert den Namen der Periode (beispielsweise Januar, Februar usw.) Der Name kann einschließlich der Leerstellen und Sonderzeichen bis zu 16 Zeichen enthalten.

### Anfangsdatum

Dieses Feld definiert das Datum, an dem die Periode beginnt. Daten sollten im Format tt/mm dargestellt werden. Die Periode endet am Tag vor Beginn der nächsten Periode. Dies bedeutet, daß alle Anfangsdaten der Perioden in chronologischer Reihenfolge definiert sein müssen.

### **Enddatum der letzten Periode**

Dieses Feld bestimmt das Enddatum der letzten von Ihnen definierten Periode. Die Enddaten der übrigen Perioden werden automatisch auf den Tag vor dem Anfangsdatum der nachfolgenden Perioden festgelegt.

## **Schwellwertdefinition**

Das Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ wird verwendet, um Schwellwertenauswahlen zu definieren, die ACD-Gruppen und CDNs zugewiesen sind. Werden diese Schwellwerte erreicht oder überschritten, werden die Statistiken auf der Online-Statusanzeige hervorgehoben.

Aufsichtsplätze müssen nur bei ungewöhnlichen Anrufen benachrichtigt werden. Wenn Sie diese Schwellwerte festlegen, sollten Sie dabei die Faktoren berücksichtigen, die Einfluß auf die Fähigkeit eines Bedienplatzes haben, ankommende Anrufe zu bearbeiten. Dazu gehören beispielsweise die Art des Anrufs oder die Zeit, die für angemessenen Kundenservice und Schreibarbeit erforderlich ist.

Die von Ihnen eingegebenen Schwellwertinformationen werden um Mitternacht oder unmittelbar mit dem Neustart des Systems wirksam. Diese Schwellwerte werden im Feld „Anzeigedefinition“ im Feld Schwellwert verwendet. Auf einer IPEX-Plattform können 240 Schwellwertdefinitionen erstellt werden.

**Anmerkung:** Schwellwerte, für die Zeiteingaben erforderlich sind, sollten in Sekunden von 0 bis 9999 eingegeben werden.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier erstellten Schwellwertdefinitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht“.

**Abbildung 5-5**  
**Die Schwellwertdefinitions-Anzeige**

| Schwellwertdefinition |                 |   |                        |     |                   |              |   |
|-----------------------|-----------------|---|------------------------|-----|-------------------|--------------|---|
| Schwellw. #           | BP-Schwellwerte |   | Wartefeld-Schwellwerte |     | Benutzerdefiniert |              |   |
| 1                     | ACD-Gespr..     | 0 | Wartezeitvorgabe..     | 10  | BD1>              | Anzahl BP    | 5 |
|                       | N. bereit.      | 0 | Serviceziel.....       | 90% | BD2>              | Unbennannt.. | 0 |
|                       | Warten.....     | 0 | Durchschnittl. WZ      | 50  | BD3>              | Unbennannt.. | 1 |
|                       | NST KOM.....    | 0 | Kurzer Anruf           | 10  | BD4>              | Unbennannt.. | 2 |
|                       | NST GEH....     | 0 | Lok. Anrufe warten     | 4   | BD5>              | Unbennannt.. | 3 |
|                       | Abwesenheit.    | 0 | Netzanrufe warten      | 6   |                   |              |   |

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

**Schwellwertnamen definieren**

Dieser Befehl zeigt einen Unterbildschirm an, um den benutzerdefinierten Schwellwerten auf diesem Bildschirm Namen zuzuweisen. Siehe Abschnitt „Benutzerdefinierte Schwellwerte“ in diesem Kapitel.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann das Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

**Allgemeine Felder**

**Schwellwertnummer**

Diese Nummer bezeichnet die Liste der Schwellwerte. Sie wird im Bildschirm „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ eingegeben, um einem Wartefeld eine bestimmte Schwellwertauswahl zuzuordnen.

**Bedienplatz-Schwellwertfelder**

Die nachfolgenden Schwellwertfelder zeigen Alarmzustände in den Bedienplatz-Statusanzeigen an.

*Anmerkung:* Wenn MQA aktiviert ist, gelten die Schwellwertdefinitionen für das aktive Wartefeld.

### **ACD-Gespräche**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal für ein ACD-Gespräch aufwenden sollte. Dieser Schwellwert wird ebenso vom Rückfragestatus verwendet. Dies bedeutet, daß der Zeitgeber weiterläuft, wenn der Bedienplatz in den Rückfragestatus übergeht, anstatt auf null zurückgesetzt zu werden. Wird dieser Schwellwert überschritten, wird er auf dem Bildschirm markiert. Das Feld ACD-Gespräch gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

### **Nicht bereit**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal im Status „Nicht bereit“ verbringen sollte. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

### **Warten**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal auf einen ACD-Anruf warten sollte. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

### **Kommendes Nicht-ACD-Gespräch**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal für einen ankommenden NST-Anruf aufwenden sollte. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

### **Abgehendes Nicht-ACD-Gespräch**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal für einen abgehenden NST-Anruf aufwenden sollte. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

### **Abwesenheit**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die ein Bedienplatz maximal im Status „Abwesend“ verbringen sollte. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

Der Status „Abwesend“ tritt in den folgenden Fällen ein:

- Der Bedienplatz hat einen Anruf auf Halten gesetzt und das Kopfsprech-Set vom Telefon getrennt.

- Der Bedienplatz hat die Taste [Nicht bereit] aktiviert, den Anruf auf Halten gesetzt und das Kopfsprech-Set vom Telefon getrennt.
- Der Anruf wurde beendet, während der Bedienplatz die Taste Nicht bereit aktiviert hat.

### **Wartefeld-Schwellwertfelder**

Die folgenden Schwellwertfelder zeigen Alarmzustände in den Wartefeld-Statusanzeigen an:

#### **Wartezeitvorgabe**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, in der alle Anrufe beantwortet werden sollten. Dieses Feld gilt auch für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sek.

#### **Serviceziel**

Dieses Feld zeigt den geringsten Wert an, den der Servicefaktor in Prozent erreichen sollte. Dieses Feld gilt auch für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 80%.

#### **Durchschn. WZ bis Beantw.**

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Zeit an, die ein Anrufer auf Antwort warten sollte. Dieses Feld gilt auch für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

#### **Kurzer Anruf**

Dieses Feld legt die zeitliche Obergrenze für einen kurzen Anruf fest. Diese Daten werden ausschließlich in erfaßten und gespeicherten Daten verwendet, um die Anzahl der Anrufe festzuhalten, die eine geringere Dauer als dieser Schwellwert haben. Kurze Anrufe entstehen oft dadurch, daß ein Anrufer die falsche Nummer gewählt hat. Dieses Feld gilt nicht für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 30 Sekunden.

#### **Lok. Anrufe warten**

Dieses Feld zeigt die maximale Anzahl der lokalen Anrufe an, die auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz warten können. Dieses Feld gilt auch für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 6.

#### **Netzanrufe warten**

Dieses Feld zeigt die maximale Anzahl der Netzerkanrufe an, die auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz warten können. Dieses Feld gilt auch für CDN-Wartefelder. Der Standardwert ist 6.

## Benutzerdefinierte Felder

### BD1, BD2, BD3, BD4, BD5

Benutzerdefinierte (BD) Schwellwerte sind solche, die vom Aufsichtsplatz erstellt werden. Fünf benutzerdefinierte Schwellwerte können festgesetzt werden. Diese sind aus den Statistikfeldern ausgewählt, die im Kapitel „Anzeigestatistikgruppen“ beschrieben sind. Diese Schwellwerte werden zur individuellen Anpassung der tabellarischen Online-Wartefeld-Statusanzeigen verwendet.

Änderungen der Schwellwerte werden um Mitternacht wirksam. Weitere Informationen zu Schwellwerten finden Sie im Kapitel „Anzeigedefinition“ unter „Erstellen von Schwellwerten für Spalten“.

Um einen benutzerdefinierten Schwellwert zu erstellen, bewegen Sie den Cursor zum Feld *Benutzerdefiniert*. Drücken Sie F1, um auf das Menü „Befehle“ zuzugreifen. Wählen Sie den Menüpunkt „Schwellwertnamen definieren“. Geben Sie für jede Definition einen Schwellwertnamen im Popup-Fenster ein (maximal 10 Zeichen).

### Abbildung 5-6

#### Das Popup-Fenster „Schwellwertnamendefinition“

**Schwellwertnamendefinition**

|                |   |
|----------------|---|
| NAME FÜR "BD1" | : |
| NAME FÜR "BD2" | : |
| NAME FÜR "BD3" | : |
| NAME FÜR "BD4" | : |
| NAME FÜR "BD5" | : |

Wenn sich der Cursor auf einem Namensfeld befindet, kann der Name auf drei Arten geändert werden:

- Geben Sie den neuen Namen ein, und drücken Sie [Eingabe].
- Drücken Sie [Bereich bearbeiten], um den Namen zu bearbeiten.
- Drücken Sie [Bereich löschen], um den Namen zu löschen.

Geben Sie die gewünschten Namen ein, oder ändern Sie sie. Drücken Sie anschließend [Beenden], um zum Hauptbildschirm „Schwellwertdefinition“ zurückzukehren. Änderungen an den Namen werden nur gespeichert, wenn der Befehl „*Speichern und beenden*“ im Hauptbildschirm verwendet wird.

## ACD-Gruppen-/CDN-Definition

Über das Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ können Sie jeder ACD-Gruppe oder CDN einen Namen sowie Schwellwerteinstellungen zuweisen. Diese werden mit Hilfe der „Schwellwertdefinition“ festgelegt.

Wenn Ihr System nicht über die Meridian MAX-Option „CCR/EAR MIS“ verfügt, lassen Sie alle Verweise auf CDNs (Kontrollierte DNs) in diesem Absatz außer acht.

Auf einer IPEX-Plattform können 240 ACD-Gruppen-/CDN-Definitionen erstellt werden.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier erstellten ACD-Gr./CDN-Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht“.



**Abbildung 5-7**  
**Der Bildschirm ACD-Gruppen-/CDN-Definition**

12:00:00

**ACD-Gruppen-/CDN-Definition**

| ACD-Gr./CDN | ACD-/CDN-Name  | Schwellwertnummer |
|-------------|----------------|-------------------|
| 555-2885    | Service        | 1                 |
| 555-2888    | Vertrieb       | 1                 |
| 555-2890    | Reservierungen | 6                 |
| 555-2891    | Auskunft       | 1                 |
| 555-2896    | Werbung        | 2                 |

HILFE= Hilfe   
PF1 = Befehle   
PF2 = Optionen   
Löschen = Datensatz löschen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

**Felder**

**ACD-Gr./CDN**

Dieses Feld enthält die Nummer der ACD-Gruppe/CDN. Das Format dieses Feldes ist ###-####. Wenn eine neue ACD-Gruppen-/CDN-Nummer eingegeben wird, wird der neue Datensatz erzeugt und in fortlaufender Reihenfolge angeordnet. Wird eine vorhandene ACD-Gruppen-/CDN-Nummer eingegeben, wird der Cursor zum vorhandenen Datensatz bewegt.

Um eine ACD-Gruppe/CDN zu löschen, drücken Sie die Funktionstaste [Datensatz löschen], während sich der Cursor im Feld „ACD-Gruppe/CDN“ befindet.

**ACD/CDN-Name**

Dieses Feld liefert den Namen der ACD-Gruppe/CDN. Dieser Name wird auf den Anzeigen und Berichten im System angezeigt und kann einschließlich Leerstellen und Sonderzeichen maximal 16 Zeichen umfassen. In gedruckten Berichten wird dieses Namensfeld auf acht Zeichen gekürzt.

Eine Verkehrslenkungsnebenstelle wird als ACD-Gruppe betrachtet. Es wird empfohlen, dem Namen einer Verkehrslenkungsnebenstelle ein bestimmtes Präfix hinzufügen, um diese von einer normalen ACD-Gruppe zu unterscheiden.

### **Schwellwertnummer**

Dieses Feld verknüpft die ACD-Gruppe/CDN mit einer Schwellwerteinstellung, die im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ definiert ist. Wenn beispielsweise „1“ eingegeben wird, verwendet diese ACD-Gruppe/CDN die Schwellwerte, die Schwellwert Nr. 1 im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ zugewiesen sind. Bleibt dieses Feld leer, werden die Standardschwellwerte für diese ACD-Gruppe/CDN verwendet.

Wenn Sie alles gespeichert und beendet haben, werden die von Ihnen eingegebenen Namensänderungen sofort und die Schwellwertänderungen nach Mitternacht wirksam.

## **Bedienplatzdefinition**

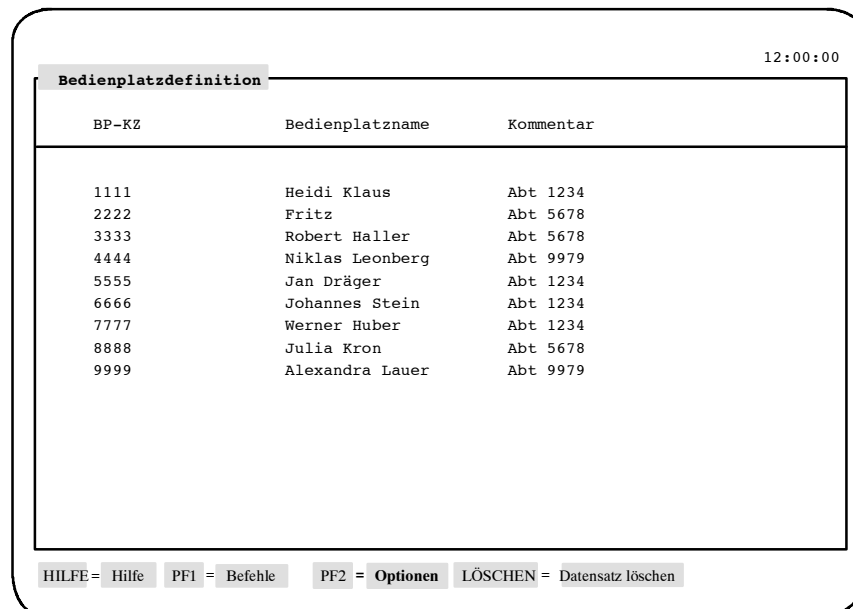
Das Leistungsmerkmal „Bedienplatzdefinition“ wird verwendet, um eine Bedienplatzdatenbank zu erstellen und zu pflegen. Die Bedienplatzdatenbank ist eine Liste der Bedienplätze, ihrer Bedienplatzidentifikation und anderer relevanter Informationen. Auf einer IPEX-Plattform können 2400 Bedienplatzdefinitionen erstellt werden.

Wenn „\*\*\*\* nnnn“ auf einer Ihrer Bedienplatz-Statusanzeigen angezeigt wird (wobei nnnn eine vierstellige Bedienplatz-ID oder Positions-ID ist), wurde diese Bedienplatz-ID nicht über dieses Leistungsmerkmal definiert.

Sie können einen Bedienplatz-Datensatz hinzufügen, indem Sie den Cursor unter die Überschrift „*Bedienplatz-ID*“ setzen und die neue ID eingeben. Das System fügt die neue Nummer in der richtigen Folge ein. Für Berichte wird die von Ihnen eingegebene Bedienplatzinformation sofort wirksam. Für Anzeigen wird Sie entweder sofort bzw. beim Anmelden des Bedienplatzes wirksam.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier erstellten Bedienplatz-Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Bedienplatzdatenbankbericht“.

**Abbildung 5-8**  
**Die Bedienplatzanzeige**



| BP-KZ | Bedienplatzname | Kommentar |
|-------|-----------------|-----------|
| 1111  | Heidi Klaus     | Abt 1234  |
| 2222  | Fritz           | Abt 5678  |
| 3333  | Robert Haller   | Abt 5678  |
| 4444  | Niklas Leonberg | Abt 9979  |
| 5555  | Jan Dräger      | Abt 1234  |
| 6666  | Johannes Stein  | Abt 1234  |
| 7777  | Werner Huber    | Abt 1234  |
| 8888  | Julia Kron      | Abt 5678  |
| 9999  | Alexandra Lauer | Abt 9979  |

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

**Felder**

**BP-ID**

Dieses Feld enthält die Bedienplatz-ID (maximal vier Stellen). Das System erstellt einen neuen Bedienplatzdatensatz oder geht zu einem vorhandenen.

Wenn Ihr System Positions-IDs und keine Bedienplatz-IDs verwendet, können Sie einer Position einen Namen zuweisen, indem Sie die letzten vier Stellen der Positions-IDs im Feld „BP-ID“ eingeben und einen Namen für die Position im Feld *Bedienplatzname* zuordnen. Die Zuweisung eines Namens an eine Position ist dann sinnvoll, wenn bestimmte Positionen für die Durchführung spezieller Aufgaben zuständig sind oder wenn immer nur eine Person dieser Position zugewiesen ist.

### **Bedienplatzname**

Dieses Feld enthält den Bedienplatznamen oder eine andere Identifikation. Dieser Name ist die Identifikation, die auf der Bedienplatz-Statusanzeige und allen nachfolgenden Berichten angezeigt wird. Der Bedienplatzname kann maximal 16 Zeichen umfassen; es werden jedoch nur 14 Zeichen auf Standardanzeigen und Berichten angezeigt. In individuell angepaßten Berichten kann die Feldbreite erhöht werden, um den vollständigen Bedienplatznamen anzuzeigen.

Namensänderungen werden auf allen zeitlich geplanten Berichten sofort wirksam, auf den Online-Anzeigen jedoch nicht vor der nächsten Bedienplatzanmeldung.

### **Kommentar**

Dieses Feld enthält alle anderen Daten. Es kann bis zu 20 Zeichen umfassen.

## **Bündeldefinition**

Mit dem Leistungsmerkmal „Bündeldefinition“ können Sie jeder Bündelnummer im System einen Namen geben und die jeweils entsprechende Bündel-Zugangs-ID definieren.

Es können 256 Bündeldefinitionen erstellt werden.

Die interne Bündeldefinition (Bündelnummer 9999) kann nicht gelöscht werden.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier erstellten Bedienplatz-Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Leitungsbündeldatenbankbericht“.

**Abbildung 5-9**  
**Die Bündeldefinitions-Anzeige**

12:00:00

| Bündeldefinition |                  |                          |
|------------------|------------------|--------------------------|
| Bündelnummer     | Bündelname       | Bündel-Zugangskennziffer |
| 10               | Vertrieb RAN     | 810                      |
| 11               | Service RAN      | 811                      |
| 12               | Auskunft RAN     | 812                      |
| 13               | Reserv. RAN      | 813                      |
| 14               | Werbung. RAN     | 814                      |
| 20               | Vertrieb RAN 2   | 820                      |
| 23               | Reserv. RAN 2    | 823                      |
| 30               | Nacht RAN        | 830                      |
| 40               | Rockmusik        | 840                      |
| 123              | Ostliche Region  |                          |
| 124              | Zentral Region   |                          |
| 125              | Westliche Region |                          |
| 9999             | INTERN           |                          |

HILFE = Hilfe    PF1 = Befehle    PF2 = Optionen    LÖSCHEN = Datensatz löschen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

**Felder**

**Bündelnummer**

Diese Nummer (zwischen 0 und 511) bezieht sich auf das Bündel, das Sie definieren möchten. Die Bündelnummer 9999 ist auch zulässig und bezieht sich auf das interne Bündel. Wenn eine Bündelnummer eingegeben wird, für die bereits ein Datensatz existiert, wird der Cursor zum Feld *Bündelname* dieses Datensatzes bewegt. Wird eine neue Bündelnummer eingegeben, wird der neue Datensatz erstellt und in fortlaufender Reihenfolge eingeordnet. Der Cursor springt dann zum neuen Datensatz, um die Dateneingabe für das neue Bündel zu erleichtern.

Drücken Sie die Funktionstaste [Datensatz löschen] im Feld *Bündelnummer*, um den Datensatz zu löschen. Um einen versehentlich gelöschten Datensatz wieder zu laden, geben Sie einfach die gelöschte Bündelnummer ein. Die interne Bündeldefinition (Bündelnummer 9999) kann jedoch nicht gelöscht werden.

**Bündelname**

Dieses Feld enthält den Bündelnamen. Der Name kann bis zu 16 Zeichen umfassen und Leerstellen oder Sonderzeichen enthalten.



### **Bündel-Zugangs-ID**

Dieses Feld liefert die Bündel-Zugangs-ID. Diese ein- bis vier-stellige ID ist für das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ zur Identifizierung der Bündel in der Meridian 1 erforderlich. Wenn Sie für dieses Bündel die Konfigurationskontrolle nicht verwenden, kann dieses Feld leer bleiben. Nehmen Sie eine Eingabe vor, muß sie mit der in der Meridian 1 definierten Bündel-Zugangs-ID übereinstimmen.

Die in der Bündeldefinition durchgeführten Änderungen werden sofort wirksam.

## **DNIS-Definition**

Das Leistungsmerkmal „DNIS-Definition“ (DNIS=Identifizierung der gewählten Nummer) ermöglicht es Ihnen, jeder DNIS-Nummer einen Namen und einen Servicefaktorschwellwert zuzuordnen.

Eine DNIS-Nummer wird beispielsweise in Situationen verwendet, in denen Kunden bei einer Firma anrufen und dabei eine von mehreren Telefonnummern verwenden. DNIS ermöglicht Meridian MAX die Telefonnummer ganz oder teilweise zu verfolgen. Auf diese Weise kann ein Wartefeld Anrufe von verschiedenen Telefonnummern empfangen. Dadurch weiß der Bedienplatz, welche Nummer gewählt wurde und kann dementsprechend antworten.

Die Anzahl an Ziffern einer DNIS-Nummer, die von Meridian MAX verarbeitet wird, hängt von der jeweiligen Version von Meridian 1 ab.  
Beispiel:

- Bei Meridian 1 (X11 Version 24) kann Meridian MAX bis zu neun Ziffern in einer DNIS-Nummer verarbeiten.
- Bei Meridian 1 (X11 Version 23) kann Meridian MAX bis zu sieben Ziffern verarbeiten.
- Bei früheren Versionen von Meridian 1 kann Meridian MAX bis zu vier Ziffern in einer DNIS-Nummer verarbeiten.

Auf einer IPEX-Plattform können bis zu 5000 DNIS-Definitionen erstellt werden. Ihr Meridian 1 System verfügt möglicherweise nicht über DNIS-Funktionen.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier erstellten Bedienplatz-Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „DNIS-Datenbankbericht“.

**Abbildung 5-10**  
**Die DNIS-Definitions-Anzeige**

| DNIS-Nummer | DNIS-Name        | TSF-Schwellwert |
|-------------|------------------|-----------------|
| 358         | Produkt A        | 10              |
| 3054        | Produkt B-Haupt. | 20              |
| 4569400     | Kundendienst     | 15              |
| 9467300     | Gold-Kunden      | 10              |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### **Speichern und Beenden**

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

### **PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

### **PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

### **Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

### **Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

## **Felder**

### **DNIS-Nummer**

Dieses Feld enthält die DNIS-Nummer. Es können bis zu neun Ziffern eingegeben werden. Ein neuer Datensatz wird erstellt und in fortlaufender Reihenfolge eingeordnet.

### **DNIS-Name**

Dieses Feld liefert den DNIS-Namen (maximal 16 Zeichen). Dieser Name wird mit einer DNIS-Nummer verknüpft.

### **TSF-Schwellwert**

Für jede DNIS-Nummer sollte ein TSF-Schwellwert definiert werden. Dieser Schwellwert ermöglicht es dem Aufsichtsplatz, den Servicefaktor für jede DNIS-Nummer zu beurteilen.

Das Feld für den TSF-Schwellwert gibt die gewünschte Zeit in Sekunden an, in der alle Anrufe beantwortet werden sollten. Anrufe, bei denen die Wartezeit bis zur Beantwortung oder die Zeit bis zum Abbruch kürzer als der definierte Schwellwert ist, erhöhen den Servicefaktor (den prozentualen Anteil der vor dem TSF-Schwellwert beantworteten oder abgebrochenen Anrufe). Anrufe, bei denen die Wartezeit bis zur Beantwortung oder die Zeit bis zum Abbruch größer als der definierte Schwellwert ist, vermindern den Servicefaktor.

Alle in der DNIS-Definition vorgenommenen Änderungen werden sofort bei Speicherung wirksam. Eine Ausnahme bilden die Schwellwertänderungen, die um Mitternacht wirksam werden.

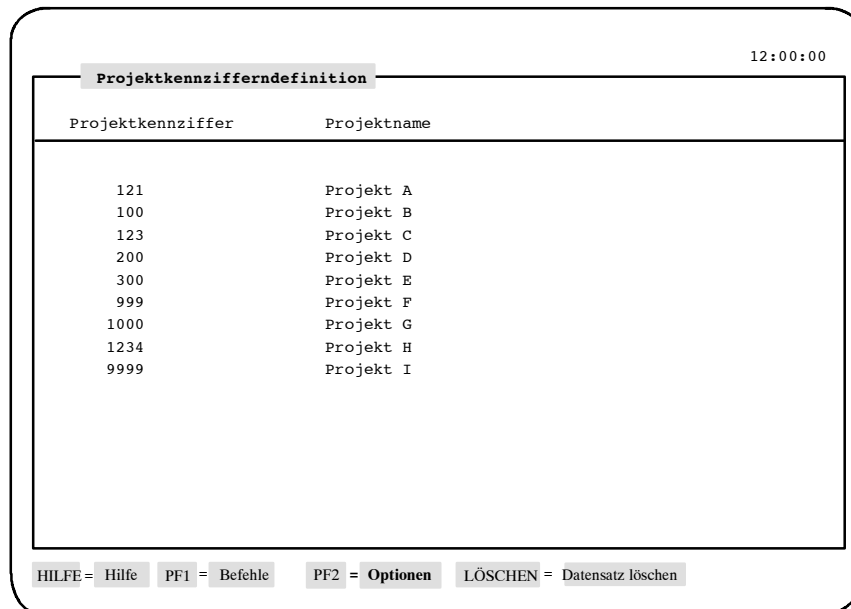
## **Projekt-ID-Definition**

Im Modus „Projekt-ID-Definition“ können Sie die IDs festlegen, um bestimmte Projekte in Kategorien einzuteilen. Sie werden an den Bedienplätzen über die Tastatur eingegeben. Dadurch können Sie die Zeit ablesen, die zur Beantwortung bestimmter Anfragetypen in Anspruch genommen wurde. Im *ACD Agent's Telephone User Guide* (P0689747), wird beschrieben, wie diese IDs an den Bedienplätzen eingegeben werden.

Es können bis zu 1000 Projekt-IDs definiert werden. Alle Änderungen werden sofort wirksam.

Informationen zum Ausdrucken eines Berichts mit den hier eingegebenen Projekt-ID-Informationen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“ unter „Projekt-ID-Datenbankbericht“.

**Abbildung 5-11**  
**Die Projekt-ID-Definitions-Anzeige**



The screenshot shows a window titled 'Projektkennzifferdefinition' with a timestamp '12:00:00' in the top right corner. Inside the window is a table with two columns: 'Projektkennziffer' and 'Projektname'. The table contains the following data:

| Projektkennziffer | Projektname |
|-------------------|-------------|
| 121               | Projekt A   |
| 100               | Projekt B   |
| 123               | Projekt C   |
| 200               | Projekt D   |
| 300               | Projekt E   |
| 999               | Projekt F   |
| 1000              | Projekt G   |
| 1234              | Projekt H   |
| 9999              | Projekt I   |

At the bottom of the window, there is a status bar with the following labels: **HILFE** = Hilfe, **PF1** = Befehle, **PF2** = Optionen, and **LÖSCHEN** = Datensatz löschen.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### Speichern und Beenden

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Löschen=Datensatz löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Datensatz entfernt.

**Felder**

**Projekt-ID**

Dieses Feld gibt eine eindeutige ein- bis vierstellige Nummer zur Identifizierung der neuen Projekt-ID an. Sie liegt im Bereich von 0 bis 9999.

**Projektname**

Dieses Feld gibt den Projektnamen an. Der Name kann maximal 16 Zeichen umfassen.

## Sprachoptionen

Mit dem Leistungsmerkmal „Sprachoptionen“ können Sie die auf Meridian MAX verfügbaren Sprachen aktivieren und deaktivieren. Ist eine Sprache deaktiviert, werden alle spezifisch auf diese Sprache bezogenen Funktionen, wie beispielsweise zweisprachige Berichtsüberschriften, deaktiviert.

**Abbildung 5-12**  
**Der Bildschirm „Sprachoptionen“**

| Sprachname | Status      |
|------------|-------------|
| English    | Deaktiviert |
| Deutsch    | Aktiviert   |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

#### **Speichern und Beenden**

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

## **Felder**

### **Sprachname**

Dieses Feld zeigt den Namen der einzelnen, im System verfügbaren Sprache an. Die Daten werden vom System zur Verfügung gestellt und können von diesem Bildschirm aus nicht geändert werden. Die Standardsprache wird im Bildschirm „Weitere Optionen“ bestimmt.

### **Status**

Dieses Feld zeigt an, ob die Sprache aktiviert oder deaktiviert ist.



## Weitere Optionen

Das Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ enthält verschiedene Systemparameter, die nicht in den anderen Leistungsmerkmalen der Parameterverwaltung enthalten sind.

Abbildung 5-13 zeigt den Bildschirm, wenn NACD, MSI und MEI aktiviert sind. Einige dieser Felder werden möglicherweise nur dann angezeigt, wenn Ihr System eines oder beide Leistungsmerkmale verwendet.

Weitere Informationen über MSI und MEI finden Sie im *MSI/MEI Protocol Reference Guide* (PO853414).

**Abbildung 5-13**  
**Der Bildschirm „Weitere Optionen“ – (NACD, MSI und MEI aktiviert)**

12:00:00

**Weitere Optionen**

|                                  |   |                                  |
|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Kundenname                       | : | ABC                              |
| Paßwort des Systemverwalters     | : | XYZ                              |
| Standardsprache                  | : | Deutsch                          |
| Tabellendrucker                  | : | 10. fl Drucker                   |
| Graphikdrucker                   | : | 10. fl Drucker                   |
| Datenstrom-Überschriftenformat   | : | Aktiviert                        |
| Bedienplatzstatus-Timer          | : | Nur MTE 9 oder höher             |
| Netzwerknotenadresse             | : | 338                              |
| MSI-Verbindung                   | : | Aktiviert 19:02:49 25/07/96      |
| MSI-Verbindung aktueller Status  | : | Verbindung 21:00:00 25/07/96     |
| Letzter MSI-Fehler               | : | Eingetreten am 21:26:50 25/07/96 |
| MEI-Verbindung<en>               | : | Aktiviert                        |
| Aktuel Status MEI-Verbindung<en> | : | 1 Verbindung<en> um              |
| Zeitpunkt letzter MEI-Fehler     | : | Eingetreten am 21:26:50 25/07/96 |

HILFE = Help PF1 = Befehles PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten Löschen = Bereich löschen F20 = >>

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seiner Felder.

**PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

**Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück, ohne daß Änderungen gespeichert werden.

**Speichern und Beenden**

Mit diesem Befehl werden die Änderungen gespeichert, und das System kehrt zum Untermenü „Parameterverwaltung“ zurück.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Felder**

**Kundenname**

Dieses Feld zeigt den Namen des Kunden an, der das System verwendet. Dieser Name, der maximal 16 Zeichen umfassen kann, wird in den Berichtsüberschriften angezeigt.

**Paßwort des Systemverwalters**

Dieses Feld zeigt das vom Systemverwalter definierte Systempaßwort an. Es kann maximal 16 Zeichen umfassen.

### **Standardsprache**

Dieses Feld zeigt die Standardsprache des Systems an.

### **Tabellendrucker**

Dieses Feld zeigt den Standarddrucker an, mit dem die tabellarischen Berichte des Systems erstellt werden sollen.

Wenn der Standarddrucker nicht im Benutzerprofil definiert ist, werden die Tabellenberichte an diesen Drucker gesandt. Wenn der Drucker weder hier noch im Benutzerprofil definiert ist, können die Berichte nicht gedruckt werden.

### **Grafikdrucker**

Dieses Feld zeigt den Standarddrucker an, mit dem die grafischen Berichte des Systems erstellt werden sollen.

Wenn der Standarddrucker nicht im Benutzerprofil definiert ist, werden die Grafikberichte an diesen Drucker gesandt. Wenn der Drucker weder hier noch im Benutzerprofil definiert ist, können die Berichte nicht gedruckt werden.

### **Datenstrom-Überschriftenformat**

Dieses Feld ermöglicht Ihnen, die Spaltenüberschriften für in Dateien gedruckte Berichte zu bearbeiten.

Wenn dieses Feld aktiviert ist, enthält die Spaltenüberschrift den vom System definierten Namen der Formel, die in der Spalte in der Tabellenformatdefinition verwendet wird. Wenn beispielsweise in einer Spalte die Formel „Anzahl akzeptierter Anrufe“ verwendet wird, erscheint die systemdefinierte Überschrift „Anr. Akzpt“ als Spaltenüberschrift. Benutzerspezifische Überschriften, die Sie möglicherweise einer Spalte zugewiesen haben, werden ignoriert.

Wenn dieses Feld deaktiviert ist, enthalten die Überschriften die benutzerspezifischen Namen, die Sie den Spalten in der Tabellenformatdefinition zugewiesen haben. Wenn Sie beispielsweise den Namen „Anrufe angenommen“ als Überschrift der Spalte mit der Formel für die Anzahl angenommener Anrufe zugewiesen haben, erscheint dieser Name in dem an die Datei gesendeten Bericht. Wenn eine Spaltenüberschrift nicht vom Benutzer angepaßt wurde, verwendet MAX automatisch die systemdefinierten Überschriften im Bericht.

Weitere Informationen über das Drucken von Berichten in Dateien finden Sie im Kapitel „Drucken in eine Datei“.

### **Bedienplatzstatus-Timer**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige allen Benutzern von Meridian MAX zugänglich ist oder nur denjenigen, die MTE 9 oder höher ausführen.

Die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zeigt Timer mit dem Zeitraum an, in dem die Bedienplätze in einem bestimmten Status blieben. Beispielsweise wird angezeigt, wie lange ein Bedienplatz einen ACD-Anruf bearbeitete, nachdem der Schwellwert überschritten wurde.

Wenn dieses Feld auf „Auf allen Terminaltypen“ steht, können alle Benutzer von Meridian Max unabhängig vom verwendeten Terminaltyp auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zugreifen. Dies schließt alle VT-Terminals und MTE-Versionen ein.

**Hinweis:** Die Leistungsfähigkeit von Meridian MAX ist stark herabgesetzt, wenn eine große Anzahl von Timern auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige angezeigt werden und die Option „Auf allen Terminaltypen“ aktiviert wurde.

Wenn dieses Feld auf „Nur auf MTE 9 oder höher“ eingestellt ist, können nur Benutzer mit MTE 9 oder höher auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zugreifen. Eine hohe Anzahl angezeigter Timer auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige hat keinen Einfluß auf die Leistungsfähigkeit von Meridian MAX.

Weitere Informationen zur Bedienplatz-Statusanzeige finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“ unter „Bedienplatz-Statusanzeige nach Timer“. Weitere Informationen zu MTE 10 finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

### **Netzwerknotenadresse**

Dieses Feld zeigt den Home Location Code für Meridian 1 im Netzwerk an. Diese Adresse wird in Berichten zum Netzwerkanrufverkehr verwendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System über NACD verfügt.

### **MSI-Verbindung**

Dieses Feld wird verwendet, um die Verbindung zwischen Meridian MAX und MSI zu aktivieren oder deaktivieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System über MSI verfügt. Wenn es aktiviert ist, kann Meridian MAX wartefeldgestützte, in der Meridian 1 gesammelte statistische Daten an ein zentrales Online-Verkehrslast-Managementsystem senden. Sie benötigen eine LAN-Anschlußmöglichkeit, um MSI zu aktivieren.

Das Feld zeigt auch die Zeit und das Datum der Anschlußaktivierung an.

### **MSI-Verbindung aktueller Status**

Dieses Feld zeigt an, ob die MSI-Verbindung gegenwärtig besteht oder nicht. Dieses reine Anzeigefeld zeigt auch die Zeit und das Datum des Verbindungsaufbaus an. Dieses Feld wird nur dargestellt, wenn Ihr System über MSI verfügt.

Wenn die Verbindung abgebrochen wird, während Sie den Bildschirm darstellen, wird die Statusänderung erst angezeigt, wenn Sie den Bildschirm verlassen und erneut aufrufen.

### **Letzter MSI-Fehler**

Dieses Feld zeigt die Zeit und das Datum des letzten Verbindungsfehlers an. Dieses reine Anzeigefeld wird eingeblendet, wenn Ihr System über MSI verfügt.

### **MEI-Verbindungen**

In diesem Feld werden alle MEI-Observe (MEI-Beobachtungs-) und MEI-Network (MEI-Netzwerk-) Verbindungen auf Meridian MAX aktiviert oder deaktiviert. Es können bis zu drei MEI-Observe-Verbindungen sowie eine MEI-Network-Verbindung bestehen. Im Feld wird „Aktiviert“ angezeigt, solange eine MEI-Verbindung aktiviert ist. „Deaktiviert“ wird nur dann angezeigt, wenn alle MEI-Verbindungen deaktiviert sind. Dieses Feld wird nur dann eingeblendet, wenn mindestens eine MEI-Verbindung aktiviert ist. Ist dies der Fall, können Dritthersteller Informationen über Status und Bedienplatzverhalten vom Meridian MAX abrufen. Sie benötigen einen LAN-Anschluß, um MEI zu aktivieren.

### **Aktueller Status MEI-Verbindungen**

In diesem Feld wird die Anzahl der bestehenden MEI-Verbindungen angezeigt. Dieses reine Anzeigefeld wird beim Öffnen des Bildschirms eingerichtet und kann nicht verändert werden. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn mindestens eine MEI-Verbindung auf dem Meridian MAX aktiviert ist.

Wenn die Verbindung abgebrochen wird, während Sie den Bildschirm darstellen, wird die Statusänderung erst angezeigt, wenn Sie den Bildschirm verlassen und erneut aufrufen.

### **Letzter MEI-Fehler**

Dieses Feld zeigt die Zeit und das Datum des letzten MEI-Verbindungsfehlers an. Dieses reine Anzeigefeld wird nur eingeblendet, wenn mindestens eine MEI-Option auf Ihrem Meridian MAX aktiviert ist.

---

## Kapitel 6: Profilverwaltung

---

Beim Erstellen der Systemdatenbank legt der Systemverwalter einen Profildatensatz für Sie an. Dieses über das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ erstellte Profil legt die Bereiche fest, auf die Sie im System zugreifen können. Darüber hinaus bestimmt es, wie Ihre Bildschirme dargestellt und aktualisiert werden.

Während nur eine Person mit Systemverwaltungsrechten Ihr Profil erstellen kann, können Sie es mit dem Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ ansehen und ändern. Dieses Leistungsmerkmal erscheint nur in Ihrem Hauptmenü, wenn der Systemverwalter die Zugriffsberechtigung in Ihrem Profil aktiviert hat.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Wählen Sie „*Profilverwaltung*“ im Hauptmenü aus, um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen.

**Anmerkung:** Möglicherweise werden nicht alle Felder, wie in Abbildung 6-1 dargestellt, angezeigt. Bestimmte Felder werden möglicherweise aufgrund von Systemkonfigurations- und Sicherheitsbeschränkungen nicht eingeblendet.

**Abbildung 6-1**  
**Der Bildschirm „Profilverwaltung“**

Profilverwaltung

12:00:00

|                         |         |         |                   |
|-------------------------|---------|---------|-------------------|
| MAX-Kennziffer          | 7314    | Name    | Michael Hotchkiss |
| Meridian 1 Positions KZ |         | Paßwort |                   |
| Sprache                 | Deutsch |         |                   |

|                            |                                  |                                 |          |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------|
| Stand.-Wartefeldanzeige    | Standard-Grafik-Wartefeldanzeige |                                 |          |
| Statusaktual.-Rate         | 10                               | NST-Anzeige                     | Namen    |
| Standarddarstellung        | Global                           | Name anzeigen                   | Aktiv.   |
| Notrufstatus               | Deaktiv.                         | Warnton                         | Deaktiv. |
| Individuelle Farbanpassung | Aktiv.                           | Anzeigedefinition               | Aktiv.   |
| Deckblatt                  | Aktiv.                           | Gruppenmitgliederdefinition     | Aktiv.   |
| Profilverwaltung           | Aktiv.                           | Systemverwaltung                | Aktiv.   |
| Globale Statistik          | Aktiv.                           | Parameterverwaltung             | Aktiv.   |
| Beobachtungsmodus          | Deaktiv.                         | Zeitplandefinition              | Aktiv.   |
| Berichtsdefinition         | Aktiv.                           | Globale Konfigurationskontrolle | Deaktiv. |
| Systemberichte             | Aktiv.                           | Online-Konfigurationskontrolle  | Aktiv.   |
| Aufsichtsplatz-            |                                  | Ferndrucken                     | Deaktiv. |
| Nachrichtenübertragung     | Aktiv.                           | CDN-Mitgliederdefinition        | Aktiv.   |
| Lokaldruker übergehen      | Deaktiv.                         |                                 |          |
| Tabellendrucker            | 10. fl Drucker                   |                                 |          |
| Graphikdrucker             | 10. fl Drucker                   |                                 |          |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   PF3 = Bereich bearbeiten   Löschen= Bereich löschen

## Ändern von Profilen

Nur die im Profil markierten Felder können vom Aufsichtsplatz oder Systemverwalter in dieser Anzeige geändert werden. Die anderen Felder kann nur der Systemverwalter über das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ ändern.

### Anleitung 6-1

#### So ändern Sie ein Profil

- 1 Setzen Sie den Cursor auf das zu ändernde Feld.
- 2 Geben Sie den neuen Wert direkt in das Feld ein

#### oder

drücken Sie [Optionen], um eine Liste der für das Feld gültigen Eingaben anzuzeigen. Bewegen Sie den Cursor in der Liste zu der gewünschten Eingabe, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**. Die Liste wird ausgeblendet und die Eingabe im Feld angezeigt.



- 3** Wiederholen Sie die ersten beiden Schritte solange, bis alle Felder geändert sind.
- 4** Drücken Sie [Befehle], nachdem alle Änderungen abgeschlossen sind.  
*Im Popup-Menü „Befehle“ werden zwei Optionen angezeigt.*
- 5** Wählen Sie „Änderungen speichern“, um die Änderungen zu speichern.  
*Eine Meldung teilt Ihnen mit, daß der Datensatz gespeichert wurde.*
- 6** Wählen Sie zum Beenden „Beenden (ohne zu speichern)“.  
*Sie werden in einer Meldung gefragt, ob Sie sich vom System abmelden möchten, damit Ihre Änderungen wirksam werden.*
- 7** Geben Sie j ein, um sich vom System abzumelden.  
*Sie werden vom System abgemeldet, und der Anmeldebildschirm wird erneut angezeigt.*
- 8** Melden Sie sich erneut beim System an.

## Funktionstasten

In diesem Abschnitt werden die Funktionstasten für das Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ beschrieben.

### Hilfe=Hilfe

Mit dieser Funktionstaste können Informationen über das Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ und der zugehörigen Felder angezeigt werden.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Durch diesen Befehl beendet das System diese Anzeige auf eine der drei folgenden Arten:

- Wurden während der aktuellen Sitzung keine Änderungen vorgenommen, kehrt das System zum Hauptmenü zurück.
- Wurden Änderungen vorgenommen, jedoch nicht gespeichert, kehrt das System zum Hauptmenü zurück, und die Änderungen gehen verloren.

- Wurden Änderungen vorgenommen und gespeichert, wird die folgende Eingabeaufforderung angezeigt:

**Änderungen an Ihrem Profil werden erst nach  
Abmeldung und erneuter Anmeldung wirksam.  
Möchten Sie sich jetzt abmelden? (j/n)**

Geben Sie zum Abmelden **j** ein. Der Anmeldebildschirm erscheint. Durch Abmelden und erneutes Anmelden werden die Änderungen in Ihrem Profil im System bestätigt.

**oder**

Geben Sie **n** ein, wenn die Profiländerungen nicht sofort aktiviert werden sollen. Das System kehrt zum Hauptmenü zurück.

### **Änderungen speichern**

Mit diesem Befehl werden die Änderungen im Anmeldeprofil gespeichert. Das System registriert die Änderungen in der Datenbank und verläßt das Popup-Fenster „Befehle“ auf dem Bildschirm.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für ein Feld angezeigt.

### **PF2=Keine Option wählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

### **PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

### **PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste werden die Änderungen an einem Feld abgeschlossen.

### **Löschen=Bereich löschen**

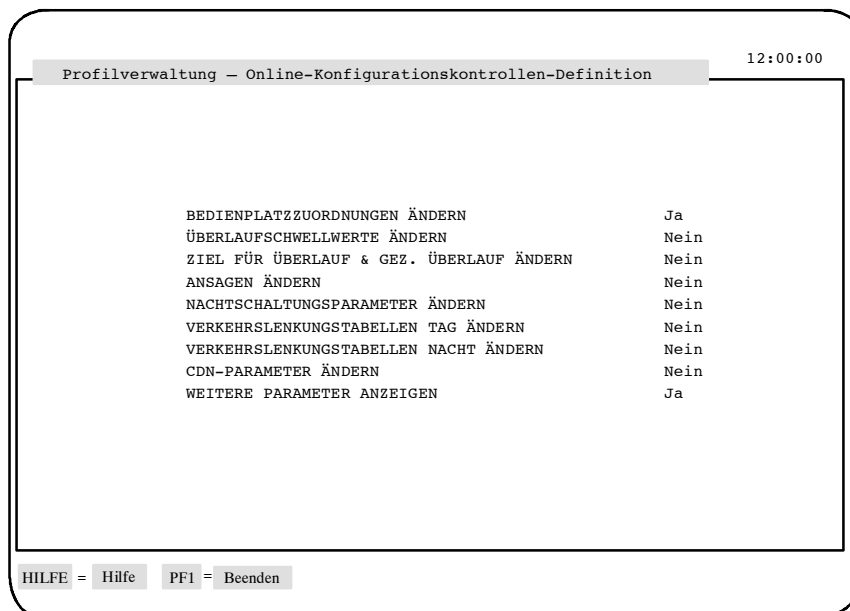
Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

### F10=Online KK

Diese Funktionstaste ermöglicht Ihnen, eine Liste der Funktionen zur Konfigurationskontrolle anzuzeigen, auf die Sie über die Wartefeld- und die Bedienplatz-Statusanzeige zugreifen können. Diese Taste erscheint nur, wenn das Feld *ONLINE-KONFIGURATIONSKONTROLLE* aktiviert ist.

Wenn diese Taste gedrückt wird, erscheint die Anzeige in Abbildung 5-2. Diese Anzeige ist schreibgeschützt.

**Abbildung 6-2**  
**Profilverwaltung – Anzeige der**  
**Online-Konfigurationskontrollen-Definition**



**Hinweis:** Einige Optionen, wie beispielsweise die, die unter „Aufsichtsplatzdefinition“ definiert wurden, werden möglicherweise aufgrund von Systemkonfigurations- und Sicherheitsbeschränkungen nicht wie in Abbildung 6-2 angezeigt.

Diese Liste kann definiert werden, wenn Ihr Profildatensatz über das Leistungsmerkmal Aufsichtsplatzdefinition erstellt oder geändert wird. Die Auswahlpunkte können nur über das Leistungsmerkmal Aufsichtsplatzdefinition geändert werden.

Wenn eine Konfigurationskontrollfunktion auf „Ja“ gesetzt ist, können Sie aus einer Wartefeld- oder Bedienplatzstatusanzeige darauf zugreifen. Dadurch können Sie die mit dieser Funktion verbundenen Meridian 1-Einstellungen bei laufendem Vermittlungssystem direkt ändern.

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

#### **F6=Farben ändern**

Mit dieser Funktionstaste können Sie Farbeinstellungen für Ihre Bildelemente definieren. Diese Taste wird nur angezeigt, wenn das Feld *INDIV. FARBANPASSUNG* aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

#### **F7=Gruppenmitgliederdefinition**

Über diese Funktionstaste können Sie eine Liste der Aufsichtsplätze zusammenstellen, deren Online-Statusanzeigen Sie darstellen möchten, während Sie sich in den Leistungsmerkmalen „Wartefeld-Statusanzeige“ oder „Bedienplatz-Statusanzeige“ befinden. Diese Funktionstaste wird nur angezeigt, wenn das Feld *GRUPPENMITGLIED-DEFIN.* in Ihrem Profil aktiviert ist.

Nachdem Sie diese Funktionstaste gedrückt haben, wird ein Fenster zur Eingabe der MSL 1-Positions-ID der Aufsichtsplätze angezeigt, die Sie darstellen möchten. Geben Sie die IDs im Format ###-#### oder ##### ein. Diese IDs können auch durch Drücken von [Bereich bearbeiten] geändert oder durch Drücken von [Bereich löschen] entfernt werden. Drücken Sie [Beenden], nachdem alle IDs eingegeben oder geändert wurden. Vergessen Sie nicht, Ihre Änderungen zu speichern.

Um diese Liste zu verwenden, gehen Sie zu einer der Wartefeld-Statusanzeigen oder Bedienplatz-Statusanzeigen. Vergewissern Sie sich, daß Sie sich in der Aufsichtsplatzdarstellung befinden und nicht in der globalen Darstellung. Drücken Sie [Nächster Aufsichtsplatz], um in Ihrer Liste die Statusanzeigen für den nächsten Aufsichtsplatz anzuzeigen. Um auf einen spezifischen Aufsichtsplatz zuzugreifen, geben Sie die Aufsichtsplatzpositions-ID ein und drücken Sie die Funktionstaste. Drücken Sie nach der ID nicht die {EINGABETASTE}.

### **F8=CDN-Mitgliederdefinition**

Mit dieser Funktionstaste können Sie eine Liste von CDN's zur Beobachtung in der Standard-CDN-Anzeige festlegen, auf die Sie mit dem Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ zugreifen können.

In der globalen Darstellung können alle CDN's im System in dieser Anzeige dargestellt werden. Mit dieser Funktionstaste können Sie jedoch spezifische CDN's definieren, um sie in der Aufsichtsplatzdarstellung anzuzeigen. Diese Funktionstaste wird nur eingeblendet, wenn das Feld *CDN-MITGLIEDERDEFINITION* in Ihrem Profil und die Option CCR/EAR-MIS aktiviert sind.

Nach dem Drücken dieser Funktionstaste erscheint ein Fenster zur Eingabe der CDN-Nummern, die beobachtet werden sollen. Geben Sie die Nummern im Format ###-#### oder ##### ein. Sie können CDN's festlegen, die möglicherweise noch nicht in der Meridian 1 definiert sind.

Um aus einer Liste von gegenwärtig in der Meridian 1 definierten CDN's auszuwählen, drücken Sie [Aktuelle CDN's]. Wenn Sie die Auswahl aus der Liste beendet haben, drücken Sie [Aktuelle CDN's ausblenden]. Die CDN's können auch geändert oder aus dem Fenster gelöscht werden. Drücken Sie [Beenden], nachdem alle CDN's eingegeben oder geändert wurden.

Um diese Liste zu verwenden, gehen Sie zur Standard-CDN-Anzeige im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“. Vergewissern Sie sich, daß Sie sich in der Aufsichtsplatzdarstellung befinden und nicht in der globalen Darstellung. Die CDN's aus der Liste werden in der Anzeige eingeblendet.

Die CDN's, die Sie in die Liste eingegeben haben, werden gegenüber den in der Meridian 1 definierten CDN's nur bestätigt, wenn die Standard-CDN-Anzeige erscheint. Damit werden nur die gültigen CDN's in der Anzeige eingeblendet.

## Felder

Die mit einem Sternchen (\*) markierten Felder können nur durch einen Systemverwalter über das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ geändert werden.

### **MAX-Aufsichtspl-ID\***

In diesem Feld wird die Anmelde-ID angezeigt. Dabei kann es sich um eine beliebige ein- bis vierstellige Zahl handeln. Sie melden sich immer mit dieser Nummer im System an.

Dieses Feld kann auch vom Systemverwalter verwendet werden, um die verschiedenen Aufsichtsplatzprofile darzustellen. Geben Sie dazu die Anmelde-ID des Aufsichtsplatzes ein. Das entsprechende Profil wird angezeigt.

### **Name**

In diesem Feld wird Ihr Name angezeigt. Sie können dieses Feld ändern, beachten Sie jedoch, daß dieser Name möglicherweise an anderen Aufsichtsplätzen gesehen wird.

### **Meridian 1-Positions-ID\***

Dieses Feld liefert die Meridian 1-Positions-ID für das Aufsichtsplatz-Telefon. Diese Positions-ID, die bis zu sieben Stellen umfaßt, bestimmt die Wartefelder und Bedienplätze des Aufsichtsplatzes. Mit einer Positions-ID von 0 (Null) können Bedienplätze angezeigt werden, die keiner Aufsichtsplatz-ID zugewiesen sind.

Durch das Definieren dieses Feldes kann auf die Leistungsmerkmale „Wartefeldstatusanzeige“ und „Bedienplatzstatusanzeige“ zugegriffen werden.

### **Paßwort**

In dieses Feld kann ein Paßwort von bis zu 16 Zeichen (einschließlich Zeichensetzung und mathematischer Symbole) eingegeben werden. Wenn Sie in dieses Feld ein Paßwort eingeben, werden Sie bei jeder Anmeldung beim System zur Eingabe des Paßworts aufgefordert. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Paßworteingabeaufforderung beim Anmelden umgangen und das Hauptmenü angezeigt, sobald Sie Ihre MIS-ID eingeben. Da Leerzeichen gültige Eingabewerte sind, sollten Sie durch Drücken der Funktionstaste [Bereich löschen] sicherstellen, daß das Feld leer ist.

### **Sprache**

Dieses Feld definiert die zur Kommunikation mit dem System verwendete Sprache. Sie können eine der beiden in Ihrem System installierten Sprachen auswählen. Die Voreinstellung entspricht der im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ angegebenen Standardsprache des Systems. Dieses Feld wird nur bei mehrsprachigen Systemen eingeblendet.

### **Stand.-Wartefeldanzeige**

Dieses Feld enthält den Namen der Online-Wartefeld-Statusanzeige, die angezeigt wird, wenn Sie zum ersten Mal das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ aufrufen. Es kann sich dabei um eine Standard-, öffentliche oder persönliche Anzeige handeln.

### **Statusaktual.-Rate**

In diesem Feld wird die Anzahl der Sekunden zwischen jeder Bildschirmaktualisierung im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ festgelegt. Die Standardaktualisierungsrate beträgt 30 Sekunden.

### **NST-Anzeige**

In diesem Feld wird festgelegt, ob die Wartefelder in den Online-Statusanzeigen und den Konfigurationskontrollanzeigen nach Name oder Nummer angezeigt werden.

### **Standarddarstellung**

In diesem Feld wird festgelegt, ob die voreingestellten Online-Statusanzeigen im Aufsichtsplatzmodus oder im globalen Modus dargestellt werden sollen, wenn Sie sich beim System anmelden. In der Aufsichtsplatzdarstellung zeigt das System Informationen zu einem bestimmten Aufsichtsplatz an, in der globalen Darstellung die Informationen zu allen Aufsichtsplätzen.

### **Name anzeigen**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Name des Aufsichtsplatzes als Titel des Hauptmenüs angezeigt wird. Standardmäßig wird die MAX-Aufsichtsplatz-ID angezeigt.

### **Notrufstatus**

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Name und die Positions-ID des Bedienplatzes im Statusbalken des Aufsichtsplatzbildschirms im Falle eines Notrufs angezeigt werden. Dies ermöglicht dem Aufsichtsplatz zu entscheiden, welcher Bedienplatz Unterstützung benötigt.

### **Warnton**

In diesem Feld wird festgelegt, ob Ihr Arbeitsplatzrechner einen Warnton abgeben soll, wenn einer Ihrer Bedienplätze einen Notruf anzeigt. Das Feld *NOTRUFSTATUS* muß aktiviert sein, um diese Option zu verwenden. Diese Option funktioniert nur, wenn Ihr Arbeitsplatzrechner mit einem Alarm ausgestattet ist.

### **Indiv. Farbanpassung\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz die Farben seiner Bildschirme oder Menüs ändern kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option „MTE“ aktiviert ist. Wenn das Feld *INDIV. FARBANPASSUNG* auf aktiviert ist, wird die Funktionstaste [Farben ändern] angezeigt. Drücken Sie diese Taste, um auf den Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“ zuzugreifen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte dem Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

### **Anzeigedefinition\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie über ein Zugriffsrecht für das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ verfügen. Mit dieser Funktion können Sie Online-Wartefeld-Statusanzeigen erstellen.

### **Deckblatt**

In diesem Feld wird festgelegt, ob alle Online-Ad-hoc- und Systemberichte des Aufsichtsplatzes mit einem Deckblatt gedruckt werden.

Online-Ad-hoc-Berichte werden von Anzeigen wie beispielsweise der „Wartefeld-Statusanzeige“ und „Bedienplatz-Statusanzeige“ gedruckt.

Wenn das Leistungsmerkmal „Deckblatt“ aktiviert ist, kann es vom Aufsichtsplatz deaktiviert oder erneut aktiviert werden, indem er über das Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ auf sein Profil zugreift.

### **Gruppenmitglied-Defin.\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Ihr Aufsichtsplatz ein Gruppen-Aufsichtsplatz ist. Wenn das Feld aktiviert ist, können Sie auf die Funktionstaste [Gruppenmitglied-Defin.] zugreifen. Mit dieser Taste haben Sie die Möglichkeit, eine Liste der Aufsichtsplätze zusammenzustellen, deren Online-Statusanzeigen Sie darstellen möchten, während Sie sich im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ oder „Bedienplatz-Statusanzeige“ befinden.



### **Profilverwaltung\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie Ihr Profil darstellen oder ändern können.

### **Systemverwaltung\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie über Systemverwaltungsprivilegien verfügen. Systemverwalter sind für die Verwaltung globaler Definitionen, wie beispielsweise öffentliche Berichtsdefinitionen, Änderungsanweisungen zur Konfigurationskontrolle, Zeitplandefinitionen und Parameterverwaltung, verantwortlich.

### **Globale Statistik\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie über eine Zugriffsberechtigung zur globalen Darstellung der Wartefeld- oder Bedienplatz-Statusanzeige verfügen.

### **Parameterverwaltung\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie auf das Leistungsmerkmal „Parameterverwaltung“ zugreifen können, um die in Meridian MAX erforderlichen Parameter zu definieren.

### **Beobachtungsmodus\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie die von anderen Aufsichtsplätzen verwendeten Statusanzeigen und Berichte darstellen können. Wenn das Leistungsmerkmal „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“ aktiviert ist, wird es im Hauptmenü angezeigt.

### **Zeitplandefinition\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie auf das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugreifen können, um die Zeiten festzulegen, zu denen Berichte gedruckt und Änderungsanweisungen zur Konfigurationskontrolle ausgeführt werden sollen.

### **Berichtsdefinition\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie für die Erstellung von Berichten auf das Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ zugreifen können.

### **Globale Konfigurationskontrolle\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob der Aufsichtsplatz über das Hauptmenü auf das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle zugreifen kann. Vom Hauptmenü aus kann der Aufsichtsplatz unbeschränkt auf alle Optionen in der Konfigurationskontrolle zugreifen. Dieses Feld unterscheidet sich vom Feld *ONLINE-KONFIGURATIONSKONTROLLE*, das eine Zugriffsbeschränkung des Aufsichtsplatzes auf Optionen der Konfigurationskontrolle ermöglicht.

Durch das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ kann der Aufsichtsplatz Einstellungen in Meridian 1 bei laufendem Vermittlungssystem ändern. Dieses Feld erscheint nur, wenn die Konfigurationskontrolle in Ihrem Meridian MAX-System aktiviert wurde. Weitere Informationen zur Konfigurationskontrolle finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

### **Systemberichte\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie auf das Leistungsmerkmal „Systemberichte“ zugreifen können, um Berichte zu drucken, die den aktuellen Status von Meridian MAX anzeigen.

### **Online-Konfigurationskontrolle\***

Diese Funktionstaste ermöglicht Ihnen, eine Liste der Funktionen zur Konfigurationskontrolle anzuzeigen, auf die Sie über die Wartefeld- und die Bedienplatz-Statusanzeige zugreifen können.

Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird unten im Bildschirm die Funktionstaste F10=Online KK eingeblendet. Durch Drücken dieser Taste erscheint der Bildschirm Profilverwaltung – Online-Konfigurationskontrollen-Definition (Abbildung 5-2). Weitere Informationen zu dieser Funktionstaste finden Sie unter „Funktionstasten“ in diesem Kapitel.

Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Konfigurationskontrolle in Ihrem Meridian MAX-System aktiviert wurde. Durch die Funktion Konfigurationskontrolle kann der Aufsichtsplatz Einstellungen in Meridian 1 bei laufendem Vermittlungssystem ändern.

### **Aufsicht.-Nachr.übertr.\***

In diesem Feld wird festgelegt, ob Sie auf das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zugreifen können, um Nachrichten zu anderen Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern zu senden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr System über NAC verfügt.

### **Ferndrucken\***

Dieses Feld zeigt an, ob Sie auf das Leistungsmerkmal „Ferndrucken“ zugreifen können, um Netzwerkknotenberichte an die Standarddrucker am NAC-Standort zu senden. Darüber hinaus können damit Aufsichtsplätze im Knoten und in der Netzwerkverwaltungszentrale Berichte gleichzeitig lesen. Dieses Feld erscheint nur, wenn Ihr System über NAC verfügt.

### **Lokaldrucker übergehen**

Mit Hilfe dieses Feldes können Sie Berichte an einen bestimmten lokalen Drucker anstatt an den Standarddrucker senden. Sie können an einen anderen PC-Arbeitsplatz wechseln, an den ein lokaler Drucker angeschlossen ist, und die von Ihnen an den Standarddrucker gesendeten Berichte am lokalen Drucker ausdrucken. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn auf dem PC Meridian Terminal Emulator aktiv ist.

### **CDN-Mitgliederdefinition\***

Mit diesem Feld können Sie auf die Funktionstaste [CDN-Mitgliederdefinition] zugreifen. Über die Funktionstaste können Sie die CDNs definieren, die Sie während der Aufsichtsplatzdarstellung in der Standard-CDN-Anzeige beobachten möchten. Auf diese Anzeige wird über das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ zugegriffen. Bevor dieses Feld angezeigt wird, muß die Option „CCR/EAR MIS“ auf Ihrem System aktiviert sein.

### **Tabellendrucker**

Dieses Feld bezeichnet den zum Drucken von Tabellenberichten erforderlichen Drucker im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“. Systemberichte werden ebenfalls an diesen Drucker gesendet. Wenn kein Drucker zugewiesen ist, geht der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standard-Tabellendrucker.

In Meridian MAX 10 müssen Sie als Tabellendrucker einen lokalen Drucker auswählen, der den Typ „MTE Generic Printer“ aufweist. Weitere Informationen über andere Änderungen im Berichtsausdruck bei Meridian MAX 10 finden Sie unter „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“.

Wenn kein Standarddrucker im Benutzerprofil ausgewählt ist und die Option „Drucker außer Kraft setzen“ deaktiviert ist, werden die Berichte an den System-Standarddrucker gesandt, der im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist. Wenn dort kein Drucker definiert ist und gleichzeitig kein Standarddrucker im Benutzerprofil festgelegt ist und die Option „Lokale Drucker außer Kraft setzen“ deaktiviert ist, können die Berichte nicht gedruckt werden.

**Anmerkung:** Datenschnittstellen-Ausgabegeräte können nicht als Standard-Tabellendrucker eingesetzt werden.

### **Grafikdrucker**

Dieses Feld bezeichnet den zum Drucken von Grafikberichten erforderlichen Drucker im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“. Systemberichte werden ebenfalls an diesen Drucker gesendet. Wenn kein Drucker zugewiesen ist, geht der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standard-Grafikdrucker.

In Meridian MAX 10 müssen Sie als Grafikdrucker einen lokalen Drucker auswählen, der den Typ „MTE Generic Printer“ aufweist. Weitere Informationen über andere Änderungen im Berichtsausdruck bei Meridian MAX 10 finden Sie unter „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“.

Wenn kein Standarddrucker im Benutzerprofil ausgewählt ist und die Option „Lokale Drucker außer Kraft setzen“ deaktiviert ist, werden die Berichte an den System-Standarddrucker gesandt, der im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist. Wenn dort kein Drucker definiert ist und gleichzeitig kein Standarddrucker im Benutzerprofil festgelegt ist und die Option „Lokale Drucker außer Kraft setzen“ deaktiviert ist, können die Berichte nicht gedruckt werden.

**Anmerkung:** Datenschnittstellen-Ausgabegeräte können nicht als Standard-Grafikdrucker eingesetzt werden.

---

## Kapitel 7: Wartefeld-Statusanzeige

---

Das Leistungsmerkmal Wartefeld-Statusanzeige ermöglicht den Zugriff auf Online-Statusanzeigen, um die Leistung von Wartefeldern und Bedienplatzpositionen zu überwachen.

Dieses Kapitel beschreibt die Standard-Wartefeld-Statusanzeigen, die in Meridian MAX vordefiniert sind. Dieses Leistungsmerkmal kann jedoch auch dazu verwendet werden, um auf die individuell angepaßten Wartefeld-Statusanzeigen zuzugreifen, die über das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von individuell angepaßten Bildschirmen finden Sie im Kapitel „Anzeigedefinition“.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Wartefeld-Statusanzeige*“, um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen.

Nach dem Anmelden im System zeigt dieses die Standardanzeige an, die im Feld *Stand.-Wartefeldanzeige* in Ihrem Profil definiert ist. Wenn Sie das Leistungsmerkmal verlassen und später wieder aufrufen, wird die zuletzt verwendete Anzeige geöffnet, vorausgesetzt, Sie haben sich in der Zwischenzeit nicht ab- und wieder angemeldet. In diesem Fall erscheint erneut die Standardanzeige.

## Verwenden von Aufsichtsplatzdarstellung und globaler Darstellung

Statistiken können global oder für einen bestimmten Aufsichtsplatz dargestellt werden.

Die Aufsichtsplatzdarstellung zeigt Statistiken für einen bestimmten Aufsichtsplatz an. Diese Darstellung enthält Informationen, die für das Personalmanagement und die Anpassung an Schwankungen im Anrufaufkommen von Bedeutung sind.

Die globale Darstellung zeigt Informationen über alle Wartefelder im System an. Diese Darstellung bietet einen Gesamteindruck von der Leistung des ACD-Systems. Die globale Darstellung wird in Ihrem Menü möglicherweise nicht angezeigt, wenn Ihr Systemverwalter den Zugriff im Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatzdefinition“ eingeschränkt hat.

## Interpretieren von Anzeigen

Wie Sie die Statistiken in den Wartefeld-Statusanzeigen interpretieren, hängt davon ab, ob MQA aktiviert ist oder nicht. Zudem müssen Sie die Felder *SERVICEFAKTOR %* und *Ø WARTEZEIT* beachten. Das Ziel ist ein hoher Servicefaktor und eine geringe durchschnittliche Wartezeit.

### Interpretieren von Anzeigen bei aktiviertem MQA

Wenn MQA aktiviert ist, zeigen die Online-Statusanzeigen einen Bedienplatz in mehreren Wartefeldern. In den meisten Fällen beziehen sich die Statusanzeigen jedoch nur auf das aktive Wartefeld. Die Positionsstatusanzeigen in den Feldern *ANGEM.*, *UNBESETZT* und *WARTEN* bilden eine Ausnahme in den Wartefeld-Statusanzeigen. Der Status *UNBESETZT* bezieht sich auf das erstrangige Wartefeld. Die Status *ANGEM.* und *WARTEN* beziehen sich auf alle aktiven Wartefelder. Weitere Informationen zu erstrangigen und aktiven Wartefeldern finden Sie im Kapitel „Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung“.

### Beobachten von Servicefaktor und durchschnittlicher Wartezeit

Die durchschnittliche Wartezeit schwankt beispielsweise aufgrund der Sachkenntnis der Bedienplatzkraft, der Arbeitsweisen, besonderer Vorkommnisse, der Art der Anrufe, der angebotenen Dienste und der Verkehrslast im Wartefeld.

Aus Abbildung 7-1 geht hervor, daß das Wartefeld „Vertrieb“ einen Servicefaktor von 95 Prozent aufweist. Das bedeutet, 95 Prozent der Anrufe werden innerhalb des definierten Schwellwertes beantwortet oder abgebrochen. Die durchschnittliche Wartezeit beträgt für dieses Wartefeld nur fünf Sekunden, das heißt, Kunden warten fünf Sekunden, bis ihre Anrufe beantwortet werden. In diesem Wartefeld befinden sich auch keine wartenden Anrufe. Außerdem wurden während der letzten zehn Minuten nur zwei Anrufe abgebrochen.

Im Wartefeld „AUSKUNFT“ werden innerhalb des definierten Schwellwertes nach einer durchschnittlichen Wartezeit von 15 Sekunden nur 75 Prozent der Anrufe beantwortet. 11 Anrufe stehen in dem Wartefeld. Darüber hinaus wurden zwanzig Anrufe innerhalb der letzten zehn Minuten abgebrochen. Die Leistung dieses Wartefeldes scheint weniger zufriedenstellend zu sein. Dennoch haben die 8 Bedienplätze im Wartefeld „AUSKUNFT“ die gleiche Anzahl an Anrufen beantwortet wie die zehn Bedienplätze im Wartefeld „VERTRIEB“.

**Abbildung 7-1**  
**Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige –**  
**Aufsichtsplatzdarstellung**

12:00:00

| Tabell. Standard-ACD-DN-Gruppenanzeige Aufsichtsplatz 1000 |                         |               |                  |                  |                        |                      |               |       |  |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------|------------------|------------------|------------------------|----------------------|---------------|-------|--|
| ACD-Gr                                                     | Ø VER-<br>ZÖGER. FAKTOR | SERVICE-<br>% | ANRUFE<br>ABGEBR | ANRUFE<br>BEANTW | ANRUF-WARTEN<br>DIREKT | ANRUF-WARTEN<br>VIRT | ZEIT-ÜBERLAUF |       |  |
|                                                            |                         |               |                  |                  |                        |                      | KOMM          | ABGEH |  |
| Verkauf                                                    | 5                       | 95            | 2                | 100              | 0                      | 0                    | 10            | 5     |  |
| Service                                                    | 7                       | 90            | 10               | 50               | 2                      | 7                    | 7             | 0     |  |
| Auskunft                                                   | 15                      | 75            | 20               | 100              | 11                     | 7                    | 0             | 15    |  |
| Wartung                                                    | 1                       | 100           | 0                | 23               | 0                      | 7                    | 0             | 0     |  |
| Marketing                                                  | 8                       | 91            | 3                | 50               | 4                      | 7                    | 3             | 7     |  |

| Anzahl der Positionsstatus |              |        |           |           |        |           |
|----------------------------|--------------|--------|-----------|-----------|--------|-----------|
| ACD-Gr                     | ANGEM. <MQA> | UNBES. | ACD-ANRUF | N. BEREIT | WARTEN | NST-ANRUF |
| Verkauf                    | 10           | 5      | 5         | 2         | 1      | 2         |
| Service                    | 5            | 10     | 3         | 1         | 0      | 1         |
| Auskunft                   | 8            | 7      | 6         | 2         | 0      | 0         |
| Wartung                    | 5            | 10     | 1         | 4         | 0      | 0         |
| Marketing                  | 12           | 4      | 6         | 6         | 0      | 0         |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF3 = Konfigurationskontrolle   F6 = Drucken   F7 = Bedienplatzanzeige

## Verwenden von Schwellwerten

Um die Aufsichtsplätze auf mögliche Probleme aufmerksam zu machen, werden folgende Felder auf der Wartefeld-Statusanzeige hervorgehoben, wenn die festgelegten Schwellwerte erreicht sind:

- *Ø Wartezeit*
- *Servicefaktor %*
- *Anrufe warten*

**Anmerkung:** Wenn die Schwellwerte für *Ø Wartezeit* und *Anrufe warten* auf null (0) gesetzt sind, werden diese Statistiken nie hervorgehoben. Wenn der Schwellwert für *Servicefaktor %* auf 100% gesetzt ist, wird diese Statistik nie hervorgehoben.

Diese Schwellwerte werden mit dem Leistungsmerkmal Schwellwertdefinition festgelegt, das im Kapitel „Parameterverwaltung“ beschrieben wird.

Auf monochromen Terminals wird die Hervorhebung invertiert dargestellt. Auf Arbeitsplatzrechnern mit Farbmonitor und MTE erfolgt die Hervorhebung durch die Farbe, die im Leistungsmerkmal Individuelle Farbanpassung im Feld „AUSNAHME“ festgelegt ist. Weitere Informationen zur Farbanpassung finden Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.

In Abbildung 7-1 sind für das Wartefeld „Auskunft“ drei Statistiken hervorgehoben. Der Wert für *Ø Wartezeit* ist zu hoch und der für *Servicefaktor %* zu niedrig. Außerdem warten zu viele Anrufe auf Beantwortung.

## Funktionstasten

Diese Funktionstasten gelten für alle Wartefeld-Statusanzeigen in diesem Kapitel.

### Hilfe=Hilfe

Mit dieser Funktionstaste können Sie Informationen über die eingeblendete Wartefeld-Statusanzeige und ihre Felder aufrufen.



**PF1=Befehle**

Drücken Sie diese Funktionstaste, um eine Liste von Befehlen anzuzeigen. Sie können nur Befehle auswählen, die nicht grau unterlegt sind.

**Beenden**

Mit diesem Befehl schließen Sie die Wartefeld-Statusanzeige und kehren zum Hauptmenü zurück.

**Aufsichtsplatzdarstellung**

Mit diesem Befehl können Sie Statistiken zu Ihrem eigenen Aufsichtsplatz oder anderen Aufsichtsplätzen in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe anzeigen. Die Aufsichtsplätze in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe werden über die Funktionstaste [Gruppenmitgliederdefinition] in den Leistungsmerkmalen „Profilverwaltung“ oder „Aufsichtsplatzdefinition“ definiert. Dieser Menüpunkt wird nicht angezeigt, wenn den Aufsichtsplätzen in ihren Profilen keine Meridian 1-Aufsichtsplatz-IDs zugewiesen wurden.

Besteht Ihre Aufsichtsplatzgruppe aus mehr als einem Aufsichtsplatz, wird die Funktionstaste [Nächster Aufsichtsplatz] in der Wartefeld-Statusanzeige eingeblendet. Drücken Sie diese Taste, um die Statusanzeige für den nächsten Aufsichtsplatz in Ihrer Gruppe aufzurufen.

Dieser Menüpunkt ist abgeblendet, wenn sich die Anzeige bereits in der Aufsichtsplatzdarstellung befindet, und kann daher nicht ausgewählt werden kann.

**Globale Darstellung**

Mit diesem Befehl können Sie eine Statistik für alle Wartefelder im System anzeigen. Dieser Befehl ist nur verfügbar, wenn das Feld *GLOBALE STATISTIK* in Ihrem Profil aktiviert ist. Befindet sich die Anzeige bereits in der globalen Darstellung, wird dieser Menüpunkt abgeblendet angezeigt und kann nicht ausgewählt werden.

**Anderes Bildschirmformat auswählen**

Mit diesem Befehl können Sie eine andere Wartefeld-Statistikanzeige aufrufen. Dabei kann es sich um eine vordefinierte Standardanzeige des Systems oder eine individuell angepaßte Anzeige handeln, die über das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ erstellt wurde. Drücken Sie die Funktionstaste, um das Popup-Fenster mit einer Liste aller auswählbaren Wartefeld-Statistikanzeigen einzublenden.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Befehle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, um das Menü „Befehle“ auszublenden.

**PF2=KK-Fenster aktivieren**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, um den Cursor zur Bearbeitung der Felder in das Fenster „Konfigurationskontrolle“ zu bewegen.

**PF3=Konfigurationskontrolle**

Mit dieser Funktionstaste können Sie über ein Fenster am unteren Rand der Wartefeld-Statistikanzeige auf die Leistungsmerkmale der Konfigurationskontrolle zugreifen. Über dieses Fenster können Sie Schwellwerte, Überlauf und gezielten Überlauf, Ansagen, Nachtschaltungsparameter und die Verkehrslenkungstabellen Tag/Nacht ändern. Diese Funktionstaste ist nur dann verfügbar, wenn das Feld „*ONLINE-KONFIGURATIONSKONTROLLE*“ in Ihrem Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist und Sie auf Ihrer aktuellen Anzeige eine Zugriffsberechtigung für mindestens eine Konfigurationskontrollfunktion besitzen. Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“ im Abschnitt „Verwenden der Online-Konfigurationskontrolle“.

**PF3=KK-Fenster ausblenden**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Sie schließt das Popup-Fenster und erweitert die Statusanzeige auf ihre Originalgröße.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, um das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ zu schließen, ohne eine Option der Konfigurationskontrolle gewählt zu haben.

**F6=Drucken**

Mit dieser Funktionstaste können Sie eine Momentaufnahme der Statusanzeige drucken. Die Balkensegmente eines Grafik-Quadranten werden in Grautönen, mit verschiedenen Mustern oder in unterschiedlichen Farben (wenn das Leistungsmerkmal „Individuelle Farbanpassung“ aktiviert ist) gedruckt. Wenn die Option „Werte anzeigen“ ausgewählt ist, werden die Werte der Balkensegmente in den grauen Bereichen oder Mustern fettgedruckt, um sie besser lesbar zu machen.

Berichte können nur gedruckt werden, wenn ein Standarddrucker im Benutzerprofil oder im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ ausgewählt wurde. Wenn Sie sich an einen PC mit MTE (mit einem angeschlossenen Lokaldrucker) anmelden und der lokale Drucker aktiviert ist, wird jegliche Ausgabe an den lokalen Drucker gesandt und nicht an den Standard-Aufsichtsplatzdrucker.

**F7=Bedienplatzanzeige**

Mit dieser Funktionstaste können Sie zur Online-Bedienplatz-Statusanzeige wechseln. Sobald Sie sich in einer Statusanzeige für einen Bedienplatz befinden, wird die Funktionstaste zu [Wartefeldanzeige], und Sie können zur aktuellen Wartefeld-Statusanzeige zurückkehren. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“.

**F8=ACD-Gruppe wählen**

Mit dieser Funktionstaste können Sie die ACD-Gruppe auswählen, die Sie in der „Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe“ darstellen möchten.

**F10=Nächster Aufsichtsplatz**

Falls verfügbar können Sie mit dieser Funktionstaste die Statusanzeige für den nächsten Aufsichtsplatz in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe anzeigen. Diese Funktionstaste wird nur eingeblendet, wenn Ihrer Gruppe in den Leistungsmerkmalen „Profilverwaltung“ oder „Aufsichtsplatzdefinition“ über die Funktionstaste [Gruppenmitgliederdefinition] mehr als ein Aufsichtsplatz zugewiesen wurde.

Drücken Sie die Funktionstaste, um den nächsten Aufsichtsplatz in dieser Gruppe anzuzeigen. Um auf einen bestimmten Aufsichtsplatz zuzugreifen, geben Sie die Aufsichtsplatz-Positions-ID ein und drücken die Funktionstaste. Drücken Sie nach der Eingabe der ID nicht die Taste {EINGABE}.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ geöffnet wird. Drücken Sie diese Taste, um den Inhalt des Ausführungspuffers der Konfigurationskontrolle anzuzeigen.

**Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige**

Die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige ist eine Online-Wartefeldstatistik zu den Wartefeldern und Bedienplatzpositionen.

In der oberen Hälfte der Anzeige können Sie den Status der Wartefelder beobachten. In der unteren Hälfte werden die Aktivitäten der Bedienplatzpositionen angezeigt. Die Statusanzeige wird alle 10, 20 oder 30 Sekunden aktualisiert je nach Einstellung des Feldes *STATUSAKTUAL.-RATE* in Ihrem Profil.

**Abbildung 7-2****Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige – Aufsichtsplatzdarstellung**

12:00:00

| Tabell. Standard-ACD-DN-Gruppenanzeige Aufsichtsplatz 1000 |                         |                      |                  |                  |                      |               |       |    |
|------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|------------------|------------------|----------------------|---------------|-------|----|
| ACD-Gr                                                     | Ø VER-<br>ZÖGER. FAKTOR | SERVICE-<br>% ABGEBR | ANRUFE<br>BEANTW | ANRUFE<br>DIREKT | ANRUF-WARTEN<br>VIRT | ZEIT-ÜBERLAUF |       |    |
|                                                            |                         |                      |                  |                  |                      | KOMM          | ABGEH |    |
| Verkauf                                                    | 5                       | 95                   | 2                | 100              | 0                    | 0             | 10    | 5  |
| Service                                                    | 7                       | 90                   | 10               | 50               | 2                    | 7             | 7     | 0  |
| Auskunft                                                   | 15                      | 75                   | 20               | 100              | 11                   | 7             | 0     | 15 |
| Wartung                                                    | 1                       | 100                  | 0                | 23               | 0                    | 7             | 0     | 0  |
| Marketing                                                  | 8                       | 91                   | 3                | 50               | 4                    | 7             | 3     | 7  |

| Anzahl der Positionsstatus |              |        |           |           |        |           |
|----------------------------|--------------|--------|-----------|-----------|--------|-----------|
| ACD-Gr                     | ANGEM. <MQA> | UNBES. | ACD-ANRUF | N. BEREIT | WARTEN | NST-ANRUF |
| Verkauf                    | 10           | 5      | 5         | 2         | 1      | 2         |
| Service                    | 5            | 10     | 3         | 1         | 0      | 1         |
| Auskunft                   | 8            | 7      | 6         | 2         | 0      | 0         |
| Wartung                    | 5            | 10     | 1         | 4         | 0      | 0         |
| Marketing                  | 12           | 4      | 6         | 6         | 0      | 0         |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF3 = Konfigurationskontrolle   F6 = Drucken   F7 = Bedienplatzanzeige

## Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-1 vor, um auf die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige von einer anderen Wartefeld-Statusanzeige aus zuzugreifen.

### Anleitung 7-1

**So greifen Sie auf die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige zu**

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Tabell. Standard-ACD-Gruppenanzeige“.

## Funktionstasten

In der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## Felder (obere Hälfte)

In diesem Abschnitt werden die Felder in der oberen Hälfte der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige beschrieben.

### ACD-Gruppe

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Die ACD-Gruppe kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

### Ø Wartezeit

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen in Sekunden an. Es berücksichtigt sowohl lokal als auch im Netzwerk nach Zeitüberschreitung übergelaufene Anrufe. Bei CCR-gesteuerten Anrufen geht in diese Berechnung nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe ein.

Das Ziel ist eine möglichst geringe Wartezeit. Ein typisches Ziel ist beispielsweise eine Wartezeit von 20 Sekunden. Diese Wartezeit wird nur vom Ankunftszeitpunkt eines Anrufes im Wartefeld bis zu seiner Beantwortung gemessen. In Abbildung 7-2 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „VERWALTUNG“ eine kurze und das Wartefeld „AUSKUNFT“ die längste durchschnittliche Wartezeit auf.

### **Servicefaktor %**

Dieses Feld gibt den Servicefaktor an, der den Kunden geboten wird. Er entspricht dem Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. Dieser Schwellwert wird über das Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ festgelegt.

Darüber hinaus beinhaltet der Servicefaktor alle übergelaufenen und CCR-gesteuerten Anrufe, bei denen nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe berücksichtigt wird. Das Ziel ist ein möglichst hoher Servicefaktor.

Ein typisches Ziel ist ein Servicefaktor von 80 Prozent. Wenn der maximale Wartezeitschwellwert auf 20 Sekunden eingestellt ist, bedeutet dies, daß 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. In Abbildung 7-2 bieten vier Wartefelder einen sehr guten Service. Im Wartefeld „AUSKUNFT“ wurden jedoch nur 75 Prozent der Anrufe innerhalb des definierten Schwellwertes beantwortet oder abgebrochen.

### **Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der nicht CCR-gesteuerten Anrufer an, die vor Erreichen eines Bedienplatzes aufgelegt haben. Bei X11 Version 19 und höher enthält dieses Feld auch abgebrochene Anrufe während der Nachtschaltung des Wartefeldes.

### **Anrufe beantwortet**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von den im Wartefeld angemeldeten Bedienplätzen beantwortet werden, einschließlich der aus anderen Wartefeldern übergelaufenen Anrufe. Sie wird auf der Grundlage der letzten zehn Minuten der Wartefeldaktivitäten berechnet.

### **Anrufe warten – Direkt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die auf Beantwortung durch das Ursprungswartefeld warten. Dabei werden erweiterte Überlauf- oder CCR-Anrufe in dem Wartefeld nicht berücksichtigt. In Abbildung 7-2 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „VERWALTUNG“ keine wartenden Anrufe auf, wohingegen das Wartefeld „AUSKUNFT“ 11 wartende Anrufe enthält.

**Anrufe warten – Virtuell**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die durch eine Verkehrslenkungstabelle (Tag oder Nacht), einen CCR-gesteuerten Modus oder beides diesem Wartefeld logisch zugeordnet wurden. Diese Anrufe können gleichzeitig mehreren Wartefeldern zugeordnet sein. Der Anruf wird von dem Wartefeld mit dem ersten verfügbaren Bedienplatz beantwortet.

**Überlauf nach Zeit kommend**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen in diesem Wartefeld beantwortet wurden, nachdem sie von einem anderen Wartefeld nach Zeitüberschreitung in dieses Wartefeld übergelaufen sind, da die Bedienplätze im Ursprungswartefeld nicht verfügbar waren.

**Überlauf nach Zeit gehend**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Zeitüberschreitung aus diesem Wartefeld übergelaufen sind und in einem anderen lokalen oder entfernten Wartefeld beantwortet wurden.

**Felder (untere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder im Bereich „Anzahl der Positionsstatus“ in der unteren Hälfte der Anzeige beschrieben.

**ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Sie kann als Nummer im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens angezeigt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

**Angemeldet**

Dieses Feld gibt an, wie viele Bedienplätze diese ACD-Gruppe bedienen. Wenn MQA aktiviert ist, wird der Wert in diesem Feld für jedes durch den Bedienplatz bediente Wartefeld um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz beispielsweise die Wartefelder „VERTRIEB“, „SERVICE“ und „AUSKUNFT“ bedient ist, wird das Feld *ANGEM.* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

### **Unbesetzt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Positionen an, die derzeit nicht als Bedienplatz angemeldet sind. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das erstrangige Wartefeld um eins erhöht, das während der vorhergehenden Anmeldung zugewiesen wurde. Ein Bedienplatz könnte beispielsweise den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ zugewiesen sein. Das Wartefeld „VERTRIEB“ ist das erstrangige Wartefeld des Bedienplatzes. Wenn der Bedienplatz abgemeldet wird, wird nur das Feld *UNBESETZT* für das Wartefeld „VERTRIEB“ um eins erhöht.

### **ACD-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig ACD-Anrufe in diesem Wartefeld bearbeiten. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

### **Nicht bereit**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen. Dies kann der Fall sein, wenn sie die Nachbearbeitungstaste ihres Telefons aktiviert haben, um Anrufnachbearbeitungen durchführen. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

### **Warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig darauf warten, Anrufe entgegenzunehmen oder für die Entgegennahme eines ACD-Anrufs beispielsweise aus dem Netzwerk reserviert sind. Dieser Status ist nur möglich, wenn sich keine Anrufe im Wartefeld befinden. Wenn MQA aktiviert ist, werden alle von einem Bedienplatz bedienten Wartefelder um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz zum Beispiel auf einen Anruf aus den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ wartet, wird das Feld *WARTEN* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

### **NST-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die derzeit mit anderen als ACD-Anrufen beschäftigt sind. Dabei kann es sich um Anrufe über Nebenstellentasten oder Anrufe zu oder von Aufsichtsplätzen handeln. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das aktive Wartefeld um eins erhöht.



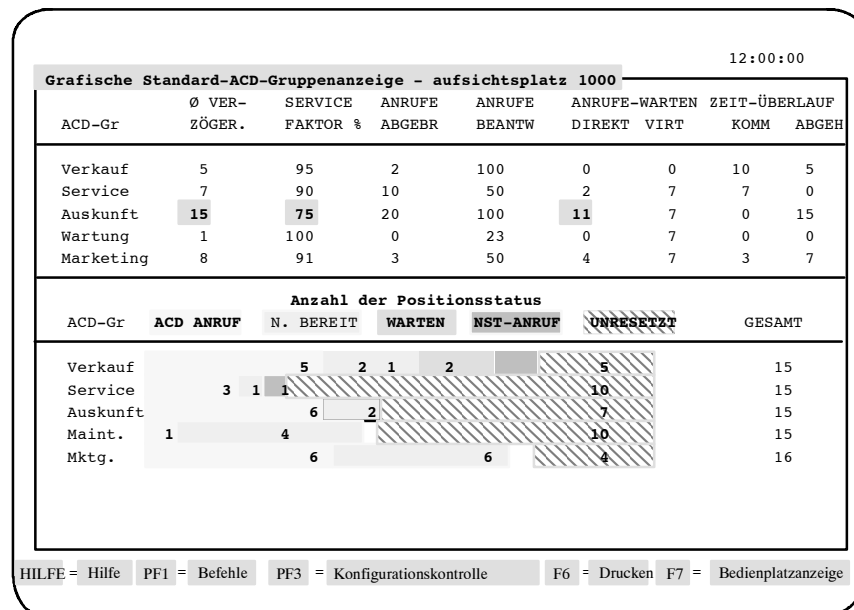
## Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige

Die grafische Standard-ADC-Gruppenanzeige zeigt die Leistung der Wartefelder und Bedienplatzpositionen im Tabellen- und Grafikformat an. Diese Anzeige besteht aus zwei Teilen. Die obere Hälfte stellt den laufenden Status der Wartefelder im Tabellenformat dar. Die untere Hälfte zeigt die Aktivitäten der Bedienplatzpositionen im Grafikformat an.

Die Statusanzeige wird je nach Einstellung des Feldes *STATUSAKTUAL.-RATE* in Ihrem Profil alle 10, 20 oder 30 Sekunden aktualisiert.

Je nachdem, ob Sie einen Farb- oder Schwarzweiß-Bildschirm verwenden, werden unterschiedliche Formate verwendet, um die Grafikdaten darzustellen. Auf Farbbildschirmen werden die horizontalen Balken und die Diagrammbeschriftungen in unterschiedlichen Farben dargestellt. Auf Schwarzweiß-Bildschirmen werden die verschiedenen Status durch verschiedene Schattierungen und Unterstreichungen wiedergegeben. Die Nummer auf jedem Balken gibt die genaue Statuszählung für diesen Balken an. Das Diagramm ist skaliert, so daß das Wartefeld mit den meisten zugewiesenen Positionen die gesamte Breite einnimmt.

**Abbildung 7-3**  
**Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige – Aufsichtsplatzdarstellung**



## **Zugriff auf diese Anzeige**

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-2 vor, um auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen aus zuzugreifen.

### **Anleitung 7-2**

#### **So greifen Sie auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige zu**

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige“.

## **Funktionstasten**

In der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## **Felder (obere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder in der oberen Hälfte der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige beschrieben.

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Die ACD-Gruppe kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

### **Ø Wartezeit**

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen in Sekunden an. Es berücksichtigt sowohl lokal als auch im Netzwerk nach Zeitüberschreitung übergelaufene Anrufe.

Bei CCR-gesteuerten Anrufen geht in diese Berechnung nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe ein.

### **Servicefaktor %**

Dieses Feld gibt den Servicefaktor an, der den Kunden geboten wird. Er entspricht dem Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. Dieser Schwellwert wird über das Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ festgelegt.

Darüber hinaus beinhaltet der Servicefaktor alle übergelaufenen und CCR-gesteuerten Anrufe, bei denen nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe berücksichtigt wird. Das Ziel ist ein möglichst hoher Servicefaktor.

Ein typisches Ziel ist ein Servicefaktor von 80 Prozent. Wenn der maximale Wartezeitschwellwert auf 20 Sekunden eingestellt ist, bedeutet dies, daß 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. In Abbildung 7-2 bieten vier Wartefelder einen sehr guten Service. Im Wartefeld „AUSKUNFT“ wurden jedoch nur 75 Prozent der Anrufe innerhalb des definierten Schwellwertes beantwortet oder abgebrochen.

#### **Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der nicht CCR-gesteuerten Anrufer an, die vor Erreichen eines Bedienplatzes aufgelegt haben. Bei X11 Version 19 und höher enthält dieses Feld auch abgebrochene Anrufe während der Nachtschaltung des Wartefeldes.

#### **Anrufe beantwortet**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von den im Wartefeld angemeldeten Bedienplätzen beantwortet werden, einschließlich der aus anderen Wartefeldern übergelaufenen Anrufe. Sie wird auf der Grundlage der letzten zehn Minuten der Wartefeldaktivitäten berechnet.

#### **Anrufe warten – Direkt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die auf Beantwortung durch das Ursprungswartefeld warten. Dabei werden erweiterte Überlauf- oder CCR-Anrufe in dem Wartefeld nicht berücksichtigt. In Abbildung 7-3 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „VERWALTUNG“ keine wartenden Anrufe auf, wohingegen das Wartefeld „AUSKUNFT“ 11 wartende Anrufe enthält.

#### **Anrufe warten – Virtuell**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die durch eine Verkehrslenkungstabelle (Tag oder Nacht), einen CCR-gesteuerten Modus oder beides diesem Wartefeld logisch zugeordnet wurden. Diese Anrufe können gleichzeitig mehreren Wartefeldern zugeordnet sein. Der Anruf wird von dem Wartefeld mit dem ersten verfügbaren Bedienplatz beantwortet.

#### **Überlauf nach Zeit kommend**

Dieses Feld gibt an, wie viele Anrufe von Bedienplätzen in diesem Wartefeld beantwortet wurden, nachdem sie von einem anderen Wartefeld

nach Zeitüberschreitung in dieses Wartefeld übergelaufen sind, da die Bedienplätze im Ursprungwartefeld nicht verfügbar waren.

#### **Überlauf nach Zeit gehend**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Zeitüberschreitung aus diesem Wartefeld übergelaufen sind und in einem anderen lokalen oder entfernten Wartefeld beantwortet wurden.

### **Felder (untere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder des Bereichs „Anzahl der Positionsstatus“ in der unteren Hälfte der Anzeige beschrieben.

#### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Die ACD-Gruppe kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

#### **ACD-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig ACD-Anrufe in diesem Wartefeld bearbeiten. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

#### **Nicht bereit**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen. Dies kann der Fall sein, wenn sie die Nachbearbeitungstaste ihres Telefons aktiviert haben, um Anrufnachbearbeitungen durchzuführen. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

#### **Warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig darauf warten, Anrufe entgegenzunehmen oder für die Entgegennahme eines ACD-Anrufs beispielsweise aus dem Netzwerk reserviert sind. Dieser Zustand ist nur möglich, wenn sich keine Anrufe im Wartefeld befinden. Wenn MQA aktiviert ist, werden alle von einem Bedienplatz bedienten Wartefelder um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz zum Beispiel auf einen Anruf aus den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ wartet, wird das Feld *WARTEN* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

**NST-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die derzeit mit anderen als ACD-Anrufen beschäftigt sind. Dabei kann es sich um Anrufe über Nebenstellentasten sowie Anrufe zu oder von Aufsichtsplätzen handeln. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das letzte aktive Wartefeld um eins erhöht.

**Unbesetzt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Positionen an, für die derzeit kein Bedienplatz angemeldet ist. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das erstrangige Wartefeld um eins erhöht, das während der vorhergehenden Anmeldung zugewiesen wurde. Ein Bedienplatz kann beispielsweise den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ zugewiesen sein. Das Wartefeld „VERTRIEB“ ist das erstrangige Wartefeld des Bedienplatzes. Wenn der Bedienplatz abgemeldet wird, wird nur das Feld *UNBESETZT* für das Wartefeld „VERTRIEB“ um eins erhöht.

**Gesamt**

Dieses Feld zeigt die Summe der fünf Felder (*ACD-ANRUF*, *N. BEREIT*, *WARTEN*, *NST-ANRUF* und *UNBESETZT*) auf dem Bildschirm an.

Diese Summe kann schwanken, wenn die Bedienplätze in die Status „RÜCKFRAGE“ oder „NICHT VERFÜGBAR“ wechseln. Wenn ein Bedienplatz beispielsweise vom Status „ACD-ANRUF“ zum Status „RÜCKFRAGE“ wechselt, wird die Summe um eins reduziert, da kein Feld zur Anzeige des Status „RÜCKFRAGE“ auf dem Bildschirm vorhanden ist.

## Standard-Netzwerk-Anrufanzeige

Mit der Standard-Netzwerk-Anrufanzeige können Sie Anrufe beobachten, die von Ihren Wartefeldern über das Netzwerk gesendet oder empfangen werden.

Diese Anzeige besteht aus zwei Teilen. Der Bereich „Netzwerk-Überlauf – kommende Anrufe“ in der oberen Hälfte enthält Anrufe, die aus anderen Meridian 1-Knoten im Netzwerk empfangen werden. Der Bereich „Netzwerk-Überlauf – abgehende Anrufe“ in der unteren Hälfte enthält Statistiken zu Anrufen, die von Ihren Wartefeldern zu anderen Meridian 1-Knoten im Netzwerk umgeleitet wurden.

## 7-18 Wartefeld-Statusanzeige

Die NACD-Option muß aktiviert sein, damit diese Anzeige verwendet werden kann. Wenn Ihr Meridian 1-System nicht mit dem ISDN-Paket ausgestattet ist, werden in allen Feldern Nullen angezeigt.

**Abbildung 7-4**  
**Standard-Netzwerk-Anrufanzeige**

Bericht fertig

12:00:00

Standard-Netzwerk-Anrufanzeige - Globale Darstellung

Netzwerk-Überlauf - kommende Anrufe

| ACD-Gr   | DURCHSCHN.<br>NEDZKNOTEN | WARTEZEIT<br>GESAMT | SERVICE<br>FAKT % | ANRUF<br>BEANTWORTET | ANRUF<br>WARTEN |
|----------|--------------------------|---------------------|-------------------|----------------------|-----------------|
| 555-2885 | 0                        | 0                   | 0                 | 0                    | 0               |
| 555-2888 | 14                       | 26                  | 83                | 5                    | 2               |
| 555-2890 | 0                        | 0                   | 0                 | 0                    | 9               |
| 555-2891 | 0                        | 0                   | 0                 | 0                    | 0               |
| 555-2896 | 0                        | 0                   | 0                 | 0                    | 0               |

Netzwerk-Überlauf - abgehende Anrufe

| ACD-Gr   | DURCHSCHN<br>DELAY | NETZWERK-<br>ANRUF | ANRUF<br>ABGEBROCHEN | ANRUF<br>BEANTWORTET | ANRUF<br>WARTEN |
|----------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| 555-2885 | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 0               |
| 555-2888 | 40                 | 8                  | 1                    | 7                    | 1               |
| 555-2890 | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 0               |
| 555-2891 | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 0               |
| 555-2896 | 0                  | 0                  | 0                    | 0                    | 0               |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF3 = Konfigurationskontrolle F6 = Drucken F7 = Bedienplatzanzeige

## Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-3 vor, um von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen auf die Standard-Netzwerk-Anrufanzeige zuzugreifen.

### Anleitung 7-3

#### So greifen Sie auf die Standard-Netzwerk-Anrufanzeige zu

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Standard-Netzwerk-Anrufanzeige“.

## Funktionstasten

In der Standard-Netzwerk-Anrufanzeige gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## Felder (obere Hälfte)

In diesem Abschnitt werden die Felder des Bereichs „Netzwerk-Überlauf – Kommende Anrufe“ in der oberen Hälfte der Anzeige beschrieben.

### ACD-Gruppe

Dieses Feld gibt die ACD-Gruppe an. Die ACD-Gruppe kann als Nummer im Format ###-#### oder mit den ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch Ihr Aufsichtsplatzprofil festgelegt.

### Durchschn. Wartezeit Netzknoten

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit an von dem Zeitpunkt an, zu dem Anrufe Ihrer ACD-Gruppe angeboten werden, bis zu dem Zeitpunkt, zu dem sie von einem Ihrer Bedienplätze beantwortet werden. Es ist der Anteil an der Gesamtwartezeit, für den Sie verantwortlich sind. Dieser Wert dient auch zur Berechnung des Servicefaktors in Prozent.

### Durchschn. Wartezeit Gesamt

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Gesamtwartezeit der Anrufer an. Sie umfaßt sowohl die Wartezeit in der ursprünglichen ACD-Gruppe als auch die Wartezeit in Ihrer ACD-Gruppe.

### Servicefaktor %

Dieses Feld gibt den Prozentsatz der Anrufe an, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. Es wird nur die Zeit bis zur Anrufbeantwortung an Ihrer ACD-Gruppe berücksichtigt.

### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die von Ihrer ACD-Gruppe beantwortet wurden.

### Anrufe warten

Dieses Feld gibt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die auf die Beantwortung durch Ihre ACD-Gruppe warten.

## Felder (untere Hälfte)

In diesem Abschnitt werden die Felder des Bereichs „Netzwerk-Überlauf – Abgehende Anrufe“ in der unteren Hälfte der Anzeige beschrieben.

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Sie kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt. NACD hebt eine ACD-Gruppe hervor, wenn sie dem Netzwerk Anrufe anbietet.

### **Ø Wartezeit**

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Gesamtwartezeit Ihrer Anrufer an. Sie umfaßt sowohl die Wartezeit in Ihrem Knoten als auch die Wartezeit im Netzwerk.

### **Anrufe über Netzwerk**

Dieses Feld gibt die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe an.

### **Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die abgebrochen wurden, nachdem sie dem Netzwerk angeboten wurden.

### **Anrufe beantwortet**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die in einem anderen Knoten beantwortet wurden, nachdem sie dem Netzwerk angeboten wurden.

Wenn ein dem Netzwerk angebotener Anruf lokal beantwortet wird, wird er in diesem Feld nicht berücksichtigt.

### **Anrufe warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe an, die noch auf ihre Beantwortung warten. NACD hebt diesen Wert hervor, wenn die Anzahl der vom Netzwerk empfangenen Netzwerkanrufe den definierten Schwellwert überschreitet. Anrufe, die zum Netzwerk überlaufen, werden nicht hervorgehoben.

## **Standard-CDN-Anzeige**

Mit der Standard-CDN-Anzeige können Sie den laufenden Status der CDNs beobachten.

Damit Sie die Statusanzeige in der Aufsichtsplatzdarstellung beobachten können, müssen unter anderem folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Die Option CCR/EAR MIS muß in Meridian 1 aktiviert sein.
- Das Feld *CDN-MITGLIEDERDEFINITION* muß in Ihrem Profil aktiviert sein.



- Sie müssen eine Liste der CDNs definieren, die Sie überwachen möchten. Diese Liste wird in Ihrem Profil mit Hilfe der Funktionstaste [CDN-Mitgliederdefinition] bestimmt. Die von Ihnen in die Liste eingegebenen CDNs werden nur anhand der in der Meridian 1 definierten CDNs überprüft, wenn die Standard-CDN-Anzeige geöffnet wird. Dies bedeutet, daß nur die gültigen in Meridian 1 definierten CDNs in dieser Anzeige erscheinen. Weitere Informationen zum Erstellen dieser Liste finden Sie im Kapitel „Profilverwaltung“ im Abschnitt „Funktionstasten“ oder im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.

Eine CDN kann sich im Standardmodus oder im kontrollierten Modus befinden.

Im Standardmodus werden die an die CDN gerichteten Anrufe an deren Standard-ACD-Gruppe weitergeleitet. Folglich werden die statistischen Daten von CDNs im Standardmodus in den Statusanzeigen für die Standard-ACD-Gruppe berücksichtigt. CDNs im Standardmodus werden durch eine Raute (♦) an der rechten Seite des CDN-Namens bzw. der CDN-Nummer gekennzeichnet. (Das Symbol Ω wird anstelle der Raute angezeigt, wenn Sie MTE 6 oder höher verwenden.)

Im kontrollierten Modus steuert die Anwendung CCR/EAR die Bearbeitung der CDN-Anrufe. Das Feld *ANRUFBEENDIGUNG: BES.* berücksichtigt statistische Daten von CDNs im Standardmodus. Alle anderen Felder zeigen nur die Statistiken für die CDNs im kontrollierten Modus. Weitere Informationen zu Standardmodus und kontrolliertem Modus von CDNs finden Sie im *CCR Benutzerhandbuch* (P0729367).

In allen Feldern mit Ausnahme des Feldes *ANRUF WARTEN* werden die angezeigten Werte mit Hilfe der während der vorhergehenden 10 Minuten empfangenen Daten berechnet. Diese Berechnungen werden mit jeder Anzeigeaktualisierung wiederholt. Die Raute ♦ (oder Ω) und das Feld *ANRUF WARTEN* zeigen jedoch den aktuellen Status an.

Die Informationen auf dem Bildschirm werden je nach Einstellung des Feldes *STATUSAKTUAL.-RATE* in Ihrem Profil alle 10, 20 oder 30 Sekunden aktualisiert.

## 7-22 Wartefeld-Statusanzeige

Werden die Schwellwerte überschritten, wird auf der Anzeige eine Ausnahmebedingung angezeigt. Auf Schwarzweiß-Terminals wird diese Ausnahme invertiert angezeigt. Auf Arbeitsplatzrechnern mit Farbmonitor und Meridian Terminal Emulator wird die Ausnahmebedingung durch die Farbe angezeigt, die über das Leistungsmerkmal „Individuelle Farbanpassung“ für „Ausnahme“ definiert wurde. Weitere Informationen zur Farbanpassung finden Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“. Zusätzliche Informationen zur Festlegung von Schwellwerten finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Schwellwertdefinition“.

**Abbildung 7-5**  
**Standard-CDN-Anzeige**

| Standard-CDN-Anzeige - Aufsichtsplatz 3702 |      |       |              |        |                 |     |        |       |     |
|--------------------------------------------|------|-------|--------------|--------|-----------------|-----|--------|-------|-----|
| CDN                                        | Ø WZ | TSF % | ANRUF WARTEN | ABGEBR | ANRUFBEENDIGUNG |     |        |       | STD |
|                                            |      |       |              |        | BEANTW          | BES | BÜNDEL | ABBAU |     |
| 500                                        | 426  | 7     | 1            | 2      | 13              | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 503                                        | 0    | 100   | 0            | 0      | 0               | 0   | 0      | 0     | 1   |
| 504                                        | 794  | 0     | 0            | 1      | 5               | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 508                                        | 486  | 33    | 0            | 1      | 5               | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 509                                        | 0    | 0     | 0            | 1      | 0               | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 512                                        | 578  | 0     | 0            | 0      | 10              | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 513                                        | 0    | 100   | 0            | 0      | 0               | 0   | 0      | 0     | 2   |
| 514                                        | 709  | 15    | 0            | 1      | 12              | 0   | 0      | 0     | 0   |
| 516                                        | 0    | 0     | 0            | 4      | 0               | 0   | 0      | 0     | 0   |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF3 = Konfigurationskontrolle   F6 = Drucken   F7 = Bedienplatzanzeige

### Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-4 vor, um von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen auf die Standard-CDN-Anzeige zuzugreifen.

#### Anleitung 7-4

##### So greifen Sie auf die Standard-CDN-Anzeige zu

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*

- 2 Wählen Sie die Option „*Anderes Bildschirmformat auswählen*“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „*Standard-CDN-Anzeige*“.

## Funktionstasten

In der Standard-CDN-Anzeige gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## Felder

In diesem Abschnitt werden die Felder der Standard-CDN-Anzeige beschrieben. Diese Felder gelten für lokale und Netzwerk-CDN-Anrufe.

### CDN

Dieses Feld gibt die CDN an. Die CDN kann je nach CDN-Definition als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden.

### Ø Wartezeit

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit der Anrufer bis zur Beantwortung ihrer Anrufe in Sekunden an. Sie wird basierend auf Daten der letzten zehn Minuten berechnet. Die in dieser Berechnung verwendete Anzahl an Anrufen wird im Feld *ANRUFBEENDIGUNG: BEANTW* angezeigt.

### Servicefaktor %

Dieses Feld gibt den Prozentsatz der CDN-Anrufe an, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. Er wird für die letzten 10 Minuten der CDN-Aktivität berechnet. Der Systemverwalter legt den maximalen Wartezeitschwellwert mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Schwellwertdefinition“ fest. Ein typisches Ziel ist ein Servicefaktor von 80 Prozent. Wenn die maximale Wartezeitvorgabe auf 20 Sekunden eingestellt ist, bedeutet dies, daß 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet oder abgebrochen werden.

### Anrufe warten

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe im Wartefeld der CDN an. Anrufe für eine CDN im Standardmodus gehen nicht in das Wartefeld der CDN, werden also in diesem Feld nicht berücksichtigt.

**Anrufbeendigung: Abgbr**

Dieses Feld gibt die Anzahl der von einer CDN im kontrollierten Modus angenommenen Anrufe an, die nicht beantwortet wurden, da der Anrufer aufgelegt hat.

**Anrufbeendigung: Beantw**

Dieses Feld gibt die Anzahl der von einer CDN im kontrollierten Modus angenommenen Anrufe an, die beantwortet wurden.

**Anrufbeendigung: Bes.**

Dieses Feld gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die über das entsprechende CCR-Skript und den CCR-Befehl auf „Zwangsbesetz“ geschaltet wurden, sowie die Anzahl der Anrufe, für die aufgrund des Anrufmaximums belegt waren. Die CDN kann sich im Standardmodus oder im kontrollierten Modus befinden. Besetzt geschaltet werden können nur kontrollierte Anrufe, während das Anrufmaximum nur für Anrufe im Standardmodus gilt.

**Anrufbeendigung: Bündel**

Dieses Feld gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, auf die das CCR-Skript und der CCR-Befehl „Umleit. nach“ oder „IVR anwenden“ angewendet wurde und die an eine IVR-Anwendung weitergeleitet wurden.

**Anrufbeendigung: Trennen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die mittels des entsprechenden CCR-Skripts und des CCR-Befehls „Zwangsabbruch“ zwangsweise abgebrochen wurden.

**Anrufbeendigung: Std**

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der Anrufe an, die an die Standard-ACD-Gruppe geleitet wurden. Eine Raute wird auf der rechten Seite der CDN angezeigt, wenn sie sich im Standardmodus befindet.

## Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2

Die tabellarische Standard-ACD-Gr-Anzeige 2 ist eine Online-Wartefeld-Statusanzeige für die Wartefelder und Bedienplatzpositionen. Diese Anzeige unterscheidet sich von der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige darin, daß sie das Feld *N. VERFÜG* enthält, das anzeigt, wie viele Bedienplätze zur Entgegennahme von Anrufen nicht verfügbar sind.

In allen anderen Punkten ist die tabellarische Standard-ACD-Gr-Anzeige 2 mit der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige identisch. Die Daten im Tabellenformat bestehen aus zwei Teilbereichen. In der oberen Hälfte der Anzeige können Sie den laufenden Status der Wartefelder beobachten. In der unteren Hälfte unter „Anzahl der Positionsstatus 2“ werden die Aktivitäten der Bedienplatzpositionen angezeigt.

Die Statistiken werden je nach Einstellung des Feldes *STATUSAKTUAL.-RATE* in Ihrem Profil alle 10, 20 oder 30 Sekunden aktualisiert.

**Abbildung 7-6**  
**Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 –**  
**Aufsichtsplatzdarstellung**

| 12:00:00                                                                                       |                  |                    |                  |                  |                        |                       |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|------------------------|-----------------------|----------|
| Tabell. Standard-ACD-DN-Anzeige 2 - Aufsichtsplatz 1000                                        |                  |                    |                  |                  |                        |                       |          |
| ACD-Gr                                                                                         | Ø VER-<br>ZÖGER. | SERVICE-<br>FAKTOR | ANRUFE<br>ABGEBR | ANRUFE<br>BEANTW | ANRUF-WARTEN<br>DIREKT | ZEIT-ÜBERLAUF<br>VIRT | ABGEH    |
| Verkauf                                                                                        | 5                | 95                 | 2                | 100              | 0                      | 10                    | 5        |
| Service                                                                                        | 7                | 90                 | 10               | 50               | 2                      | 7                     | 0        |
| Auskunft                                                                                       | 15               | 75                 | 20               | 100              | 11                     | 0                     | 15       |
| Wartung                                                                                        | 1                | 100                | 0                | 23               | 0                      | 0                     | 0        |
| Marketing                                                                                      | 8                | 91                 | 3                | 50               | 4                      | 3                     | 7        |
| Anzahl der Positionsstatus 2                                                                   |                  |                    |                  |                  |                        |                       |          |
| ACD-DN                                                                                         | ANGEM.<MQA>      | UNBES.             | ACD-ANRUF        | N. BEREIT        | N. VERFÜG              | WARTEN                | NST-ANRU |
| Verkauf                                                                                        | 10               | 5                  | 5                | 2                | 5                      | 1                     | 2        |
| Service                                                                                        | 5                | 10                 | 3                | 1                | 5                      | 1                     | 1        |
| Auskunft                                                                                       | 8                | 7                  | 6                | 2                | 4                      | 1                     | 0        |
| Wartung                                                                                        | 5                | 10                 | 1                | 4                | 5                      | 1                     | 0        |
| Marketing                                                                                      | 12               | 4                  | 6                | 6                | 5                      | 1                     | 0        |
| HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF3 = Konfigurationskontrolle F6 = Drucken F7 = Bedienplatzanzeige |                  |                    |                  |                  |                        |                       |          |

## **Zugriff auf diese Anzeige**

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-5 vor, um von einer anderen Wartefeld-Statusanzeige auf die tabellarische Standard-ACD-Gr-Anzeige 2 zuzugreifen.

### **Anleitung 7-5**

**So greifen Sie auf die tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zu**

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Tabell. Standard-ACD-Gruppenanzeige 2“.

## **Funktionstasten**

In der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## **Felder (obere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder in der oberen Hälfte der tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 beschrieben.

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Die ACD-Gruppe kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

### **Ø Wartezeit**

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen in Sekunden an. Es berücksichtigt sowohl lokal als auch im Netzwerk nach Zeitüberschreitung übergelaufene Anrufe. Bei CCR-gesteuerten Anrufen geht in diese Berechnung nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe ein.

Das Ziel ist eine möglichst geringe Wartezeit. Ein typisches Ziel ist beispielsweise eine Wartezeit von 20 Sekunden. Diese Wartezeit wird nur vom Ankunftszeitpunkt eines Anrufes im Wartefeld bis zu seiner Beantwortung gemessen. In Abbildung 7-6 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „WARTUNG“ eine geringe und das Wartefeld „AUSKUNFT“ die größte Wartezeit auf.

**Servicefaktor %**

Dieses Feld gibt den Servicefaktor an, der den Kunden geboten wird. Dieser entspricht dem Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. Dieser Schwellwert wird im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ bestimmt.

Darüber hinaus beinhaltet der Servicefaktor alle übergelaufenen und CCR-gesteuerten Anrufe, bei denen nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe berücksichtigt wird. Das Ziel ist ein möglichst hoher Servicefaktor.

Ein typisches Ziel ist ein Servicefaktor von 80 Prozent. Wenn der maximale Wartezeitschwellwert auf 20 Sekunden eingestellt ist, bedeutet dies, daß 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. In Abbildung 7-6 bieten vier Wartefelder einen sehr guten Service. Im Wartefeld „AUSKUNFT“ wurden jedoch nur 75 Prozent der Anrufe innerhalb des definierten Schwellwertes beantwortet oder abgebrochen.

**Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der nicht CCR-gesteuerten Anrufe an, bei denen die Anrufer vor Erreichen eines Bedienplatzes auflegen. Bei X11 Version 19 und höher enthält dieses Feld auch Anrufe, die bei Nachtschaltung des Wartefeldes abgebrochen werden. In Abbildung 7-6 wurden nur zwei Anrufe im Wartefeld „VERTRIEB“ abgebrochen, verglichen mit zwanzig Anrufen im Wartefeld „AUSKUNFT“. Wahrscheinlich war den Anrufern die Wartezeit im Wartefeld „AUSKUNFT“ zu lang.

**Anrufe beantwortet**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von den im Wartefeld angemeldeten Bedienplätzen beantwortet werden, einschließlich der aus anderen Wartefeldern übergelaufenen Anrufe. Sie wird auf der Grundlage der letzten zehn Minuten der Wartefeldaktivitäten berechnet.

#### **Anrufe warten – Direkt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die auf Beantwortung durch das Ursprungswartefeld warten. Dabei werden erweiterte Überlauf- oder CCR-Anrufe in dem Wartefeld nicht berücksichtigt. In Abbildung 7-6 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „VERWALTUNG“ keine wartenden Anrufe auf, wohingegen das Wartefeld „AUSKUNFT“ 11 wartende Anrufe enthält.

#### **Anrufe warten – Virtuell**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die durch eine Verkehrslenkungstabelle (Tag oder Nacht), einen CCR-gesteuerten Modus oder beides diesem Wartefeld logisch zugeordnet wurden. Diese Anrufe können gleichzeitig mehreren Wartefeldern zugeordnet sein. Der Anruf wird von dem Wartefeld mit dem ersten verfügbaren Bedienplatz beantwortet.

#### **Überlauf nach Zeit kommend**

Dieses Feld gibt an, wie viele Anrufe von Bedienplätzen in diesem Wartefeld beantwortet wurden, nachdem sie von einem anderen Wartefeld nach Zeitüberschreitung in dieses Wartefeld übergelaufen sind, da die Bedienplätze im Ursprungswartefeld nicht verfügbar waren.

#### **Überlauf nach Zeit gehend**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Zeitüberschreitung aus diesem Wartefeld übergelaufen sind und in einem anderen lokalen oder entfernten Wartefeld beantwortet wurden.

### **Felder (untere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder des Bereichs „Anzahl der Positionsstatus 2“ in der unteren Hälfte der Anzeige beschrieben.

#### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Sie kann als Nummer im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens angezeigt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.



**Angemeldet**

Dieses Feld gibt an, wie viele Bedienplätze diese ACD-Gruppe bedienen. Wenn MQA aktiviert ist, wird der Wert in diesem Feld für jedes durch den Bedienplatz bediente Wartefeld um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz beispielsweise die Wartefelder „VERTRIEB“, „SERVICE“ und „AUSKUNFT“ bedient ist, wird das Feld *ANGEM.* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

**Unbesetzt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Positionen an, für die derzeit kein Bedienplatz angemeldet ist. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das erstrangige Wartefeld um eins erhöht, das während der vorhergehenden Anmeldung zugewiesen wurde. Ein Bedienplatz kann beispielsweise den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ zugewiesen sein. Das Wartefeld „VERTRIEB“ ist das erstrangige Wartefeld des Bedienplatzes. Wenn der Bedienplatz abgemeldet wird, wird nur das Feld *UNBESETZT* für das Wartefeld „VERTRIEB“ um eins erhöht.

**ACD-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig ACD-Anrufe in diesem Wartefeld bearbeiten. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

**Nicht bereit**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen. Dies kann der Fall sein, wenn sie die Nachbearbeitungstaste ihres Telefons aktiviert haben, um Anrufnachbearbeitungen durchführen. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

**N. verfüg**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht für die Entgegennahme von Anrufen verfügbar sind. Bedienplätze sind nicht verfügbar, wenn sie einen ACD- oder NST-Anruf in einem anderen von ihnen bedienten Wartefeld bearbeiten oder wenn sie sich im Status „RÜCKFRAGE“, „NICHT BEREIT“ oder „RESERVIERT“ befinden.

Wenn MQA aktiviert ist, wird dieses Feld für jedes Wartefeld, für das der Bedienplatz angemeldet ist, das er jedoch wegen der Bearbeitung eines Anrufs in einem anderen Wartefeld nicht bedienen kann, um eins erhöht.

Beispiel: Ein Bedienplatz bedient die Wartefelder „VERTRIEB“, „SERVICE“ und „AUSKUNFT“. Während der Bedienplatz einen Anruf im Wartefeld „AUSKUNFT“ bearbeitet, werden die Felder *N. VERFÜG* für die Wartefelder „VERTRIEB“ und „SERVICE“ jeweils um eins erhöht.

Wenn MQA nicht aktiviert ist, erscheint in den Feldern *N. VERFÜG* eine Null, da die Bedienplätze nur ein Wartefeld bedienen.

#### **Warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig darauf warten, Anrufe entgegenzunehmen oder für die Entgegennahme eines ACD-Anrufs beispielsweise aus dem Netzwerk reserviert sind. Dieser Status ist nur möglich, wenn sich keine Anrufe im Wartefeld befinden. Wenn MQA aktiviert ist, werden alle von einem Bedienplatz bedienten Wartefelder um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz zum Beispiel auf einen Anruf aus den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ wartet, wird das Feld *WARTEN* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

#### **NST-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die derzeit mit anderen als ACD-Anrufen beschäftigt sind. Dabei kann es sich um Anrufe über Nebenstellentasten oder Anrufe zu oder von Aufsichtsplätzen handeln. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das aktive Wartefeld um eins erhöht.

## **Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2**

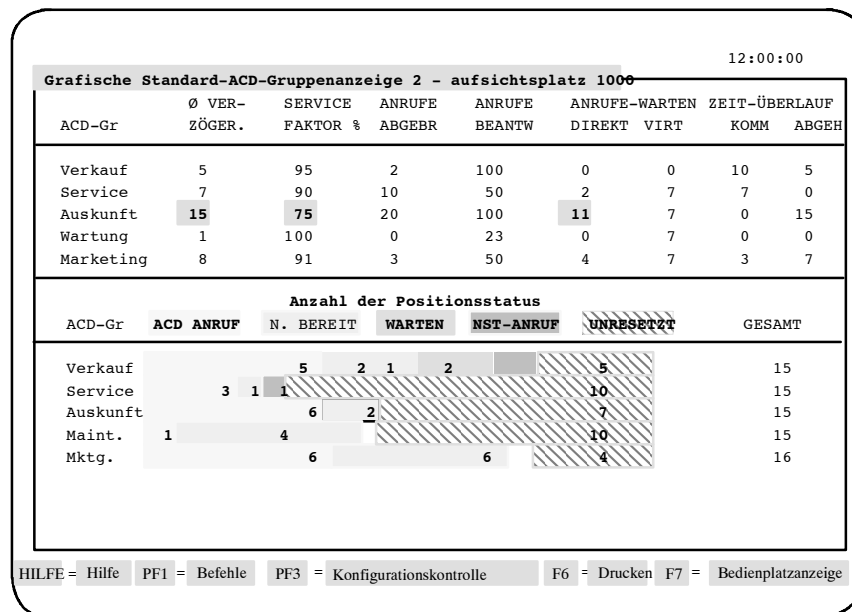
Die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zeigt die Leistung der Wartefelder und Bedienplatzpositionen im Tabellen- und Grafikformat an. Sie unterscheidet sich von der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige darin, daß das Feld *UNBESETZT* fehlt und dafür das Feld *N. VERFÜG* hinzugefügt wurde.

In allen anderen Punkten ist die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 mit der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige identisch. Die Anzeige besteht ebenfalls aus zwei Bereichen. Die obere Hälfte stellt den laufenden Status der Wartefelder im Tabellenformat dar. Die untere Hälfte, der Bereich „Anzahl der Positionsstatus 2“, zeigt die Aktivitäten der Bedienplätze im Grafikformat an.

Die Statusanzeige wird je nach Einstellung des Feldes *STATUSAKTUAL.-RATE* in Ihrem Profil alle 10, 20 oder 30 Sekunden aktualisiert.

Je nachdem, ob Sie einen Farb- oder Schwarzweiß-Bildschirm verwenden, werden unterschiedliche Formate verwendet, um die Grafikdaten darzustellen. Auf Farbbildschirmen werden die horizontalen Balken und die Diagrammbeschriftungen in unterschiedlichen Farben dargestellt. Auf Schwarzweiß-Bildschirmen werden die verschiedenen Status durch verschiedene Schattierungen und Unterstreichungen wiedergegeben. Die Nummer auf jedem Balken gibt die genaue Statuszählung für diesen Balken an. Das Diagramm ist skaliert, so daß das Wartefeld mit den meisten zugewiesenen Positionen die gesamte Breite einnimmt.

**Abbildung 7-7**  
**Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 – Aufsichtsplatzdarstellung**



### **Zugriff auf diese Anzeige**

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-6 vor, um von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zuzugreifen.

#### **Anleitung 7-6**

##### **So greifen Sie auf die grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 zu**

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Grafische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2“.

### **Funktionstasten**

In der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

### **Felder (obere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder in der oberen Hälfte der grafischen Standard-ACD-Gruppenanzeige 2 beschrieben.

#### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Die ACD-Gruppe kann als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

#### **Ø Wartezeit**

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen in Sekunden an. Es berücksichtigt sowohl lokal als auch im Netzwerk nach Zeitüberschreitung übergelaufene Anrufe.

Bei CCR-gesteuerten Anrufen geht in diese Berechnung nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe ein.

#### **Servicefaktor %**

Dieses Feld gibt den Servicefaktor an, der den Kunden geboten wird.

Dieser entspricht dem Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der Wartezeitvorgabe in Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden.

Dieser Schwellwert wird im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ bestimmt.

Darüber hinaus beinhaltet der Servicefaktor alle übergelaufenen und CCR-gesteuerten Anrufe, bei denen nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe berücksichtigt wird. Das Ziel ist ein möglichst hoher Servicefaktor.

Ein typisches Ziel ist ein Servicefaktor von 80 Prozent. Wenn der maximale Wartezeitschwellwert auf 20 Sekunden eingestellt ist, bedeutet dies, daß 80 Prozent aller Anrufe innerhalb von 20 Sekunden beantwortet oder abgebrochen wurden. In Abbildung 7-6 bieten vier Wartefelder einen sehr guten Service. Im Wartefeld „AUSKUNFT“ wurden jedoch nur 75 Prozent der Anrufe innerhalb des definierten Schwellwertes beantwortet oder abgebrochen.

#### **Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld gibt die Anzahl der nicht CCR-gesteuerten Anrufe an, bei denen die Anrufer vor Erreichen eines Bedienplatzes auflegen. Bei X11 Version 19 und höher enthält dieses Feld auch Anrufe, die bei Nachtschaltung des Wartefeldes abgebrochen werden. In Abbildung 7-7 wurden nur zwei Anrufe im Wartefeld „VERTRIEB“ abgebrochen, verglichen mit zwanzig Anrufen im Wartefeld „AUSKUNFT“. Wahrscheinlich war den Anrufern die Wartezeit im Wartefeld „AUSKUNFT“ zu lang.

#### **Anrufe beantwortet**

Dieses Feld zeigt an, wie viele Anrufe von in dem Wartefeld angemeldeten Bedienplätzen beantwortet werden, einschließlich der von anderen Wartefeldern übergelaufenen Anrufe. Es wird basierend auf den Wartefeldaktivitäten der letzten zehn Minuten berechnet.

#### **Anrufe warten – Direkt**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die auf Beantwortung durch das Ursprungswartefeld warten. Dabei werden erweiterte Überlauf- oder CCR-Anrufe in dem Wartefeld nicht berücksichtigt. In Abbildung 7-7 weisen die Wartefelder „VERTRIEB“ und „VERWALTUNG“ keine wartenden Anrufe auf, wohingegen das Wartefeld „AUSKUNFT“ 11 wartende Anrufe enthält.

#### **Anrufe warten – Virtuell**

Dieses Feld zeigt an, wie viele Anrufe durch eine Verkehrslenkungstabelle (Tag oder Nacht), einen CCR-gesteuerten Modus oder beides diesem Wartefeld logisch zugeordnet wurden. Diese Anrufe können gleichzeitig mehreren Wartefeldern zugeordnet sein. Der Anruf wird von dem Wartefeld mit dem ersten verfügbaren Bedienplatz beantwortet.

#### **Überlauf nach Zeit kommend**

Dieses Feld gibt an, wie viele Anrufe von Bedienplätzen in diesem Wartefeld beantwortet wurden, nachdem sie von einem anderen Wartefeld nach Zeitüberschreitung in dieses Wartefeld übergelaufen sind, da die Bedienplätze im Ursprungswartefeld nicht verfügbar waren.

#### **Überlauf nach Zeit gehend**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Zeitüberschreitung aus diesem Wartefeld übergelaufen sind und in einem anderen lokalen oder entfernten Wartefeld beantwortet wurden.

### **Felder (untere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder des Bereichs „Anzahl der Positionsstatus 2“ in der unteren Hälfte der Anzeige beschrieben.

#### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe. Sie kann als Nummer im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens angezeigt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

#### **ACD-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig ACD-Anrufe bearbeiten. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das aktive Wartefeld um eins erhöht.

#### **Nicht bereit**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht bereit sind, Anrufe entgegenzunehmen. Dies kann der Fall sein, wenn sie die Nachbearbeitungstaste ihres Telefons aktiviert haben, um Anrufnachbearbeitungen durchzuführen. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur das aktive Wartefeld um eins erhöht.

**N. verfü**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die nicht für die Entgegennahme von Anrufen verfügbar sind. Bedienplätze sind nicht verfügbar, wenn sie einen ACD- oder NST-Anruf in einem anderen von ihnen bedienten Wartefeld bearbeiten oder wenn sie sich im Status „RÜCKFRAGE“, „NICHT BEREIT“ oder „RESERVIERT“ befinden.

Wenn MQA aktiviert ist, wird dieses Feld für jedes Wartefeld, für das der Bedienplatz angemeldet ist, das er jedoch wegen der Bearbeitung eines Anrufs in einem anderen Wartefeld nicht bedienen kann, um eins erhöht.

Beispiel: Ein Bedienplatz bedient die Wartefelder „VERTRIEB“, „SERVICE“ und „AUSKUNFT“. Während der Bedienplatz einen Anruf im Wartefeld „AUSKUNFT“ bearbeitet, werden die Felder *N. VERFÜG* für die Wartefelder „VERTRIEB“ und „SERVICE“ jeweils um eins erhöht.

Wenn MQA nicht aktiviert ist, erscheint in den Feldern *N. VERFÜG* eine Null, da die Bedienplätze nur ein Wartefeld bedienen.

**Warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die gegenwärtig darauf warten, Anrufe entgegenzunehmen oder für die Entgegennahme eines ACD-Anrufs beispielsweise aus dem Netzwerk reserviert sind. Dieser Zustand ist nur möglich, wenn sich keine Anrufe im Wartefeld befinden. Wenn MQA aktiviert ist, werden alle von einem Bedienplatz bedienten Wartefelder um eins erhöht. Wenn der Bedienplatz zum Beispiel auf einen Anruf aus den Wartefeldern „VERTRIEB“, „SERVICE“, „AUSKUNFT“ und „VERWALTUNG“ wartet, wird das Feld *WARTEN* für jedes dieser Wartefelder um eins erhöht.

**NST-Anruf**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Bedienplätze an, die derzeit mit anderen als ACD-Anrufen beschäftigt sind. Dabei kann es sich um Anrufe über Nebenstellentasten oder Anrufe zu oder von Aufsichtsplätzen handeln. Wenn MQA aktiviert ist, wird nur jeweils das aktive Wartefeld um eins erhöht.

### **Gesamt**

Dieses Feld gibt die Summe der fünf Felder (*ACD-ANRUF*, *N. BEREIT*, *N. VERFÜG*, *WARTEN* und *NST-ANRUF*) auf dem Bildschirm an. Diese Summe kann schwanken, wenn die Bedienplätze in den Status „RÜCKFRAGE“ wechseln oder sich an- bzw. abmelden. Wenn ein Bedienplatz beispielsweise vom Status „ACD-ANRUF“ zum Status „RÜCKFRAGE“ wechselt, wird die Summe um eins reduziert, da kein Feld zur Anzeige des Status „RÜCKFRAGE“ auf dem Bildschirm vorhanden ist.

## **Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige**

Mit der Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige können Sie den laufenden Status der lokal empfangenen oder an das Netzwerk gesendeten CDN's beobachten.

Die Anzeige besteht aus zwei Bereichen. Die obere Hälfte ist eine Kopie der Standard-CDN-Anzeige, die im Abschnitt „Standard-CDN-Anzeige“ in diesem Kapitel beschrieben ist. Sie wird auf diesem Bildschirm angezeigt, damit der laufende Status der empfangenen CDN's beobachtet werden kann. Die untere Hälfte, der Bereich „Netzwerk-CDN abgehende Anrufe“, ermöglicht die Beobachtung des laufenden Status der abgehenden Netzwerk-CDN-Anrufe, die vom Ursprungsknoten an das Netzwerk gesendet werden.

Ein CDN-Anruf wird als Netzwerk-CDN-Anruf, solange er in einer Verkehrslenkungsnebenstelle wartet. Eine Verkehrslenkungsnebenstelle ist ein Ersatzwartefeld mit einer Verkehrslenkungstabelle (Nacht), die keine Bedienplätze enthält. Die Verkehrslenkungsnebenstelle platziert den CDN-Anruf in ein Wartefeld zur Weiterleitung an andere Meridian 1-Systeme auf dem Netzwerk. Dies ermöglicht die Beantwortung des Anrufs durch ein beliebiges Wartefeld eines anderen Meridian 1-Systems. Sobald der Anruf aus dem Wartefeld der Fernziele herausgenommen wird, gilt er nicht mehr als Netzwerk-CDN-Anruf, sondern als lokaler CDN-Anruf.



Die Optionen NACD und CCR müssen aktiviert sein, um diese Anzeige verwenden zu können. Die Option zur Berichtskontrolle für CDNs in Meridian 1 und die Verkehrslenkungsnebenstellen müssen aktiviert sein, damit Berichte über Netzwerk-CDN-Anrufe erstellt werden können. Wenn Ihre Meridian 1 nicht mit einem ISDN-Softwarepaket ausgerüstet ist, werden in allen Feldern Nullen angezeigt.

**Abbildung 7-8**  
**Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige**

12:00:00

Standard Netzwerk-CDN-Anzeige - Globale Darstellung

| CDN | Ø<br>WZ | TSF<br>% | ANRUFE<br>WARTEN | -----<br>ABGEBR | ANRUFBEENDIGUNG<br>BEANTW BES. | -----<br>BÜNDEN | -----<br>ABBAU | -----<br>STD |
|-----|---------|----------|------------------|-----------------|--------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 500 | 426     | 7        | 1                | 2               | 13                             | 0               | 0              | 0            |
| 503 | 0       | 100      | 0                | 0               | 0                              | 0               | 0              | 0            |
| 504 | 794     | 0        | 0                | 1               | 5                              | 0               | 0              | 0            |
| 508 | 486     | 33       | 0                | 1               | 5                              | 0               | 0              | 0            |
| 509 | 0       | 0        | 0                | 1               | 0                              | 0               | 0              | 0            |
| 512 | 578     | 0        | 0                | 0               | 10                             | 0               | 0              | 0            |

NetzWREK-CDN abgehende Anrufe

| CDN | Ø<br>WZ | NETZWERK-<br>ANRUFE | ANRUFE<br>ABGEBRUCHEN | ANRUFE<br>BEANTWORTET | ANRUFE<br>WARTEN |
|-----|---------|---------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|
| 500 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |
| 503 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |
| 504 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |
| 508 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |
| 509 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |
| 512 | 0       | 0                   | 0                     | 0                     | 0                |

HILFE = HilfePF1 = BefehlePF3 = KonfigurationskontrolleF6 = DruckenF7 = Bedienplatzanzeige

### Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-7 vor, um von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen aus auf die Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige zuzugreifen.

#### **Anleitung 7-7**

##### **So greifen Sie auf die Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige zu**

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige“.

#### **Funktionstasten**

Die Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige verwendet die Funktionstasten, die am Anfang dieses Kapitels im Abschnitt „Funktionstasten“ beschrieben sind.

#### **Felder (obere Hälfte)**

Dieser Bereich ist identisch mit der Standard-CDN-Anzeige. Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Standard-CDN-Anzeige“ in diesem Kapitel.

#### **Felder (untere Hälfte)**

In diesem Abschnitt werden die Felder in der unteren Hälfte der Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige beschrieben.

##### **CDN**

Dieses Feld gibt die CDN an. Die CDN kann je nach CDN-Definition als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden.

##### **Ø Wartezeit**

Dieses Feld gibt die durchschnittliche Wartezeit der Anrufer bis zur Beantwortung ihrer Netzwerk-CDN-Anrufe in Sekunden an. Sie enthält die Wartezeit am Ursprungsknoten und im Netzwerk. Sie wird basierend auf Daten der letzten zehn Minuten berechnet. Die in dieser Berechnung verwendete Anzahl von Anrufen wird im Feld *ANRUFEN BEANTW* angezeigt.

**Anrufe über Netzwerk**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Netzwerk-CDN-Anrufe an. Wenn ein Netzwerk-CDN-Anruf in ein Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle platziert und später wieder daraus entfernt wird, wird er dennoch diesem Feld zugeordnet, da er in dem Moment zugeordnet wird, in dem er dem Netzwerk angeboten wird. Er wird diesem Feld erneut zugeordnet, wenn derselbe Netzwerk-Anruf wieder in ein Wartefeld derselben oder einer anderen Verkehrslenkungsnebenstelle platziert wird.

**Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Netzwerk-CDN-Anrufe an, die abgebrochen wurden, während sie dem Netzwerk angeboten wurden.

**Anrufe beantwortet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Netzwerk-CDN-Anrufe an, die dem Netzwerk angeboten und entfernt beantwortet wurden.

**Anrufe warten**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Netzwerk-CDN-Anrufe an, die auf Beantwortung warten.

**Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe**

Mit der Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe können Sie Anrufe beobachten, die in ein Wartefeld übergelaufen sind, nachdem sie den Zeitschwellwert in einem anderen Wartefeld überschritten haben. Die NACD-Option muß aktiviert sein, damit diese Anzeige verwendet werden kann.

Um den Status einer bestimmten ACD-Gruppe anzuzeigen, drücken Sie [ACD-Gruppe wählen]. Eine Liste der ACD-Gruppen in Ihrem System wird angezeigt, aus der Sie eine ACD-Gruppe wählen müssen. Eine Grafikanzeige aller ACD-Gruppen auf dem Netzwerk wird eingeblendet, die Anrufe an die von Ihnen ausgewählte ACD-Gruppe senden oder von ihr empfangen.

Abbildung 7-9 zeigt den Status der ACD-Gruppe 555-2888. Das Feld *ABGEHEND* zeigt an, daß acht Anrufe zu anderen ACD-Gruppen übergelaufen sind. Das Feld *KOMMEND* zeigt an, daß achtzehn Anrufe von anderen ACD-Gruppen empfangen wurden. Dreizehn dieser Anrufe kamen von den ACD-Gruppen 555-2890 und 555-2891 und fünf Anrufe vom Knoten 646.

Die Verkehrslenkungsnebenstellen, die Ersatzwartefelder mit Verkehrslenkungstabellen (Nacht) aber ohne Positionen sind, werden in dieser Anzeige auf eine eindeutige Weise behandelt. Die Verkehrslenkungsnebenstelle plaziert den CDN-Anruf in andere Meridian 1-Systeme auf dem Netzwerk. Diese Anrufe gelten als Netzwerk-CDN-Anrufe.

Wenn eine Verkehrslenkungsnebenstelle ausgewählt wird, zeigt die Anzeige alle Anrufe, die nach dem Überlauf aus der Verkehrslenkungsnebenstelle in eine andere entfernte ACD-Gruppe beantwortet wurde. Sie zeigt nie Anrufe an, die in die Verkehrslenkungsnebenstelle übergelaufen sind, da Anrufe nicht von einer Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet werden. Wenn eine Verkehrslenkungsnebenstelle mit CCR verwendet wird, läuft Meridian 1 nur in die entfernte ACD-Gruppe in Tagschaltung über. Sie ignoriert alle lokalen ACD-Gruppen und ACD-Gruppen in Nachtschaltung, die in der Verkehrslenkungstabelle (Nacht) der Verkehrslenkungsnebenstelle erscheinen.

**Abbildung 7-9**  
**Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe**

|                                                        |        |         |          |   |            |
|--------------------------------------------------------|--------|---------|----------|---|------------|
| Bereicht fertig                                        |        |         |          |   | 12:00:00   |
| Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe - Globale Darstellung |        |         |          |   |            |
| ACD-Gruppe: 555-2888                                   |        |         |          |   |            |
| Knot.                                                  | ACD-Gr | Gesamt: | ABGEHEND | 8 | KOMMEND 18 |
| 555-2890                                               |        |         |          |   | 9          |
| 555-2891                                               | 1      |         | 4        |   |            |
| 646 555-4444                                           | 1      | 1       |          |   |            |
| 646 555-4445                                           |        |         | 6        |   | 4          |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF3 = Konfigurationskontrolle F6 = Drucken F7 = Bedienplatzanzeige

## Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 7-8 vor, um von einer der anderen Wartefeld-Statusanzeigen aus auf die Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe zuzugreifen.

### Anleitung 7-8

#### So greifen Sie auf die Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe zu

- 1 Drücken Sie in der Wartefeld-Statusanzeige [Befehle].  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 2 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie die Option „Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe“.  
*Die Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe wird geöffnet. Darüber hinaus erscheint ein Popup-Fenster mit einer Liste der ACD-Gruppen.*
- 4 Wählen Sie eine ACD-Gruppe aus der Liste.  
*Das System zeigt alle ACD-Gruppen im Netzwerk an, die Anrufe an die von Ihnen ausgewählte ACD-Gruppe senden oder von ihr empfangen.*
- 5 Um eine andere ACD-Gruppe darzustellen, drücken Sie [ACD-Gruppe wählen], und die Liste der ACD-Gruppen wird erneut angezeigt.  
*Ein Popup-Fenster wird eingeblendet.*

## Funktionstasten

In der Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe gelten die im Abschnitt „Funktionstasten“ zu Beginn dieses Kapitels beschriebenen Funktionstasten.

## Felder

In diesem Abschnitt werden die Felder in der Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe beschrieben.

### Knoten

Dieses Feld gibt den Knoten an, der zu der (im nächsten Feld angegebenen) ACD-Gruppe gehört. Bei lokalen ACD-Gruppen ist das Feld leer.

### ACD-Gruppe

Dieses Feld identifiziert die ACD-Gruppe an. Diese kann bei lokalen ACD-Gruppen mit Namen angezeigt werden. Darüber hinaus kann sie als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres definierten Namens dargestellt werden. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil festgelegte Option bestimmt.

**Gesamt: Abgehend**

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der Anrufe an, die nach der festgelegten Zeit von der ACD-Gruppe zu vordefinierten Zielgruppen im Netzwerk übergelaufen sind und von diesen beantwortet wurden. Abbildung 7-9 zeigt dies für ACD-Gruppe 555-2888.

**Gesamt: Kommend**

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der Anrufe an, die nach der festgelegten Zeit in die ACD-Gruppe übergelaufen sind und beantwortet wurden, die als Zielgruppe für andere Wartefelder im Netzwerk definiert war. In Abbildung 7-9 ist dies die ACD-Gruppe 555-2888.

---

## Kapitel 8: Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung

---

Durch Mehrfache Wartefeldzuweisung (MQA) kann ein Bedienplatz bis zu fünf Wartefelder gleichzeitig bedienen. Wenn MQA nicht aktiv ist, kann der Bedienplatz nur die ACD-Gruppe bedienen, die dem Telefonapparat zugeordnet ist, an dem sich der Bedienplatz angemeldet hat.

MQA ermöglicht den Bedienplätzen

- die Angabe der ACD-Gruppen, Aufsichtsplätze und Prioritäten, die sie für die Bearbeitung der Anrufe verwenden möchten  
Der Bedienplatz macht diese Angaben beim Anmelden am Apparat. Diese Werte können nur über das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle oder durch Abmelden und erneutes Anmelden geändert werden.
- die Arbeit an verschiedenen Telefonapparaten.  
Durch Eingabe ihrer Bedienplatz-IDs an einem Telefonapparat können die den Bedienplätzen zugeordneten Phantomgruppen den Bedienplätzen zu deren neuen Telefonapparaten folgen. Dies ist dann möglich, wenn die Phantom TN Option 254 verfügbar ist, die MQCF-Aufforderung in Overlay 23 auf „Yes“ gesetzt ist und die Phantom TNs definiert sind.

### Systemvoraussetzungen für MQA

Für die Verwendung von MQA mit Meridian MAX müssen eine Reihe von Voraussetzungen erfüllt sein.

- Mindestsystemvoraussetzung für MQA ist die Verwendung von Meridian MAX 7 und X11 Version 21.23 oder höher.

- Sie müssen über einen „Meridian Modular“-Telefonapparat des Typs M2008, M2216 oder M2616 mit „Special Application Displays“-Modulen verfügen. Andere Telefonapparate werden in einer MQA-Umgebung zwar auch unterstützt, können aber nur jeweils ein Wartefeld bedienen, das über die Verwaltungsschnittstelle oder über die Meridian MAX-Konfigurationskontrolle zugewiesen wird. Die unterstützten Anzeigen sind NT2K25YL, NT2K28AA, NT2K26XJ, NT2K27XJ, NT2K5VH und NT2K24SA.
- Die MQA-Option 297 muß verfügbar sein.
- Die Option 170 für „Meridian Modular“-Telefone und Option 88 für „Digital“-Telefone müssen mit der internationalen Firmware ausgerüstet sein, die die in Version 15 eingeführten ACD-Bildschirm-erweiterungen unterstützt.

### Installieren von MQA

Die mit MQA verbundenen Eingabeaufforderungen werden im Overlay-Programm 23 festgelegt. Weitere Informationen finden Sie in *Meridian X11-Verwaltungsprogramme* (P0820915).

Folgende Voraussetzungen sind für die Installation von MQA erforderlich:

- Pro System ist nur ein Meridian MAX-Kunde zugelassen. Dieser Kunde muß den Anmeldemodes für die Bedienplatz-ID verwenden.
- Der High-Speed-Link muß vor der Programmierung von MQA deaktiviert werden. Geben Sie folgenden Befehl in Overlay 48 ein, um den Link zu deaktivieren:

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Deaktivieren Sie dann die TTY-Anschlußnummer in LD37:

**.DIS TTY x**

Geben Sie **Y** ein, wenn folgende Eingabeaufforderung angezeigt wird:

**Is this the HSL? (Y/N)**



- Folgende mit MQA verbundene Eingabeaufforderungen werden in Overlay 23 nur angezeigt, wenn die MQA-Option 297 verfügbar ist, und die AID-Eingabeaufforderung auf „Yes“ gesetzt ist.
  - Die MQA-Eingabeaufforderung in Overlay 23 muß auf Yes gesetzt sein.
  - Wenn Bedienplätze Ihre Aufsichtsplätze während der Anmeldung auswählen können, muß die MQAS-Eingabeaufforderung in Overlay 23 auf Yes gesetzt sein.
  - Wenn Bedienplätze Ihre Prioritäten während der Anmeldung auswählen können, muß Option 116 der Bedienplatzprioritäten verfügbar sein. Die MQAP-Option in Overlay 23 muß ebenfalls auf Yes gesetzt sein.
  - Wenn die Nicht-ACD-Anrufe der Bedienplätze automatisch weitergeleitet werden sollen, muß die Phantom TN Option 254 verfügbar sein. Die MQCF-Eingabeaufforderung in Overlay 23 muß auf Yes gesetzt sein, und die Phantom TNs müssen definiert sein.
- Wenn die Eingabeaufforderungen in Overlay 23 eingestellt sind, aktivieren Sie die TTY-Anschlußnummer in LD37:  
**.ENL TTY x**
- Aktivieren Sie den High-Speed-Link in Overlay 48 durch Eingabe der folgenden Befehle:

**.ENL SDI High**  
**ENL HSL**

Das System reagiert mit folgender Eingabeaufforderung:

**NB**

Melden Sie sich vom TTY ab, um das HSL zu aktivieren.

Die Konfiguration von MQA ist abgeschlossen, wenn der High-Speed-Link erneut aktiviert worden ist.

## Verwenden von MQA

Es gibt mehrere Systemvoraussetzungen für das MQA-Leistungsmerkmal:

- Meridian MAX muß ausgeführt werden.
- Die Option 116 Bedienplatzpriorität muß verfügbar sein, um dem Bedienplatz das Festlegen von Prioritäten bei der Anmeldung zu ermöglichen.
- Der High-Speed-Link muß eingerichtet sein.  
Wenn der High-Speed-Link deaktiviert wird, können sich Bedienplätze immer noch als MQA-Bedienplätze anmelden. Bedienplätze, die bereits angemeldet waren, als die Verbindung unterbrochen wurde, werden von Meridian MAX weiterhin erkannt, wenn die Verbindung wiederhergestellt wird.
- Die Bedienplätze müssen sich an ihren Telefonapparaten anmelden. Je nachdem, wie MQA in LD23 programmiert wurde, können die Bedienplätze ihre ACD-Gruppen, Aufsichtsplätze und Prioritäten bei der Anmeldung angeben.
- Nach dem Laden und Initialisieren des Systems muß Meridian MAX betriebsbereit sein, bevor sich MQA-Bedienplätze erneut anmelden können.
- Für alle in MQA verwendeten Wartefelder muß die Option für die Berichtskontrolle in Meridian 1 aktiviert sein.

## Deaktivieren der MQA

Mehrere Systemvoraussetzungen müssen zum Deaktivieren von MQA erfüllt sein:

- Der High-Speed Link muß deaktiviert werden. Geben Sie folgenden Befehl in Overlay 48 ein, um die Verbindung zu deaktivieren:

**.DIS HSL**

**.DIS SDI High**

Deaktivieren Sie dann die TTY-Anschlußnummer in LD37:

**.DIS TTY x**

- Die Eingabeaufforderungen MQAS, MQAP und MQCF in Overlay 23 müssen auf No gesetzt werden.
- Die MQA-Eingabeaufforderung in Overlay 23 muß auf No gesetzt werden.

- Wenn die MQA-Eingabeaufforderung deaktiviert ist, arbeiten die Bedienplätze bis zu ihrer Abmeldung weiterhin als MQA-Bedienplätze. Wenn Sie sich erneut anmelden, können Sie MQA jedoch nicht mehr verwenden.

## Anmelden von Bedienplätzen

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Bedienplätze sich mit MQA bei ihren Telefonapparaten anmelden können.

### Vorgehensweisen zum Anmelden

Vor der Anmeldung bei Ihren Telefonapparaten mit MQA sollten sich die Bedienplätze mit folgenden Punkten vertraut machen:

- Um sich bei einem Telefonapparat anzumelden, drückt der Bedienplatz zuerst die Taste für kommende Anrufe und gibt dann seine Bedienplatz-ID ein.
- Nach jeder Eingabe wird das Zeichen „#“ eingegeben. Dieses Zeichen wird zum Schluß noch einmal eingegeben, um das Ende des Anmeldevorgangs anzuzeigen. Geben Sie folgendes ein, um Aufsichtsplatz, ACD-Gruppen und Prioritäten festzulegen:

Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5##

Beispiel: ein Bedienplatz (Bedienpl.-ID 3861), der einem Aufsichtsplatz (Aufsichtspl.-ID 2501) zugewiesen ist, muß bis zu fünf Wartefelder bedienen (ACD-Gr. 5550, 5560, 5700, 5800 und 5900). Den vom Bedienplatz bearbeiteten Wartefeldern können eine Reihe von Prioritäten (von 1 bis 48) zugeordnet sein. Der Bedienplatz gibt folgendes ein, um sich beim Telefonapparat anzumelden:

3861# 2501# 5500# 1# 5600# 2# 5700# 48# 5800# 4# 5900# 10##

- Wenn keine ACD-Gruppen eingegeben werden, werden die zuvor auf dem Apparat verwendeten beibehalten. D. h., Bedienplätze, die normalerweise immer dieselben Wartefelder bedienen und nicht den Platz wechseln, müssen nicht für jede Schicht den gesamten Anmeldeprozeß wiederholen. Um sich anzumelden, müssen sie folgendes eingeben:

Agent ID ### if MQAS = Yes oder Agent ID ## if MQAS = No

## 8-6 Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung

- Bedienplätze können eine Standardpriorität oder Standard-Aufsichtsplatz-ID durch Drücken der Taste # eingeben. Die am Telefonapparat des Bedienplatzes konfigurierte Priorität wird für die entsprechende ACD-Gruppe verwendet.
- Bedienplätze können während der Anmeldung gemachte Fehler durch Eingabe von 0# und erneute Eingabe in das vorherige Feld korrigieren. Es können mehrere Felder erneut eingegeben werden.
- Die ACD-Gruppe und Priorität werden nach ihrer Eingabe im Telefon-Display angezeigt. Dadurch können die Informationen vom Bedienplatz geprüft oder geändert werden.

In Tabelle 8-1 werden weitere Möglichkeiten beschrieben, wie sich Bedienplätze bei ihren Telefonapparaten anmelden können.

| <b>Tabelle 8-1<br/>Beispiele für ACD-Anmeldungen mit MQA</b> |                                       |                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Auswahl durch den Bedienplatz</b>                         | <b>Einstellung in Overlay 23</b>      | <b>Geben Sie folgendes über das Telefon ein:</b>                                                        |
| Aufsichtsplatz, ACD-Gruppe und Prioritäten                   | MQA = Yes<br>MQAS = Yes<br>MQAP = Yes | Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5## |
| Nur ACD-Gruppen (keine Prioritäten, kein Aufsichtsplatz)     | MQA = Yes<br>MQAS = No<br>MQAP = No   | Agent ID# ACD-DN 1# ACD-DN 2# ACD-DN 3# ACD-DN 4# ACD-DN 5##                                            |
| Aufsichtsplatz und ACD-Gruppen (keine Prioritäten)           | MQA = Yes<br>MQAS = Yes<br>MQAP = No  | Agent ID# SupvID# ACD-DN 1# ACD-DN 2# ACD-DN 3# ACD-DN 4# ACD-DN 5##                                    |
| ACD-Gruppen und Prioritäten (kein Aufsichtsplatz)            | MQA = Yes<br>MQAS = No<br>MQAP = Yes  | Agent ID# ACD-DN 1# Pri 1# ACD-DN 2# Pri 2# ACD-DN 3# Pri 3# ACD-DN 4# Pri 4# ACD-DN 5# Pri 5##         |

## **Ändern von Anmeldeeeinträgen in der Konfigurationskontrolle**

Die Einträge, die bei der Anmeldung gemacht wurden, können im Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ geändert werden. Es gibt jedoch einige Einschränkungen.

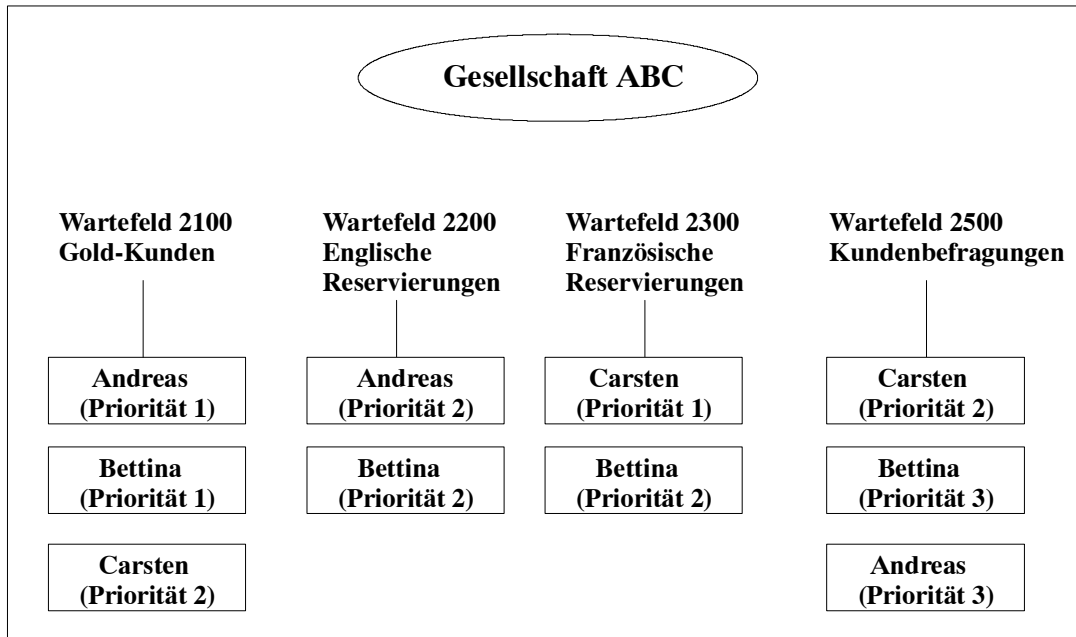
- Mit Hilfe der Konfigurationskontrolle kann ein Wartefeld durch ein anderes ersetzt werden. Es können jedoch keine Wartefelder hinzugefügt oder gelöscht werden. Um Wartefelder hinzuzufügen oder zu löschen, muß der Bedienplatz sich vom System abmelden und sich mit einem neuen Satz Wartefelder erneut anmelden.
- Die Anzahl der Wartefelder, die von einem Bedienplatz bearbeitet werden, kann nicht geändert werden, solange der Bedienplatz beim System angemeldet ist.
- Wenn ein Bedienplatz seine Aufsichtsplatz-ID während des Anmeldens ändert, ist er nicht mehr mit der BP-Taste auf dem Apparat des vorherigen Aufsichtsplatzes verbunden. Die BP-Taste wird jedoch nicht automatisch am Apparat des neuen Aufsichtsplatzes definiert. Sie kann jedoch in der Konfigurationskontrolle konfiguriert werden, vorausgesetzt die BP-Taste ist verfügbar und nicht belegt.

Weitere Informationen zum Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.

## **Prioritäten – Beispiel**

Die Abbildung 8-1 zeigt, wie Bedienplätze Prioritäten vergeben und Anrufe in einer MQA-Umgebung bearbeiten. Die Firma ABC hat vier Wartefelder, die „GOLD-KUNDEN“, „DEUTSCHE RESERVIERUNGEN“, „FRANZÖSISCHE RESERVIERUNGEN“ und „KUNDENBEFRAGUNGEN“ heißen. Außerdem verfügt die Firma über drei Bedienplätze.

**Abbildung 8-1**  
**Bedienplatz-Prioritäten in MQA zuweisen – Beispiel**



Für Andreas sehen die Prioritäten folgendermaßen aus:

- Anrufe von Gold-Kunden haben für ihn höchste Priorität, und er beantwortet diese vor den Anrufen aller anderen Wartefelder.
- Deutsche Reservierungen besitzen für ihn sekundäre und Kundenbefragungen niedrigste Priorität. Das bedeutet, daß er bei zweigleichzeitig eingehenden Anrufen den Anruf für deutsche Reservierungen vor dem Anruf für Kundenbefragungen entgegen nimmt.
- Da er kein Französisch spricht, nimmt er keine Anrufe des Wartefelds Französische Reservierungen entgegen.

Für Bettina sehen die Prioritäten folgendermaßen aus:

- Gold-Kunden haben für sie höchste Priorität.
- Wenn keine Anrufe im Wartefeld „GOLD-KUNDEN“ warten, beantwortet sie abwechselnd französische und deutsche Reservierungen, da diese ihre zweite Priorität sind.

- Kundenbefragungen sind ihre niedrigste Priorität, und sie beantwortet diese Anrufe nur, wenn alle anderen Wartefelder frei sind.

Für Marcel sehen die Prioritäten folgendermaßen aus:

- Da er fließend Französisch spricht, sind seine höchste Priorität französische Reservierungen.
- Er spricht nicht besonders gut Deutsch, so daß Gold-Kunden und Kundenbefragungen seine zweite Priorität darstellen.
- Er bearbeitet keine Anrufe des Wartefelds DEUTSCHE RESERVIERUNGEN.

### **Wenn Bedienplätze frei werden**

Wenn Bedienplätze für einen neuen Anruf frei werden, werden Sie in das Wartefeld für freie Bedienplätze hinter die Bedienplätze mit höherer oder gleicher Priorität, jedoch vor Bedienplätze mit niedrigerer Priorität platziert.

Wenn beispielsweise ein Anruf aus dem Wartefeld für Gold-Kunden kommt, während Andreas und Marcel beide frei sind, wird der Anruf von Andreas beantwortet. Der Grund hierfür ist, daß Gold-Kunden die erste Priorität von Andreas sind, jedoch nur die zweite von Marcel.

## **Erstrangige und aktive Wartefelder**

Zwei neue Konzepte werden mit MQA eingeführt: erstrangige Wartefelder und aktive Wartefelder.

### **Erstrangiges Wartefeld**

Das erstrangige Wartefeld ist das erste Wartefeld, das ein Bedienplatz wählt, wenn er sich bei seinem Telefonapparat anmeldet. Falls erforderlich, kann der Aufsichtsplatz das erstrangige Wartefeld eines Bedienplatzes mit dem Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ ändern.

### **Aktives Wartefeld**

Das aktive Wartefeld hat folgende Eigenschaften:

- Das aktive Wartefeld ist das Wartefeld, in dem ein Bedienplatz gerade einen ACD-Anruf bearbeitet.
- Falls der Bedienplatz gerade keinen ACD-Anruf bearbeitet, wird das letzte vom Bedienplatz bediente Wartefeld zum aktiven Wartefeld.
- Bei der Anmeldung eines Bedienplatzes wird das erstrangige Wartefeld als aktives Wartefeld behandelt.

## 8-10 Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung

---

- In den Bedienplatz-Statusanzeigen werden alle Bedienplatz-Statistiken vor dem Hintergrund des aktiven Wartefelds angezeigt, mit Ausnahme von „WARTEN“ und „UNBEKANNT“. Diese beiden Status werden für alle Wartefelder angezeigt, falls zutreffend.
- Wenn ein Bedienplatz noch nicht bei einer Position angemeldet ist, kann der Status „UNBESETZT“ im erstrangigen Wartefeld angezeigt werden. In den anderen Wartefeldern wird nichts angezeigt. Dies tritt nur dann ein, wenn die unbesetzten Positionen nicht ausgeblendet wurden.
- Aus Gründen der statistischen Erfassung beziehen sich die Statistiken fast immer auf das aktive Wartefeld. Die Ausnahmen bei den in den Berichten verwendeten Statistiken sind „Dauer angemeldet“ und „Dauer Angemeldet (MQA)“. Die Ausnahmen bei den in den Anzeigen verwendeten Statistiken sind „Positionen angemeldet“, „Positionen unbesetzt“, „Positionen warten“ und „Positionen angemeldet (MQA)“.

Die Statistiken „Dauer angemeldet“, „Positionen angemeldet (MQA)“ und „Positionen unbesetzt“ beziehen sich auf das erstrangige Wartefeld. Die Statistiken „Positionen warten“, „Positionen angemeldet (MQA)“ und „Dauer Angemeldet“ beziehen sich auf alle bedienten Wartefelder. Diese Statistiken werden in den Kapiteln „Anzeigestatistikgruppen“ und „Berichtsstatistikgruppen“ beschrieben.

**Anmerkung:** Nach dem Laden des Meridian 1-Systems bleibt nur das erstrangige Wartefeld erhalten. Die anderen Wartefelder und deren Prioritäten gehen auf dem Bedienplatz-Apparat verloren.

### Interpretieren einer Anzeige bei aktivierter MQA

Anhand der „Tabellarischen Standard-ACD-Gruppenanzeige 2“ in Abbildung 8-2 wird gezeigt, wie ein Bildschirm interpretiert werden kann, wenn MQA aktiviert ist.



**Abbildung 8-2**  
**Tabellarische Standard-ACD-Gruppenanzeige 2**

| 12:00:00                                                                                       |                  |                     |                   |                 |                        |                      |                       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------|-------------------|-----------------|------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Tabell. Standard-ACD-DN-Anzeige 2 - Aufsichtsplatz 1000</b>                                 |                  |                     |                   |                 |                        |                      |                       |                        |
| ACD-Gr                                                                                         | Ø VER-<br>ZÜGER. | SERVICE<br>FAKTOR % | ANRUF<br>% ABGEBR | ANRUF<br>BEANTW | ANRUF_WARTEN<br>DIRECT | ANRUF_WARTEN<br>VIRT | ZEIT_ÜBERLAUF<br>KOMM | ZEIT_ÜBERLAUF<br>ABGEH |
| Gold                                                                                           | 5                | 95                  | 2                 | 100             | 0                      | 0                    | 10                    | 5                      |
| Englisch                                                                                       | 7                | 90                  | 10                | 50              | 2                      | 7                    | 7                     | 0                      |
| Franz                                                                                          | 15               | 75                  | 20                | 100             | 11                     | 7                    | 0                     | 15                     |
| Befragung                                                                                      | 1                | 100                 | 0                 | 23              | 0                      | 7                    | 0                     | 0                      |
| <b>Anzahl der Positionsstatus 2</b>                                                            |                  |                     |                   |                 |                        |                      |                       |                        |
| ACD-Gr                                                                                         | ANGEM.           | UNBES.              | ACD-ANRUF         | N. BEREIT       | N. VERFÜF              | WARTEN               | NST-ANRUF             |                        |
| Gold                                                                                           | 2                | 1                   | 1                 | 0               | 1                      | 0                    | 0                     |                        |
| Englisch                                                                                       | 2                | 0                   | 0                 | 0               | 2                      | 0                    | 0                     |                        |
| Franz                                                                                          | 1                | 0                   | 0                 | 1               | 0                      | 0                    | 0                     |                        |
| Befragung                                                                                      | 2                | 0                   | 0                 | 0               | 2                      | 0                    | 0                     |                        |
| HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF3 = Konfigurationskontrolle F6 = Drucken F7 = Bedienplatzanzeige |                  |                     |                   |                 |                        |                      |                       |                        |

Eine Reihe von Daten über das Bedienplatzverhalten werden im unteren Teil des Bildschirms im Abschnitt „Anzahl der Positionsstatus 2“ festgehalten.

- Im Feld *ANGEMELDET* erscheint eine „2“ für die Wartefelder „GOLD-KUNDEN“, „DEUTSCHE RESERVIERUNGEN“ und „KUNDENBEFRAGUNGEN“. Das bedeutet, daß zwei Bedienplätze (Andreas und Bettina) diese Wartefelder bedienen. Bettina bedient außerdem das Wartefeld „FRANZÖSISCHE RESERVIERUNGEN“. Es steht also eine „1“ im Feld *ANGEMELDET* für dieses Wartefeld.

**Anmerkung:** Wenn MQA aktiviert ist, zeigt das Feld *ANGEMELDET* die Anzahl der Bedienplätze an, die dasselbe Wartefeld bedienen.

- Marcel hat sich aus dem System abgemeldet, und im Feld *UNBESETZT* für das Wartefeld „GOLD-KUNDEN“ wird eine „1“ angezeigt. Das Feld *UNBESETZT* gibt an, wie viele Bedienplätze einem Wartefeld zugewiesen, aber momentan nicht angemeldet sind. Dieser Status bezieht sich nur auf das erstrangige Wartefeld des Bedienplatzes. Für Marcel ist dies das Wartefeld „GOLD-KUNDEN“.

- Andreas bedient gerade einen ACD-Anruf im Wartefeld „GOLD-KUNDEN“, weshalb eine „1“ im Feld *ACD-ANRUF* für das Wartefeld „GOLD-KUNDEN“ angezeigt wird. Er steht nicht für Anrufe in den beiden anderen von ihm bedienten Wartefeldern zur Verfügung, so daß der Zähler im Feld *N. VERFÜGBAR* für die Wartefelder „DEUTSCHE RESERVIERUNGEN“ und „BEFRAGUNG“ um eins heraufgesetzt wird.
- Bettina hat die Nachbearbeitungstaste ihres Telefonapparats aktiviert. In MQA bezieht sich der Status *N. BEREIT* auf das aktive Wartefeld. Das letzte von Bettina bediente Wartefeld war das Wartefeld „FRANZÖSISCHE RESERVIERUNGEN“. Also erscheint die „1“ für dieses Wartefeld. Sie steht nicht für Anrufe in allen drei anderen ihr zugewiesenen Wartefeldern zur Verfügung. Also werden die Zähler in den Feldern *N. VERFÜGBAR* für die Wartefelder „GOLD-KUNDEN“, „DEUTSCHE RESERVIERUNGEN“ und „BEFRAGUNG“ um eins heraufgesetzt.

Weitere Informationen zu diesem Bildschirm finden Sie im Kapitel „Wartefeld-Statusanzeige“.

### Interpretieren eines Berichts bei aktivierter MQA

Wenn MQA aktiviert ist, müssen Berichte möglicherweise anders interpretiert werden.

Das Feld *ACD/ANGM%* im Bericht Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe wird beispielsweise verwendet, um die Anmeldedauer in Prozent aufzuzeichnen, in der der Bedienplatz gearbeitet hat, einschließlich der für ACD-Anrufe aufgewendeten Zeit und der Zeit im Status *N. BEREIT*. Wenn MQA aktiviert ist, überschreitet das Feld möglicherweise 100 Prozent. Um ein genaues Bild des Gesamtprozentsatzes der Zeit zu erhalten, die der Bedienplatz für ACD-Gespräche für alle Wartefelder aufgewendet hat, können Sie das Feld *ACD/ANGM%* in der Zeile für die Gesamtsumme und nicht für die einzelnen Feldeinträge verwenden. Um den Prozentsatz der Zeit zu berechnen, die ein Bedienplatz pro Wartefeld mit ACD-Gesprächen aufgewendet hat, können Sie die Formel *ACD/Angem %* in einem individuell angepaßten Bericht verwenden. Weitere Informationen über das Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe finden Sie im Abschnitt „Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe“ im Kapitel „Standard-Management-Berichte“.

**Individuell angepaßter Beispielbericht**

Abbildung 8-3 zeigt einen individuell angepaßten Beispielbericht, um zu zeigen, wie die Statistiken angezeigt werden können, wenn MQA aktiviert ist.

In diesem Bericht werden die Wartefelder von zwei Bedienplätzen (Bedienplatz-ID 1000 und Bedienplatz-ID 1001) bearbeitet. Der Bericht zeigt, wie „Dauer angemeldet“ nur für das erstrangige Wartefeld und „Dauer Angemeldet“ für alle Wartefelder angezeigt wird.

Für die Erstellung dieser Berichte ergab sich folgende Situation:

- 1 13:00 Uhr, Bedienplatz 1001 ist bei einer Position angemeldet. (Dieser Bedienplatz wird unten im Bericht in Abbildung 8-3 angezeigt.) Nach 600 Sekunden wurde die Aufsichtsplatz-ID für diese Position von 3000 in 3001 geändert. Die „Dauer Angemeldet“ wird unter den beiden Aufsichtsplatz-IDs aufgeteilt.
  - 2 13:10 Uhr, Bedienplatz 1000 ist bei einer Position angemeldet. Der der Aufsichtsplatz-ID 3000 zugeordnete Bedienplatz bedient fünf Wartefelder. Der Bedienplatz meldete sich bei den Wartefeldern in folgender Reihenfolge an: 2001, 2000, 2004, 2003 und 2002. Das erstrangige Wartefeld ist 2001.
  - 3 Vierhundert Sekunden später wurde das vierte von Bedienplatz 1000 bediente Wartefeld von 2003 in 2005 geändert.
  - 4 Hundert Sekunden später wurde die Aufsichtsplatz-ID für Bedienplatz 1000 von 3000 in 3001 geändert.
  - 5 Fünfzig Sekunden später meldete sich Bedienplatz 1000 von den Wartefeldern 2001, 2000, 2004, 2005 und 2002 ab.
  - 6 Zwanzig Sekunden später meldete sich Bedienplatz 1000 bei derselben Position an und bediente Wartefelder in folgender Reihenfolge: 2001, 2000, 2004 und 2002. Das Wartefeld 2005 fehlt. Das fehlende 20-Sekunden-Intervall wird nicht im Beispielbericht angezeigt. Es wird nur in Bedienplatz-Ereignisberichten angezeigt.
- Anmerkung:** Es wäre falsch, anzunehmen, daß Bedienplatz 1000 sechs Wartefelder in Abbildung 8-3 bedient. Die sechs Wartefelder werden angezeigt, weil der Bedienplatz sich abgemeldet und dann wieder angemeldet hat.
- 7 Hundertfünfzig Sekunden später meldete sich Bedienplatz 1000 für den Rest des Intervalls von der Position ab.

## 8-14 Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung

**Abbildung 8-3**  
**Beispielbericht mit aktivierter MQA**

| MQA-Intervall-Bedienplatzverhalten |       |             |                 |                     | Seite 1             |
|------------------------------------|-------|-------------|-----------------|---------------------|---------------------|
| Intervallbericht                   |       |             |                 |                     |                     |
| Gesellschaft ABC                   |       |             | Datum: 05/09/96 |                     | Zeit:18:16:53       |
| Intervalle: 13:00 .. 13:30         |       |             | Tag:05/08/96    |                     |                     |
| BP-<br>KZ                          | INTVL | ACD-<br>Gr. | AP-<br>KZ       | GES.<br>ANGM<br>SEK | GES.<br>ANGM<br>SEK |
| 1000                               | 13:00 | 2000        | 3000            | 0                   | 500                 |
|                                    |       |             | 3001            | 0                   | 200                 |
|                                    |       | 2001        | 3000            | 500                 | 500                 |
|                                    |       |             | 3001            | 200                 | 200                 |
|                                    |       | 2002        | 3000            | 0                   | 500                 |
|                                    |       |             | 3001            | 0                   | 200                 |
|                                    |       | 2003        | 3000            | 0                   | 400                 |
|                                    |       | 2004        | 3000            | 0                   | 500                 |
|                                    |       |             | 3001            | 0                   | 200                 |
|                                    |       | 2005        | 3000            | 0                   | 100                 |
|                                    |       |             | 3001            | 0                   | 50                  |
| 1000                               |       |             |                 | 700                 | 3350                |
| 1001                               | 13:00 | 2000        | 3000            | 600                 | 600                 |
|                                    |       |             | 3001            | 1200                | 1200                |
| 1001                               |       |             |                 | 1800                | 1800                |
|                                    |       |             |                 | 2500                | 5150                |
|                                    |       |             |                 |                     |                     |

## Kapitel 9: Bedienplatz-Statusanzeige

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals Bedienplatz-Statusanzeige können Sie den Status der Bedienplätze und der von ihnen bedienten Wartefelder beobachten. Außerdem können Sie mit diesem Leistungsmerkmal Bedienplätze, Wartefelder, Prioritäten und Aufsichtsplätze neu zuordnen.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Bedienplatz-Statusanzeige*“.

Tabelle 9-1 zeigt die drei Anzeigen, die zur Beobachtung der Bedienplätze verwendet werden können.

| <b>Tabelle 9-1<br/>Bedienplatz-Statusanzeigen</b>                                          |                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Daten sortiert nach</b>                                                                 | <b>Anzeige</b>                          |
| Positions-ID                                                                               | Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige |
| Wartefeld                                                                                  | Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige   |
| Wartefeld und Anzeige, wie lange sich der Bedienplatz in einem bestimmten Status befindet. | Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige         |

## Verwenden von Aufsichtsplatzdarstellung und globaler Darstellung

Die Bedienplatz-Statusanzeigen können global oder für einen bestimmten Aufsichtsplatz dargestellt werden. Die Aufsichtsplatzdarstellung zeigt den Status aller einem bestimmten Aufsichtsplatz zugewiesenen Bedienplätze an. Der Name oder die ID des Aufsichtsplatzes werden im Titel-Statusbalken am oberen Bildschirmrand angezeigt. Die globale Darstellung zeigt den Status aller Bedienplätze im System an. Sie können auf die globale Darstellung nur zugreifen, wenn diese Option vom Systemverwalter in Ihrem Profil aktiviert ist.

## Behandlung von Notrufen

Wenn an einem Bedienplatz während eines ACD-Anrufs die Notruftaste des Apparates gedrückt wird, blinken die Felder *POSITION* und *BEDIENPL.NAME* auf den Bedienplatz-Statusanzeigen.

Wenn ein Notrufbalken im Aufsichtsplatzprofil konfiguriert ist, wird er im oberen Teil des Bildschirms angezeigt, oder das Aufsichtsplatzterminal kann über einen Signalton anzeigen, daß ein Bedienplatz die Notruftaste gedrückt hat.

## Beschränkungen beim Neuzuweisen von Bedienplätzen

Bedienplätze können über diese Anzeigen nur eingeschränkt neu zugeordnet werden. Zum Beispiel kann die Anzahl der von einem Bedienplatz bearbeiteten ACD-Gruppen nicht verändert werden, während der Bedienplatz im System angemeldet ist. Um ACD-Gruppen hinzuzufügen oder zu löschen, muß der Bedienplatz vom System abgemeldet und mit den neuen ACD-Gruppen wieder angemeldet werden.

## Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige

Die Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige kann die Bedienplatzinformationen nach Positions-IDs zusammenfassen.

Wenn MQA aktiviert ist, enthält die Anzeige folgendes:

- die bestimmten Positions-IDs zugewiesenen Bedienplätze
- die von diesen bedienten Wartefelder (maximal fünf)

- die von ihnen verwendeten Prioritäten beim Beantworten der Wartefelder (wenn das Leistungsmerkmal für die Bedienplatzpriorität auf der Meridian 1 aktiviert ist).

Wenn MQA deaktiviert ist, zeigt die Anzeige einen Bedienplatz, der einer einzigen Positions-ID zugewiesen ist und nur ein Wartefeld bedient. Wenn das Leistungsmerkmal für die Bedienplatzpriorität auf der Meridian 1 aktiviert ist, werden die Bedienplatzprioritäten ebenfalls angezeigt.

Wenn ein Bedienplatz nicht angemeldet ist, ist das Feld *BEDIENPL.NAME* leer, und das Feld *STATUS* zeigt „UNBESETZT“.

#### Abbildung 9-1

#### Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige – Globale Darstellung

| Bedeiplatzstatus nach Position-Anzeige - Globale Darstellung |                 |           |                                          |              |             | 12:00:00 |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|------------------------------------------|--------------|-------------|----------|
| POSITION                                                     | BEDIENPL..NAME  | STATUS    | ACD-GR : PRI                             | ACD-GR : PRI | ACD-DN :PRI |          |
| 123-3000                                                     | Elke Pohl       | RESERV.   | Fakturierung : 3                         |              |             |          |
| 123-3001                                                     | Kurt Schneider  | NB/NGH    | Fakturierung : 1                         |              |             |          |
| 123-3002                                                     |                 | UNBESETZT | Auskunft : 4 Kredit : 9 Fakturierung :11 |              |             |          |
| 123-3003                                                     | Robert Haller   | ACD       | Auskunft : 2 Kredit : 3 Fakturierung : 3 |              |             |          |
| 200-1000                                                     | Emily Chan      | WARTEN    | Kredit : 1 Silver : 1 Gold : 2           |              |             |          |
|                                                              |                 |           | Uskunft : 10 Fakturierung : 8            |              |             |          |
| 200-1100                                                     | Ann Nguyen      | NGEH-HALT | Gold : 1 Silber : 4 Auskunft : 3         |              |             |          |
|                                                              |                 |           | Fakturierung :20 Kredit :22              |              |             |          |
| 222-4000                                                     | Jan Dräger      | ACD       | Auskunft :12 Fakturierung :19            |              |             |          |
| 222-4001                                                     | Irene Müller    | CONSULT   | Fakturierung :12 Auskunft :13            |              |             |          |
| 344-4000                                                     | Johanne Stein   | ACDHALT   | Fakturierung : 1 Credit :10              |              |             |          |
| 344-4001                                                     | Werner Huber    | N. BEREIT | Kredit : 2                               |              |             |          |
| 344-4002                                                     | Julia Kron      | ACD       | Auskunft : 4 Kredit : 4                  |              |             |          |
| 344-4003                                                     | Werner Huber    | WARTEN    | Auskunft : 2 Kredit : 4                  |              |             |          |
| 344-4004                                                     | Thomas Wirsch   | ACD/NKH   | Kredit : 8 Auskunft :10                  |              |             |          |
| 344-4006                                                     | Alexandra Lauer | ACD/NKH   | Fakturierung : 1 Auskunft : 1            |              |             |          |
| 344-4007                                                     | Mabel Lai       | NB/NKOM   | Kredit : 2                               |              |             |          |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF3 = Konfigurationskontrolle F6 = Drucken F20 = >>

### Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 9-1 vor, um auf die Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige zuzugreifen.

#### Anleitung 9-1

So greifen Sie auf den Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige zu

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü *Bedienplatz-Statusanzeige*.

- 2 Wenn eine andere Bedienplatzanzeige als die Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige auf dem Bildschirm angezeigt wird, drücken Sie [Befehle].
- 3 Wählen Sie aus dem Befehlsmenü die Option *Bedienplatz nach Position-Format*.  
*Die Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige wird angezeigt.*

### Funktionstasten

Im Abschnitt „Funktionstasten“ am Ende dieses Kapitels finden Sie eine Beschreibung der dieser Anzeige zugeordneten Funktionstasten.

### Felder

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder der Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige.

#### Position

Dieses Feld zeigt die vom Bedienplatz belegte Positions-ID an. Positions-IDs dürfen nicht mit null beginnen. Wenn Ihre Meridian 1 mit einer Nebenstellenerweiterung ausgestattet ist, können diese Positionsnummern bis zu sieben Stellen umfassen.

#### Bedienpl.Name

Dieses Feld zeigt den Namen oder die ID des dieser Position zugeordneten Bedienplatzes an. Diese Informationen werden im Leistungsmerkmal „Bedienplatzdefinition“ definiert. Ist der Bedienplatzname nicht definiert, wird die Bedienplatz-ID angezeigt. Dieses Feld bleibt leer, wenn der Bedienplatz nicht angemeldet ist.

#### Status

Dieses Feld zeigt den aktuellen Status der Position an. Weitere Informationen zum Feld *STATUS* finden Sie im Abschnitt „Das Statusfeld“ am Ende dieses Kapitels.

#### ACD-Gruppe

Dieses Feld zeigt die ACD-Gruppen an, denen die Position im Feld *POSITION* zugewiesen ist. Die ACD-Gruppe wird als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres Namens angezeigt. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil definierte Option bestimmt.



Die ACD-Gruppen werden in der Reihenfolge angezeigt, mit der der Bedienplatz sie im System angemeldet hat. Wenn MQA aktiviert ist, können für jeden Bedienplatz bis zu fünf ACD-Gruppen angezeigt werden. Die ersten drei ACD-Gruppen werden in der ersten Zeile und die übrigen (falls vorhanden) in der nächsten Zeile angezeigt.

Wenn MQA deaktiviert ist, bedient jeder angezeigte Bedienplatz nur ein Wartefeld. Die aktuell bediente *ACD-Gruppe* wird zudem durch eine Aktivitätsanzeige hervorgehoben, anhand derer Sie leichter sehen können, wo der ACD-Anruf bearbeitet wird.

### **Pri**

In diesem Feld wird die Priorität angezeigt, mit der ein Bedienplatz ein Wartefeld bearbeitet. Dieses Feld erscheint nur, wenn das Leistungsmerkmal Bedienplatzpriorität in Meridian 1 aktiviert ist. Bedienplatzprioritäten können einen Wert zwischen 1 und 48 besitzen.

Ein Anruf wird an den nächsten verfügbaren Bedienplatz mit der höchsten Priorität in einem Wartefeld weitergeleitet. Ein Bedienplatz, der ein Wartefeld mit der Priorität 1 bedient, erhält den Anruf vor einem Bedienplatz mit der Priorität 5. Prioritäten können vom Bedienplatz bei der Anmeldung des Platzes zugewiesen werden. Sie können auch vom Aufsichtsplatz über das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ zugewiesen und geändert werden.

## **Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige**

In der Anzeige „Bedienplatzstatus nach ACD-Gr“ werden die Bedienplatzinformationen nach ACD-Gruppen zusammengefaßt.

Wenn MQA aktiviert ist, wird der Bedienplatz einmal für jedes von der Person bediente Wartefeld (bis zu fünf) angezeigt. Wenn MQA deaktiviert ist, wird der Bedienplatz mit nur einem zu bedienenden Wartefeld gezeigt.

Wenn ein Bedienplatz nicht angemeldet ist, bleibt das Feld *BEDIENPL.NAME* leer, und das Feld *STATUS* zeigt entsprechend dem erstrangigen Wartefeld des Bedienplatzes „UNBESETZT“ an. Alle anderen vom Bedienplatz bedienten Wartefelder bleiben leer. In Abbildung 9-2 hat sich der zu Position 123-3002 gehörige Bedienplatz abgemeldet. Das Wartefeld „AUSKUNFT“ war das erstrangige Wartefeld dieses Bedienplatzes, und das entsprechende Feld *STATUS* zeigt „UNBESETZT“ an. Für die Wartefelder „KREDIT“ und „FAKTURIERUNG“ bleibt das

## 9-6 Bedienplatz-Statusanzeige

Feld *STATUS* leer. Die unbesetzten Positionen werden jedoch nur angezeigt, wenn sie nicht mit der Funktionstaste „Unbesetzt ausblenden“ ausgeblendet wurden. Weitere Informationen zu dieser Taste finden Sie im Abschnitt „Funktionstasten“.

**Abbildung 9-2**  
**Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige – Aufsichtsplatzdarstellung (MQA aktiviert)**

| Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige – Aufsichtsplatz 1023                             |          |           |                |          |           |                | 12:00:00 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------------|----------|-----------|----------------|----------|
| ACD-GR                                                                                  | POSITION | STATUS    | BEDIENPL..NAME | POSITION | STATUS    | BEDIENPL..NAME |          |
| Faktur-<br>eierung                                                                      | 123-3000 | RESERV.   | Allan Brady    | 123-3001 | NB/NKOM   | Carol Cassy    |          |
|                                                                                         | 123-3002 |           |                | 123-3003 | ACD       | George Barry   |          |
|                                                                                         | 222-4000 | ACD       | Bill Johnson   | 222-4001 | CONSULT   | Tess Stevens   |          |
|                                                                                         | 344-4000 | ACDHALT   | Candice Wells  | 344-4006 | N. VERFÜG | Larry Melton   |          |
| Kredit                                                                                  | 123-3002 |           |                | 123-3003 | N. VERFÜG | George Barry   |          |
|                                                                                         | 344-4000 | N. VERFÜG | Candice Wells  | 344-4001 | N. BEREIT | Jean Niravong  |          |
|                                                                                         | 344-4002 | ACD       | Julie Ronie    | 344-4003 | WARTEN    | Martha Smith   |          |
|                                                                                         | 344-4004 | ACD/NKH   | Ernie Banks    | 344-4006 | N. VERFÜG | Larry Melton   |          |
| Auskunft                                                                                | 344-4007 | NB/NGH    | Mabel Lai      |          |           |                |          |
|                                                                                         | 123-3002 | UNBESETZT |                | 123-3003 | N. VERFÜG | George Barry   |          |
|                                                                                         | 222-4000 | N. VERFÜG | Bill Johnson   | 222-4001 | N. VERFÜG | Tess Stevens   |          |
|                                                                                         | 344-4002 | N. VERFÜG | Julie Ronie    | 344-4003 | WARTEN    | Martha Smith   |          |
|                                                                                         | 344-4004 | N. VERFÜG | Ernie Banks    | 344-4006 | ACD/NKH   | Larry Melton   |          |
| HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF3 = Konfigurationskontrolle   F6 = Drucken   F20 = >> |          |           |                |          |           |                |          |

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

Im folgenden Abschnitt werden die Befehle des Popup-Menüs Befehle beschrieben.

- **Beenden**

Mit diesem Befehl können Sie die Wartefeld-Statusanzeige verlassen und zum Hauptmenü zurückkehren. Dieser Befehl wird immer eingeblendet und kann immer ausgewählt werden.

- **Globale Darstellung**

Dieses Element wird angezeigt, wenn die Option Globale Darstellung im Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist. Bei Anzeige im Modus Globale Darstellung werden alle Wartefelder des Systems angezeigt. Wenn Sie sich bereits in der globalen Darstellung befinden, ist dieses Menüelement abgeblendet und kann nicht ausgewählt werden. Das Menüelement wird nicht angezeigt, wenn das Feld *GLOBAL* im Aufsichtsplatzprofil deaktiviert ist.

## Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 9-2 vor, um auf die Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige zuzugreifen.

### Anleitung 9-2

#### So greifen Sie auf den Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige zu

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü *Bedienplatz-Statusanzeige*.
- 2 Wenn eine andere Bedienplatzanzeige als die Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige auf dem Bildschirm angezeigt wird, drücken Sie [Befehle].
- 3 Wählen Sie aus dem Befehlsmenü die Option „*Bedienplatz nach ACD-Gr-Format*“.

*Die Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige wird angezeigt.*

## Funktionstasten

Im Abschnitt „Funktionstasten“ am Ende dieses Kapitels finden Sie eine Beschreibung der dieser Anzeige zugeordneten Funktionstasten.

## Felder

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder der Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige.

### ACD-Gruppe

Dieses Feld zeigt die ACD-Gruppen an, denen die Positionen im Feld *POSITION* zugewiesen werden. Die ACD-Gruppe wird als eine Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres Namens angezeigt. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil definierte Option bestimmt.

## Die Statistiken in der Bedienplatz-Statusanzeige

Folgende Statistiken werden mit dieser Funktion auf dem Bildschirm angezeigt:

### Position

Dieses Feld zeigt die vom Bedienplatz benutzte Positions-ID an. Positions-IDs dürfen nicht mit null beginnen. Wenn Ihre Meridian 1 mit einer Nebenstellenerweiterung ausgestattet ist, können diese Positionsnummern bis zu sieben Stellen umfassen. Wenn MQA aktiviert ist, wird zu jedem vom Bedienplatz bedienten Wartefeld eine Positions-ID angezeigt.

### Status

Dieses Feld zeigt den aktuellen Status der Position an. Weitere Informationen zum Feld *STATUS* finden Sie im Abschnitt „Das Statusfeld“ am Ende dieses Kapitels.

### Bedienpl.Name

Dieses Feld zeigt den Namen des Bedienplatzes an, der bei dieser Position angemeldet ist. Wenn die Bedienplatz-ID in der Bedienplatzdatenbank definiert ist, werden die ersten 14 Zeichen des Namens angezeigt. Wenn der Name des Bedienplatzes nicht in der Datenbank definiert ist, wird statt dessen die Bedienplatz-ID gezeigt. Die Bedienplatzdatenbank wird vom Systemverwalter über die Option „Bedienplatzdefinition“ der Parameterverwaltung definiert.

## Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige

In der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige werden die Bedienplatzinformationen nach ACD-Gruppen zusammengefaßt. Außerdem zeigt ein *TIMER*-Feld, wie lange sich ein Bedienplatz in einem bestimmten Status befindet. Die Zeitangabe erscheint nur dann, wenn der Bedienplatz den voreingestellten Schwellwert für den jeweiligen Anrufstatus überschritten hat. Dies ermöglicht den Aufsichtsplätzen, die Schwellwerte und Bedienplatzleistung effizienter zu bewerten.

Wenn MQA aktiviert ist, wird der Bedienplatz einmal für jedes von der Person bediente Wartefeld (bis zu fünf) angezeigt. Wenn MQA deaktiviert ist, wird der Bedienplatz mit nur einem zu bedienenden Wartefeld gezeigt.

**Abbildung 9-3**  
**Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – mit Positionen**

| Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – Aufsichtsplatz 1023                                                    |          |           |       |          |           |       | 12:00:00 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|----------|-----------|-------|----------|
| ACD-GR                                                                                                   | POSITION | STATUS    | TIMER | POSITION | STATUS    | TIMER |          |
| Faktur-<br>ierung                                                                                        | 123-3000 | RESERV.   |       | 123-3001 | NB/NKOM   |       |          |
|                                                                                                          | 123-3002 | UNBESETZT |       | 123-3003 | NKOM      | 05:00 |          |
|                                                                                                          | 222-4000 | ACD       | 02:00 | 222-4001 | NGEH      | 04:30 |          |
|                                                                                                          | 344-4000 | ACDHALT   | 03:10 | 344-4006 | N. VERFÜG |       |          |
| Kredit                                                                                                   | 123-3002 | UNBESETZT |       | 123-3003 | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | 344-4000 | N. VERFÜG |       | 344-4001 | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | 344-4002 | ACD       |       | 344-4003 | WARTEN    | 05:00 |          |
|                                                                                                          | 344-4004 | ACD/NKH   | 01:30 | 344-4006 | N. VERFÜG |       |          |
| Auskunft                                                                                                 | 344-4007 | NB/NGH    | 01:10 |          |           |       |          |
|                                                                                                          | 123-3002 | UNBESETZT |       | 123-3003 | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | 222-4000 | N. VERFÜG |       | 222-4001 | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | 344-4002 | N. VERFÜG |       | 344-4003 | WARTEN    |       |          |
|                                                                                                          | 344-4004 | N. VERFÜG |       | 344-4006 | ACD/NKH   | 03:02 |          |
|                                                                                                          | 555-4008 | N. BEREIT | 02:00 |          |           |       |          |
| HILFE= Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Bedienplatz anzeigen PF3 = Konfigurationskontrolle F6 =Drucken F20 = >> |          |           |       |          |           |       |          |

**Abbildung 9-4**  
**Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – mit Bedienplatznamen**

| Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige – Aufsichtsplatz 1023                                                    |                |           |       |                |           |       | 12:00:00 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|-------|----------------|-----------|-------|----------|
| ACD-GR                                                                                                   | BEDIENPL..NAME | STATUS    | TIMER | BEDIENPL..NAME | STATUS    | TIMER |          |
| Faktur-<br>ierung                                                                                        | Allan Brady    | RESERV.   |       | Carol Cassy    | NB/NKOM   |       |          |
|                                                                                                          |                | UNBESETZT |       | George Barry   | NKOM      | 05:00 |          |
|                                                                                                          | Bill Johnson   | ACD       | 02:00 | Tess Stevens   | NGEH      | 04:30 |          |
|                                                                                                          | Candice Wells  | ACDHALT   | 03:10 | Larry Melton   | N. VERFÜG |       |          |
| Kredit                                                                                                   |                | UNBESETZT |       | George Barry   | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | Candice Wells  | N. VERFÜG |       | Jean Chee      | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | Julie Ronie    | ACD       |       | Martha Tang    | WARTEN    | 05:00 |          |
|                                                                                                          | Ernie Banks    | ACD/NKH   | 01:30 | Larry Melton   | N. VERFÜG |       |          |
| Auskunft                                                                                                 | Mabel Lai      | NB/DKOM   | 01:10 |                |           |       |          |
|                                                                                                          |                | UNBESETZT |       | George Barry   | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | Bill Johnson   | N. VERFÜG |       | Tess Stevens   | N. VERFÜG |       |          |
|                                                                                                          | Julie Ronie    | N. VERFÜG |       | Martha Tang    | WARTEN    |       |          |
|                                                                                                          | Ernie Banks    | N. VERFÜG |       | Larry Melton   | ACD/NKH   | 03:02 |          |
|                                                                                                          | Mark Johnson   | N. BEREIT | 02:00 |                |           |       |          |
| HILFE= Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Bedienplatz anzeigen PF3 = Konfigurationskontrolle F6 =Drucken F20 = >> |                |           |       |                |           |       |          |

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

Im folgenden Abschnitt werden die Befehle des Popup-Menüs Befehle beschrieben.

- **Beenden**

Mit diesem Befehl können Sie die Wartefeld-Statusanzeige verlassen und zum Hauptmenü zurückkehren. Dieser Befehl wird immer eingeblendet und kann immer ausgewählt werden.

- **Globale Darstellung**

Dieses Element wird angezeigt, wenn die Option Globale Darstellung im Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist. Bei Anzeige im Modus Globale Darstellung werden alle Wartefelder des Systems angezeigt. Wenn Sie sich bereits in der globalen Darstellung befinden, ist dieses Menüelement abgeblendet und kann nicht ausgewählt werden. Das Menüelement wird nicht angezeigt, wenn das Feld *GLOBAL* im Aufsichtsplatzprofil deaktiviert ist.

### Zugriff auf diese Anzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 9-3 vor, um auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zuzugreifen.

#### Anleitung 9-3

##### So greifen Sie auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige zu

- 1 Fragen Sie bei Bedarf Ihren Systemverwalter, ob der Meridian MAX-Terminaltyp für Ihr System richtig konfiguriert wurde.

*Das Feld **BEDIENPLATZSTATUS-TIMER** im Leistungsmerkmal **Weitere Optionen** bestimmt den Terminaltyp, den Sie für den Zugriff auf die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige benötigen. Wenn die Option „Auf allen Terminaltypen“ eingestellt ist, können alle Meridian MAX-Benutzer unabhängig vom Terminaltyp auf die Anzeige zugreifen. Bei „Nur auf MTE 9 oder höher“ ist die Anzeige nur für Benutzer mit MTE 9 oder höher zugänglich. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ unter „Weitere Optionen“.*

- 2 Wählen Sie aus dem Hauptmenü *Bedienplatz-Statusanzeige*.

*Wenn MQA aktiviert ist und Sie diese Funktion nach der Anmeldung zum ersten Mal verwenden, wird die Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige standardmäßig angezeigt. Andernfalls erscheint die zuletzt über diese Funktion verwendete Anzeige.*

- 3 Wenn die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige nicht automatisch auf dem Bildschirm angezeigt wird, drücken Sie [Befehle].
- 4 Wählen Sie die Option „*Bedienplatzstatus-Timer-Format*“.  
*Die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige wird eingeblendet. Standardmäßig werden die Positions-IDs angezeigt (siehe Abbildung 9-3).*
- 5 Drücken Sie gegebenenfalls auf [Bedienplatz anzeigen], um die Informationen mit den Bedienplatznamen anzuzeigen.  
*Abbildung 9-4 zeigt die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige mit den Bedienplatznamen. Sie können nur zwischen Bedienplatznamen und Positions-IDs wechseln, wenn das Fenster Konfigurationskontrolle nicht angezeigt wird.*
- 6 Drücken Sie gegebenenfalls auf [Position anzeigen], um die Informationen mit den Positions-IDs anzuzeigen.

### Funktionstasten

Im Abschnitt „Funktionstasten“ am Ende dieses Kapitels finden Sie eine Beschreibung der dieser Anzeige zugeordneten Funktionstasten.

### Felder

In diesem Abschnitt werden die Felder der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige beschrieben.

#### ACD-Gruppe

Dieses Feld zeigt die ACD-Gruppen an, denen die Position zugewiesen ist. Die ACD-Gruppe wird als Zahl im Format ###-#### oder in Form der ersten acht Zeichen ihres Namens angezeigt. Die Anzeigemethode wird durch die in Ihrem Aufsichtsplatzprofil definierte Option bestimmt.

## Die Statistiken in der Bedienplatz-Statusanzeige

Folgende Statistiken werden mit dieser Funktion auf dem Bildschirm angezeigt:

#### Position

Dieses Feld zeigt die jedem Wartefeld zugewiesene Positions-ID an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld *BEDIENPL.NAME* nicht angezeigt wird. Wenn das Feld *BEDIENPLATZNAME* angezeigt wird, drücken Sie die Funktionstaste [Position anzeigen], um die Positions-IDs anzuzeigen. Sie können nur zwischen Bedienplatznamen und Positions-IDs wechseln, wenn das Fenster Konfigurationskontrolle nicht angezeigt wird.

## 9-12 Bedienplatz-Statusanzeige

---

Positions-IDs dürfen nicht mit null beginnen. Wenn Ihre Meridian 1 mit einer Nebenstellenerweiterung ausgestattet ist, können diese Positionsnummern bis zu sieben Stellen umfassen. Wenn MQA aktiviert ist, wird mit jedem vom Bedienplatz bedienten Wartefeld eine Positions-ID angezeigt.

### **Bedienpl.Name**

Dieses Feld zeigt den Namen des Bedienplatzes an, der bei dieser Position angemeldet ist. Dieses Feld wird nur eingeblendet, wenn das Feld *POSITION* nicht angezeigt wird. Andernfalls drücken Sie die Funktionstaste [Bedienplatz anzeigen], um den Bedienplatznamen anzuzeigen. Sie können nur zwischen Bedienplatznamen und Positions-IDs wechseln, wenn das Fenster Konfigurationskontrolle nicht angezeigt wird.

Wenn die Bedienplatz-ID in der Bedienplatzdatenbank definiert ist, werden die ersten 14 Zeichen des Namens angezeigt. Wenn der Name des Bedienplatzes nicht in der Datenbank definiert ist, wird statt dessen die Bedienplatz-ID gezeigt. Die Bedienplatzdatenbank wird vom Systemverwalter über das Leistungsmerkmal „Bedienplatzdefinition“ der Parameterverwaltung definiert.

### **Status**

Dieses Feld zeigt den aktuellen Status der Position an. Weitere Informationen zum Feld *STATUS* finden Sie im Abschnitt „Das Statusfeld“ am Ende dieses Kapitels.

### **Timer**

Dieses Feld zeigt an, wie lange sich ein Bedienplatz in einem bestimmten Status befindet. Es wird nur eingeblendet, wenn das Feld *STATUS* hervorgehoben ist und der Schwellwert überschritten wurde.

Der Timer zeigt an:

- wie lange ein Bedienplatz während der Bearbeitung eines ACD-, eingehenden NST- oder ausgehenden NST-Anrufs den Schwellwert überschritten hat.
- wie lange ein Bedienplatz im Status NICHT BEREIT oder WARTEN den Schwellwert überschritten hat.

Der Timer zeigt Minuten und Sekunden an. Er wird jede Sekunde aktualisiert. Wenn der Wert 99 Minuten 59 Sekunden erreicht ist, wird nicht mehr aktualisiert.



Wenn im Feld *STATUS* mehrere Status angezeigt werden, wird nur der Timer für das nicht NST-Projekt angezeigt (sofern der nicht-NST-Status markiert ist).

Tabelle 9-3 im Abschnitt „Das Statusfeld“ am Ende dieses Kapitels zeigt die Timer für die einzelnen Bedienplatzstatus auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige.

## Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die Funktionstasten, die in den drei Bedienplatz-Statusanzeigen in diesem Kapitel verwendet werden.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zum Bildschirm und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Hauptmenü zurück.

#### Aufsichtsplatzdarstellung

Mit diesem Befehl können Sie die Ihnen oder einem anderen Aufsichtsplatz in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe zugewiesenen Wartefelder und Bedienplätze beobachten. Die Aufsichtsplatzgruppe wird in Ihrem Profil über die Funktionstaste [Gruppenmitgliederdefinition] erstellt. In dieser Gruppe muß mindestens ein Aufsichtsplatz definiert sein, damit die Aufsichtsplatzdarstellung verwendet werden kann.

Dies geschieht über das Leistungsmerkmal „Profilverwaltung“ oder „Aufsichtsplatzdefinition“. Zudem muß das Feld *Gruppenmitgliederdefinition* in Ihrem Profil aktiviert sein.

Um die Wartefelder und Bedienplätze eines anderen Aufsichtsplatzes in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe anzuzeigen, drücken Sie [Nächster Aufsichtsplatz]. Die Informationen des neuen Aufsichtsplatzes werden in der Anzeige und die ID der Person wird in der Titelleiste angezeigt.

### **Globale Darstellung**

Mit diesem Befehl können Sie alle Wartefelder und Bedienplätze im System beobachten. Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn das Feld *GLOBALE STATISTIK* in Ihrem Profil aktiviert ist.

### **Bedienplatz nach Position-Format**

Mit diesem Befehl können Sie zur Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige wechseln. Dieser Befehl ist nur verfügbar, wenn Sie sich in der Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige oder in der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige befinden.

### **Bedienplatz nach ACD-Gr-Format**

Mit diesem Befehl können Sie zur Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige wechseln. Dieser Befehl ist nur verfügbar, wenn Sie sich in der Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige oder in der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige befinden.

### **Bedienplatzstatus-Timer-Format**

Mit diesem Befehl können Sie die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige einblenden. Dieser Befehl ist nur verfügbar, wenn Sie sich in der Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige oder in der Bedienplatz nach ACD-Gr-Format-Anzeige befinden. Die Verfügbarkeit dieses Befehls ist außerdem vom Feld *BEDIENPLATZSTATUS-TIMER* im Leistungsmerkmal Weitere Optionen abhängig. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Weitere Optionen“.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Befehle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, wenn Sie keinen Befehl auswählen möchten.

### **PF2=KK-Fenster aktivieren**

Diese Funktionstaste wird immer eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Mit ihr bewegen Sie den Markierungsbalken in das Fenster „Konfigurationskontrolle“, um die Felder zu bearbeiten.

**PF2=Bedienplatz anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt die Spalte Bedienplatzname auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige an. Die Spalte enthält zu den Wartefeldern gehörigen Bedienplatznamen. Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn das Fenster Konfigurationskontrolle geschlossen ist. Sie ist erst verfügbar, wenn die Spalte Position auf der Anzeige erscheint. Falls diese Taste gedrückt wird, erscheint die Spalte Position nicht.

**PF2=Position anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt die Spalte Position auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige an. Die Spalte enthält die Positions-IDs der zu den Wartefeldern gehörigen Bedienplatznamen. Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn das Fenster Konfigurationskontrolle geschlossen ist und die Spalte Bedienplatzname auf der Anzeige erscheint. Wenn diese Taste gewählt ist, wird die Spalte Bedienplatzname nicht angezeigt.

**PF3=KK-Fenster ausblenden**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Sie schließt das Popup-Fenster und erweitert die Statusanzeige auf ihre Originalgröße.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, um das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ zu schließen, ohne eine Option der Konfigurationskontrolle gewählt zu haben.

**PF3=Konfigurationskontrolle**

Über diese Funktionstaste können Sie mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Konfigurationskontrolle“ auf die Option „Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern“ zugreifen. Wenn Sie diese Taste drücken, wird das Fenster Konfigurationskontrolle am unteren Bildschirmrand eingeblendet.

In diesem Fenster können Sie die von den Bedienplätzen verwendeten Wartefelder, Prioritäten, Aufsichtsplätze und die Bedienplatztasten neu zuweisen.

Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn das Feld *Online-Konfigurationskontrolle* in Ihrem Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist und Ihr Profil für die Online-Konfigurationskontrolle so eingerichtet ist, daß Sie Zugriff auf die Option Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern haben. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“ im Abschnitt „Verwenden der Online-Konfigurationskontrolle“.

#### **F6=Drucken**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Momentaufnahme der aktuellen Statusanzeige ausgedruckt. Die Momentaufnahme kann nur dann gedruckt werden, wenn entweder im Benutzerprofil oder dem Funktionsmerkmal „Weitere Optionen“ ein Standarddrucker definiert ist.

Wenn Sie sich an einen PC mit MTE (mit einem angeschlossenen Lokaldrucker) anmelden und der lokale Drucker aktiviert ist, wird jegliche Ausgabe an den lokalen Drucker gesandt und nicht an den Standard-Aufsichtsplatzdrucker.

#### **F7=Wartefeldanzeige**

Mit dieser Funktionstaste können Sie zum Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ wechseln. Dort ändert sich diese Funktionstaste in [Bedienplatzanzeige], mit der Sie wieder zur aktuellen Bedienplatz-Statusanzeige wechseln können.

#### **F8=Bedienplatz suchen**

Mit dieser Funktionstaste können Sie einen bestimmten Bedienplatz in einer Anzeige suchen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Suchen eines Bedienplatzes“ in diesem Kapitel.

#### **F9=Unbesetzt einblenden**

Mit dieser Funktionstaste können Sie alle unbesetzten Positionen (Positionen, bei denen keine Bedienplätze angemeldet sind) anzeigen. Die Taste wird eingeblendet, wenn die unbesetzten Positionen mit der Taste „Unbesetzt ausblenden“ ausgeblendet wurden. Da diese Taste erhebliche Verarbeitungsressourcen verbraucht, sollte sie nicht bei starkem Anrufverkehr verwendet werden.

**F9=Unbesetzt ausblenden**

Mit dieser Funktionstaste können Sie alle unbesetzten Positionen (Positionen, bei denen keine Bedienplätze angemeldet sind) ausblenden. Dadurch können Sie ausschließlich die Positionen beobachten, die durch Bedienplätze besetzt sind. Wenn diese Taste aktiviert ist, kann es bis zu 30 Sekunden dauern, bis der Bildschirm anzeigt, wenn sich Bedienplätze an- oder abmelden. Da diese Taste erhebliche Verarbeitungsressourcen verbraucht, sollte sie nicht bei starkem Anrufverkehr verwendet werden.

**F10=Nächster Aufsichtsplatz**

Mit dieser Funktionstaste können Sie die Wartefelder und Bedienplätze anderer Aufsichtsplätze beobachten, die der Aufsichtsplatzgruppe in Ihrem Profil zugewiesen sind. Diese Funktionstaste wird nur eingeblendet, wenn das Feld *GRUPPENMITGLIEDERDEFINITION* in Ihrem Profil aktiviert und Ihrer Aufsichtsplatzgruppe mindestens ein Aufsichtsplatz zugewiesen ist.

Diese Funktionstaste können Sie nur in der Aufsichtsplatzdarstellung benutzen. Drücken Sie [Nächster Aufsichtsplatz], um die Wartefelder und Bedienplätze für den nächsten Aufsichtsplatz in Ihrer Aufsichtsplatzgruppe anzuzeigen. Die Aufsichtsplatz-ID wird auch im Titelfeld angezeigt.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Konfigurationskontrolle“ angezeigt wird. Es zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers der Konfigurationskontrolle an. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“ im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“.

**F20=>>**

Diese Funktionstaste zeigt an, daß es mehr Funktionstasten gibt, als auf der Funktionstastenanzeige angezeigt werden können. Wenn Sie diese Taste drücken, werden die übrigen Tasten angezeigt. Drücken Sie sie erneut, um die ursprüngliche Funktionstastenanzeige wieder einzublenden.

**Das Statusfeld**

Das Feld *STATUS*, das in allen in diesem Kapitel beschriebenen Bedienplatzanzeigen vorkommt, zeigt den aktuellen Status der Bedienplatzposition an. Diese wird durch Codes dargestellt. Der Code ACD/NKH bedeutet, daß der Bedienplatz gerade einen ACD-Anruf bearbeitet und ein ankommendes Nebensprechergespräch hält.

### **Hervorheben des aktiven Wartefelds**

Wenn MQA aktiviert ist, wird für jedes Wartefeld, das von einem Bedienplatz bedient wird ein Status angezeigt. Damit Sie den Status des jeweils aktiven Wartefelds besser beobachten können, wird dieses Wartefeld im Feld *ACD-GRUPPE* hervorgehoben.

### **Hervorheben des Statusfelds**

Wenn das Feld *STATUS* hervorgehoben ist, dann wurde der diesem Status zugeordnete Schwellwert überschritten.

Status, die hervorgehoben sein können sind unter anderem „ACD“, „N. BEREIT“, „WARTEN“, „NST KOM“, „NST GEH“, „N. VERFÜG.“ und „ABWESEND“. Die Schwellwerte für diese Status sind mit Ausnahme des Status „N. VERFÜG.“ im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ vordefiniert. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Festlegen von Schwellwerten“ in diesem Kapitel.

### **Anzeigen zweier Status im Statusfeld**

Unter bestimmten Umständen zeigt das Feld *STATUS* zwei Status an, nämlich wenn ein Nebenstellengespräch bearbeitet wird und sich der Bedienplatz nicht im Status WARTEN befindet. Abbildung 9-1 zeigt beispielsweise den Status der Position 123-3001 als „NB/NKOM“ an. Jeder dieser beiden Status verfügt über einen separat festgelegten Farbcode und Schwellwert. Ist die Nebenstellentaste nicht aktiv, wird das Feld „STATUS“ auf nur einen Status zurückgesetzt.

### **Auflisten der Statuscodes**

Tabelle 9-2 enthält eine Liste der Codes, die im Feld *STATUS* angezeigt werden können. Meistens stimmt der Status mit dem aktiven Wartefeld überein.

**Tabelle 9-2**  
**Bedienplatz-Statuscodes**

| Status          | Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UNBESETZT       | Bei dieser Position ist kein Bedienplatz angemeldet. Dieser Status wird nur für das primäre Wartefeld der Position angezeigt. Das Statusfeld für andere, dieser Position zugewiesene Wartefelder bleibt leer. Dieser Status wird nur dann eingeblendet, wenn die unbesetzten Positionen nicht über die Funktionstaste [Unbesetzt ausblenden] ausgeblendet wurden. Wenn sie nicht ausgeblendet wurden, kann UNBESETZT auch angezeigt werden, wenn sich ein Bedienplatz abmeldet. |
| ACD             | Der Bedienplatz bearbeitet gerade einen ACD-Anruf.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| N. BEREIT       | Der Bedienplatz hat die Nachbearbeitungstaste gedrückt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| WARTEN          | Der Bedienplatz wartet auf einen ACD-Anruf. Der Status Warten wird zwar in allen bedienten Wartefeldern angezeigt, es wird aber nur der Status WARTEN des aktiven Wartefeldes hervorgehoben, wenn der Schwellwert überschritten wird.                                                                                                                                                                                                                                           |
| NST KOM         | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein eingehendes Nebenstellengespräch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NST GEH         | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein ausgehendes Nebenstellengespräch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| – Fortsetzung – |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 9-2 (Fortsetzung)<br/>Bedienplatz-Statuscodes</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Status</b>                                                | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| RÜCKFRAGE                                                    | Der Anruf wurde beendet, während der Bedienplatz versuchte, ihn weiterzuverbinden oder eine Konferenzschaltung mit einer dritten Partei aufzubauen. Dieser Status wird so lange auf einer Bedienplatz-Statusanzeige angezeigt, wie der Bedienplatz und die dritte Partei verbunden sind. Er erscheint auch auf der Anzeige, wenn der Aufsichtsplatz einen Bedienplatz mit der Bedienplatz-Ruftaste kontaktiert, der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste kontaktiert oder der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann. |
| RESERV.                                                      | Der Bedienplatz ist für die Beantwortung eines ACD-Anrufs aus dem Netzwerk reserviert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| N. VERFÜG                                                    | Der Bedienplatz ist mit einem ACD-Anruf beschäftigt und für Anrufe aus anderen Wartefeldern nicht verfügbar. Dieser Status wird für die anderen Wartefelder des Bedienplatzes nur angezeigt, wenn MQA aktiviert ist. Wenn ein Bedienplatz ein Nebenstellengespräch bearbeitet, wird dieser Status nicht im erstrangigen Wartefeld angezeigt.                                                                                                                                                                                                          |
| UNBEKANNT                                                    | Der Bedienplatz ist bei der Position angemeldet, Meridian 1 konnte den Status des Bedienplatzes jedoch nicht ermitteln. UNBEKANNT kann vorübergehend angezeigt werden, wenn Meridian MAX oder Meridian 1 gestartet wird.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ACD/NKH                                                      | Der Bedienplatz bearbeitet gerade einen ACD-Anruf und hält ein eingehendes Nebenstellengespräch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ACD/NGH                                                      | Der Bedienplatz bearbeitet gerade einen ACD-Anruf und hält ein ausgehendes Nebenstellengespräch.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ACDHALT                                                      | Der Bedienplatz hat einen ACD-Anruf auf Halten gesetzt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NSTKHALT                                                     | Der Bedienplatz hat ein eingehendes Nebenstellengespräch auf Halten gesetzt. Wenn MQA aktiviert ist, wird dieser Status nur für das erstrangige Wartefeld angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>Tabelle 9-2 (Fortsetzung)<br/>Bedienplatz-Statuscodes</b> |                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Status</b>                                                | <b>Beschreibung</b>                                                                                                |
| NSTGHALT                                                     | Der Bedienplatz hat ein ausgehendes Nebenstellengespräch auf Halten gesetzt.                                       |
| ACDW/NKOM                                                    | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein eingehendes Nebenstellengespräch und hält einen ACD-Anruf.                   |
| ACDW/NGEH                                                    | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein ausgehendes Nebenstellengespräch und hält einen ACD-Anruf.                   |
| ACDW/NGH                                                     | Der Bedienplatz hält sowohl einen ACD-Anruf als auch ein ausgehendes Nebenstellengespräch.                         |
| ACDW/NKH                                                     | Der Bedienplatz hält sowohl einen ACD-Anruf als auch ein eingehendes Nebenstellengespräch.                         |
| NB/NKOM                                                      | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein eingehendes Nebenstellengespräch und hat die Nachbearbeitungstaste gedrückt. |
| NB/NGEH                                                      | Der Bedienplatz bearbeitet gerade ein ausgehendes Nebenstellengespräch und hat die Nachbearbeitungstaste gedrückt. |
| NB/NKH                                                       | Der Bedienplatz hat die Nachbearbeitungstaste gedrückt und hält ein eingehendes Nebenstellengespräch.              |
| NB/NGH                                                       | Der Bedienplatz hat die Nachbearbeitungstaste gedrückt und hält ein ausgehendes Nebenstellengespräch.              |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                       |                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 9-2 (Fortsetzung)<br/>Bedienplatz-Statuscodes</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Status</b>                                                | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ◆ oder Ω                                                     | Der Bedienplatz befindet sich im Abwesenheitsstatus. Dieser Status tritt ein, wenn der Bedienplatz ein Nebenstellengespräch hält und das Kopfsprech-Set vom Telefon getrennt hat oder wenn der Bedienplatz die Nachbearbeitungstaste aktiviert hat, das Nebenstellengespräch hält und das Kopfsprech-Set vom Telefon getrennt hat. Darüber hinaus kann dieser Status dann eintreten, wenn der Anruf beendet wurde, während der Bedienplatz die Nachbearbeitungstaste aktiviert hat. Der Abwesenheitsstatus wird durch eine Raute rechts neben dem Feld <i>STATUS</i> gekennzeichnet. (Wenn Sie mit MTE 6 oder höher arbeiten, wird das Symbol Ω anstelle der Raute angezeigt.) Wenn die Position länger im Status „ABWESEND“ verbleibt als im Abwesenheitsschwellwert für das aktive Wartefeld vorgesehen, wird das Abwesenheitszeichen invertiert angezeigt. |
| – Ende –                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Arbeiten mit den Feldern Timer und Status

Wenn in der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige ein Schwellwert überschritten wird, wird der Schwellwert im Feld *STATUS* hervorgehoben und der Timer im Feld *TIMER* angezeigt. Falls im Feld *STATUS* mehrere Status angezeigt werden, wird nur der Timer für das nicht NST-Projekt angezeigt (vorausgesetzt, der nicht-NST-Status ist hervorgehoben).

Tabelle 9-3 zeigt den Timer, der für jeden Bedienplatzstatus auf der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige eingeblendet ist. Die Spalte „Überschrittener Schwellwert“ enthält den Namen des überschrittenen Schwellwertes. Eine Beschreibung der Schwellwerte finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Schwellwertdefinition“.

| Tabelle 9-3<br>Bedienplatzstatus-Timer-Darstellung |                                   |                             |                                                                                                             |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Angezeigter Status                                 | In Anzeige hervorgehobener Status | Überschrittener Schwellwert | Kommentar                                                                                                   |
| UNBESETZT                                          | nicht zutreffend                  | nicht zutreffend            | Für diesen Status kann kein Schwellwert festgelegt werden.                                                  |
| RESERVIERT                                         | nicht zutreffend                  | nicht zutreffend            | Für diesen Status kann kein Schwellwert festgelegt werden.                                                  |
| UNBEKANNT                                          | nicht zutreffend                  | nicht zutreffend            | Für diesen Status kann kein Schwellwert festgelegt werden.                                                  |
| ABWESEND                                           | ◆ oder Ω                          | nicht zutreffend            | Wenn die Position länger als der Abwesend-Schwellwert im Status ABWESEND bleibt, wird kein Timer angezeigt. |
| N. BEREIT                                          | N. BEREIT                         | N. BEREIT                   |                                                                                                             |
| WARTEN                                             | WARTEN                            | WARTEN                      |                                                                                                             |
| ACD                                                | ACD                               | ACD-Gespräch                |                                                                                                             |
| NST KOM                                            | NST KOM                           | NST KOM                     |                                                                                                             |
| NST GEH                                            | NST GEH                           | NST GEH                     |                                                                                                             |
| ACD WARTEN                                         | ACD WARTEN                        | ACD-Gespräch                |                                                                                                             |
| NSTKHALT                                           | NSTKHALT                          | NST KOM                     |                                                                                                             |
| NSTGHALT                                           | NSTGHALT                          | NST GEH                     |                                                                                                             |
| ACD/NKH                                            | ACD, ACD/NKH                      | ACD-Gespräch                | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.                                                     |
|                                                    | NKH                               | Kein Timer angezeigt        |                                                                                                             |
| ACD/NGH                                            | ACD, ACD/NGH                      | ACD-Gespräch                | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.                                                     |
|                                                    | NGH                               | Kein Timer angezeigt        |                                                                                                             |

– Fortsetzung –

| <b>Tabelle 9-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatus-Timer-Darstellung</b> |                                          |                                    |                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Angezeigter Status</b>                                                      | <b>In Anzeige hervorgehobener Status</b> | <b>Überschrittener Schwellwert</b> | <b>Kommentar</b>                                           |
| ACDW/NKOM                                                                      | ACDW, ACDW/NKOM                          | ACD-Gespräch                       | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NKOM                                     | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| ACDW/NGEH                                                                      | ACDW, ACDW/NGEH                          | ACD-Gespräch                       | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NGEH                                     | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| ACDW/NKH                                                                       | ACDW, ACDW/NKH                           | ACD-Gespräch                       | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NKH                                      | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| ACDW/NGH                                                                       | ACDW, ACDW/NGH                           | ACD-Gespräch                       | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NGH                                      | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| NB/NKOM                                                                        | NB, NB/NKOM                              | N. BEREIT                          | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NKOM                                     | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| NB/NGEH                                                                        | NB, NB/NGEH                              | N. BEREIT                          | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NGEH                                     | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| NB/NKH                                                                         | NB, NB/NKH                               | N. BEREIT                          | Nur der Timer für das nicht NST-Projekt wird angezeigt.    |
|                                                                                | NKH                                      | Kein Timer angezeigt               |                                                            |
| RÜCKFRAGE                                                                      | RÜCKFRAGE                                | ACD-Gespräch                       |                                                            |
| N. VERFÜG                                                                      | nicht zutreffend                         | Kein Timer angezeigt               | Für diesen Status kann kein Schwellwert festgelegt werden. |
| <b>– Ende –</b>                                                                |                                          |                                    |                                                            |

## Festlegen von Schwellwerten

Das Feld *STATUS* in den Bedienplatz-Statusanzeigen wird hervorgehoben, wenn vordefinierte Schwellwerte für bestimmte Status überschritten wurden.

Status, die hervorgehoben sein können, sind unter anderem „ACD“, „N. BEREIT“, „WARTEN“, „NST KOM“, „NST GEH“, „ABWESEND“, „RÜCKFRAGE“ und „N. VERFÜG.“. Die Schwellwerte für diese Status sind mit Ausnahme der Status „N. VERFÜG.“ und „RÜCKFRAGE“ im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ vordefiniert. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ unter „Festlegen von Schwellwerten“.

Die Schwellwertzeit für die verschiedenen Status hängt auch von der zum aktiven Wartefeld gehörigen Schwellwertdefinition ab.

Der Status „N. VERFÜG.“ verwendet indirekt die Schwellwerte für die Status „ACD“ und „N. BEREIT“. Wenn „ACD“ markiert ist, dann ist auch „N. VERFÜG.“ markiert. Wenn der Bedienplatz den Anruf beendet und in den Status „N. BEREIT“ wechselt, wird die Markierung aufgehoben. Die Markierung wird erneut angezeigt, wenn der Schwellwert für „N. BEREIT“ erreicht ist.

Der Status „RÜCKFRAGE“ verwendet den Schwellwert für den Status „ACD“. Der Ausnahme-Timer wird nicht auf null zurückgesetzt, sondern läuft weiter, wenn der Bedienplatz in den Status „RÜCKFRAGE“ wechselt. Wenn der Bedienplatz aus einem anderen Status als „ACD“ in den Status „RÜCKFRAGE“ wechselt, wird der Ausnahme-Timer auf null gesetzt.

Gehen Sie gemäß Anleitung 9-4 vor, um die Bedienplatzschwellwerte vorzudefinieren.

### Anleitung 9-4

#### So definieren Sie die Bedienplatzschwellwerte vor

- 1 Definieren Sie Ihre Wartefelder im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“.
- 2 Weisen Sie im Feld *Schwellw. #* des Leistungsmerkmals „Schwellwertdefinition“ einer Gruppe von Schwellwerteinstellungen eine Schwellwertnummer zu.

- 3 Weisen Sie im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ den Bedienplatz-Schwellwertfeldern in der Gruppe Werte zu.

Die Wartefeld- und benutzerdefinierten Schwellwerte können ebenfalls definiert werden, sie werden jedoch nur in den Wartefeld-Statusanzeigen verwendet.

- 4 Geben Sie im Feld *Schwellwertnummer* im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ die Schwellwertnummer ein, die Sie der Gruppe im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ zugewiesen haben.

Dadurch werden die Schwellwerteinstellungen mit einem bestimmten Wartefeld verbunden. In der ACD-Gruppen-/CDN-Definition können Sie beispielsweise ein Wartefeld namens „VERTRIEB“ erstellen. Die Wartefeldnummer lautet 555-1000.

Im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ definieren Sie die Bedienplatz-Schwellwertfelder für eine Gruppe von Schwellwerten. Dieser Gruppe geben Sie die Schwellwertnummer „1“.

*Im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ weisen Sie dem Wartefeld „VERTRIEB“ die Schwellwertnummer „1“ zu. Wenn das Wartefeld „VERTRIEB“ in der Bedienplatz-Statusanzeige angezeigt wird, verwendet es die der Schwellwertnummer „1“ im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ zugewiesenen Schwellwerteinstellungen. Wenn eine oder mehrere dieser Einstellungen überschritten werden, wird das Feld STATUS markiert.*

**Anmerkung:** Wenn die Schwellwerte für „ACD“, „N. BEREIT“, „WARTEN“, „NST KOM“, „NST GEH“ und „ABWESEND“ auf „0“ gesetzt sind, werden diese Statistiken nie hervorgehoben.

## Suchen eines Bedienplatzes

Mit der Funktionstaste [Bedienplatz suchen] können Sie einen bestimmten Bedienplatz über die Bedienplatz-ID, den Bedienplatznamen oder die Positions-ID suchen.

Gehen Sie gemäß der Anleitung 9-5 vor, um einen Bedienplatz zu suchen.

### Anleitung 9-5

#### So suchen Sie einen Bedienplatz

- 1 Drücken Sie in einer der Bedienplatz-Statusanzeigen [Bedienplatz suchen].

*Ein Popup-Fenster wie in Abbildung 9-5 wird geöffnet.*

**Abbildung 9-5**  
**Das Popup-Fenster „Bedienplatz suchen“**

12:00:00

**Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige - Globale Darstellung**

| ACD-GR            | POSITION | STATUS    | BEDIENPL..NAME               | POSITION  | STATUS    | BEDIENPL..NAME |
|-------------------|----------|-----------|------------------------------|-----------|-----------|----------------|
| Faktur-<br>ierung | 1100     | ACD       | Suche in Suche nach<br>BP-ID | ACD       |           | Frank Jones    |
|                   | 1102     | ACD       |                              | ACD       |           | John Smith     |
|                   | 1104     | WARTEN    |                              | WARTEN    |           | Darlene Dobbs  |
| Kredit            | 1001     | UNBESETZT |                              | UNBESETZT |           |                |
|                   | 1003     | UNBESETZT |                              |           |           |                |
| Auskunft          | 1240     | NST KOM   | Candice Wells                | 1241      | N. BEREIT | Ramero Gomez   |
|                   | 1242     | NST GEH   | Julie Ronie                  | 1243      | N. BEREIT | Lucy White     |
|                   | 1244     | RESERV.   | Ernie Banks                  | 1245      | N. BEREIT | Myra Brooks    |
|                   | 1246     | ACD/NKH   | Mary Carney                  | 1247      | ACDH/NKOM | Katie Krebs    |
|                   | 1248     | ACD/NGH   | Carol Cassy                  | 1249      | ACDH/NGEH | Paul Baxter    |
|                   | 1250     | ACDHALT   | George Barry                 | 1251      | N. BEREIT | Barbara Falk   |
|                   | 1252     | NSTGHALT  | Tess Stevens                 | 1253      | WARTEN    | Jack Pierce    |
|                   | 1254     | NSTKHALT  | Larry Melton                 | 1255      | N. BEREIT | Anna Mendez    |
|                   | 1256     | ACDH/NKH  | John Doyle                   | 1257      | N. BEREIT | Marie Maloney  |
|                   | 1258     | ACDH/DGH  | Martha Manning               | 1259      | N. BEREIT | Carreen Fallon |
|                   | 1260     | NB/NKH    | Betty Price                  | 1261      | N. BEREIT | Jean Devon     |
|                   | 1262     | NB/NGH    | Judy McDonald                | 1263      | N. BEREIT | John Grinaldi  |
|                   | 1264     | ACD       | Grant Conner                 | 1265      | N. BEREIT | Carol McDermot |

HILFE= Hilfe PF1 = Beenden PF2 = Optionen

- 2 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *SUCHE IN*.
- 3 Drücken Sie [Optionen], um die drei Suchmethoden für einem Bedienplatz aufzurufen.  
Die drei Suchkriterien sind „BP-ID“, „Bedienpl.Name“ oder „Positions-ID“.
- 4 Wählen Sie eine Methode für die Suche nach dem Bedienplatz aus.
- 5 Geben Sie im Feld *SUCHE NACH* den Namen oder die ID ein, nach dem/der gesucht werden soll.  
Wenn Sie über die Positions-ID suchen, geben Sie einen Wert zwischen 1 und 9999999 ein.  
Wenn Sie über die Bedienplatz-ID suchen, geben Sie einen Wert zwischen 1 und 9999 ein.

Wenn Sie den Bedienplatznamen für die Suche verwenden, können Sie bis zu 16 Zeichen eingeben. Bei Bedienplatznamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Die Bedienplatznamen sind in Meridian MAX nicht eindeutig. Wenn für den angegebenen Bedienplatznamen mehr als 1 und weniger als 51 Einträge gefunden werden, dann werden die Bedienplatz-IDs für diesen Namen in einem Popup-Fenster angezeigt. Wählen Sie den gewünschten Namen aus der Liste.

Außerdem können Sternchen (\*) oder Fragezeichen (?) als Platzhalterzeichen verwendet werden.

*Das System kann für die Suche zu folgenden Ergebnissen kommen:*

- *Wenn die Suche erfolgreich ist und der Bedienplatz nur ein Wartefeld bedient, wird der passende Eintrag im oberen Teil des Bildschirms angezeigt.*
- *Wenn Sie in der Bedienplatzstatus nach ACD-DN-Anzeige nach einem Bedienplatz suchen und der Bedienplatz mehrere Wartefelder bedient, wird ein Popup-Fenster eingeblendet. Das Popup-Fenster enthält eine Liste der vom Bedienplatz bedienten ACD-Gruppen in der Reihenfolge, mit der sich der Bedienplatz bei ihnen angemeldet hat. Wählen Sie die gewünschte ACD-Gruppe aus der Liste, damit sie im oberen Teil des Bildschirms angezeigt wird.*
- *Wenn Sie in der Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige nach einem Bedienplatz suchen und der Bedienplatz mehrere Wartefelder bedient, wird der erste passende Eintrag im oberen Teil des Bildschirms angezeigt.*
- *Ist die Suche erfolglos, wird eine Fehlermeldung angezeigt.*



---

## Kapitel 10: Beobachten eines anderen Aufsichtsplatzes

---

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“ können Sie die von einem anderen Aufsichtsplatz erstellten Anzeigen und Berichte anzeigen. Dieses Leistungsmerkmal kann zur Schulung von Aufsichtsplätzen oder zur Problemlösung eingesetzt werden.

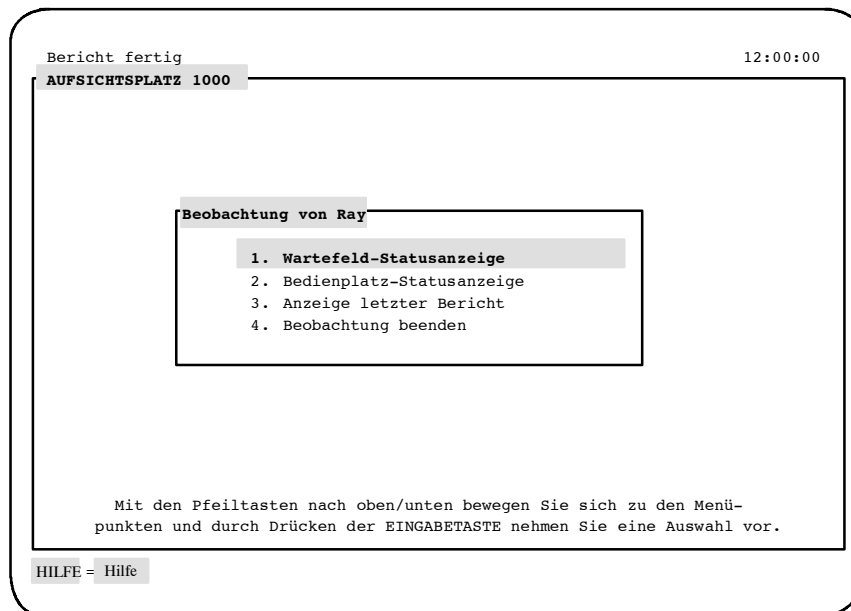
### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Auf dieses Leistungsmerkmal greifen Sie zu, indem Sie „*Anderen Aufsichtsplatz beobachten*“ aus dem Hauptmenü auswählen. Das System fordert Sie zur Eingabe der Meridian MAX-Aufsichtsplatz-ID der Person auf, die Sie beobachten möchten. Geben Sie eine gültige ID für den anderen Aufsichtsplatz ein. Ein Untermenü wird eingeblendet, wie in Abbildung 10-1 dargestellt ist.

Alle Anzeigen, die Sie aus diesem Untermenü auswählen, zeigen Ihnen Daten für den von Ihnen überwachten Aufsichtsplatz an. Anstelle Ihrer eigenen ID wird die ID des anderen Aufsichtsplatzes in den Bildschirmtiteln angezeigt.

## 10-2 Anderen Aufsichtsplatz beobachten

**Abbildung 10-1**  
**Das Untermenü „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“**



### Beobachten eines anderen Aufsichtsplatzes

Führen Sie folgende Schritte durch, um auf die Optionen des Leistungsmerkmals „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“ zuzugreifen:

#### Anleitung 10-1

##### So beobachten Sie einen anderen Aufsichtsplatz

- 1 Wählen Sie „Anderen Aufsichtsplatz beobachten“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Popup-Fenster wird geöffnet, in dem Sie die Aufsichtsplatz-ID des Aufsichtsplatzes eingeben, den Sie beobachten möchten.*
- 2 Geben Sie die Meridian MAX-Aufsichtsplatz-ID der Person ein, die Sie beobachten möchten.  
*Ein Untermenü wie in Abbildung 10-1 wird angezeigt.*

**3** Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

„Wartefeld-Statusanzeige“, um auf die Wartefeld-Statusanzeige des anderen Aufsichtsplatzes zuzugreifen. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Wartefeld-Statusanzeige“.

**oder**

„Bedienplatz-Statusanzeige“, um auf die Bedienplatz-Statusanzeige des anderen Aufsichtsplatzes zuzugreifen. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“.

**oder**

„Berichtsvorschau“, um auf den letzten Bericht zuzugreifen, der von dem anderen Aufsichtsplatz angefordert wurde.

Die Berichtsstatusanzeige in der linken oberen Ecke Ihres Bildschirms zeigt an, ob der andere Aufsichtsplatz über einen Bericht verfügt, der in Bearbeitung oder zur Ansicht bereit ist. Sie gibt nicht den Status von Berichten an, die Sie selbst angefordert haben, bevor Sie mit der Beobachtung des anderen Aufsichtsplatzes begonnen haben. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Berichtsvorschau“.

**oder**

„Beobachtung beenden“, um das Untermenü zu verlassen und zum Hauptmenü zurückzukehren.

**10-4** Anderen Aufsichtsplatz beobachten

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

---

## Kapitel 11: Anzeigedefinition

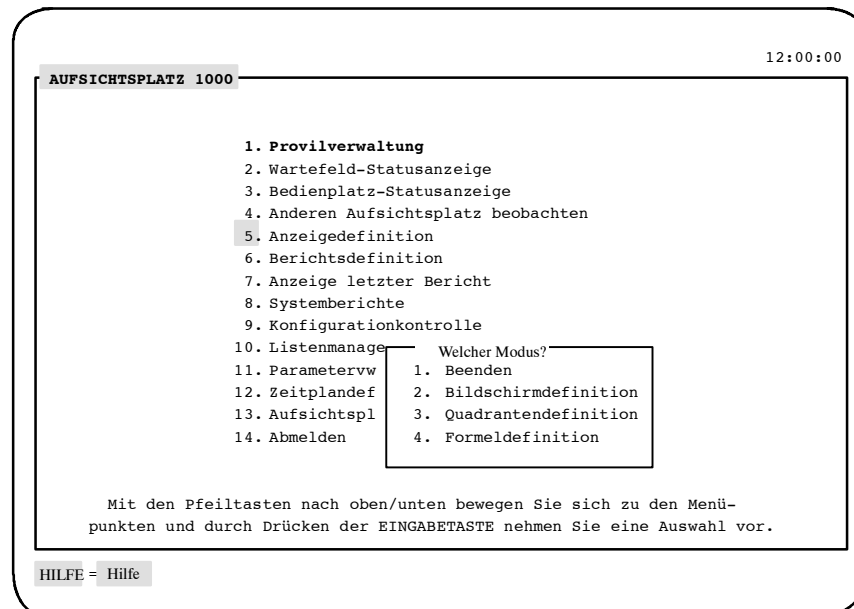
---

Mit dem Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ können Sie individuell angepaßte Wartefeld-Statusanzeigen erstellen. Dies ermöglicht es Ihnen, das Verhalten Ihres Systems unter Berücksichtigung Ihrer speziellen Anforderungen zu beobachten.

### **Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal**

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Anzeigedefinition*“ aus.

**Abbildung 11-1**  
**Das Untermenü „Anzeigedefinition“**



## Erstellen einer Anzeigedefinition

Zum Erstellen einer Wartefeld-Statusanzeige benötigen Sie drei Elemente: Formeldefinitionen, Quadrantendefinitionen und Bildschirmdefinitionen. Sie können jede dieser Definitionen im Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ erstellen oder die in Ihrem System vordefinierten Definitionen verwenden.

Dieser Abschnitt gibt einen Überblick über die Reihenfolge, anhand derer Sie Ihre eigene Wartefeld-Statusanzeige erstellen können.

1 Formeldefinitionen erstellen oder auswählen.

Formeldefinitionen sind Berechnungen, die aus Systemdaten neue Statistiken erstellen. Eine Formel kann beispielsweise erstellt werden, um die Anzahl der während eines bestimmten Zeitraums abgebrochenen Anrufe abzufragen. Diese Formeldefinitionen werden auf der nächsten Ebene hin zu den Wartefeld-Statusanzeigen verwendet: der Quadrantendefinition. Wenn Sie keine Formel erstellen oder auswählen möchten, können Sie diese Ebene überspringen. Detaillierte Informationen zu Formeldefinitionen finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.

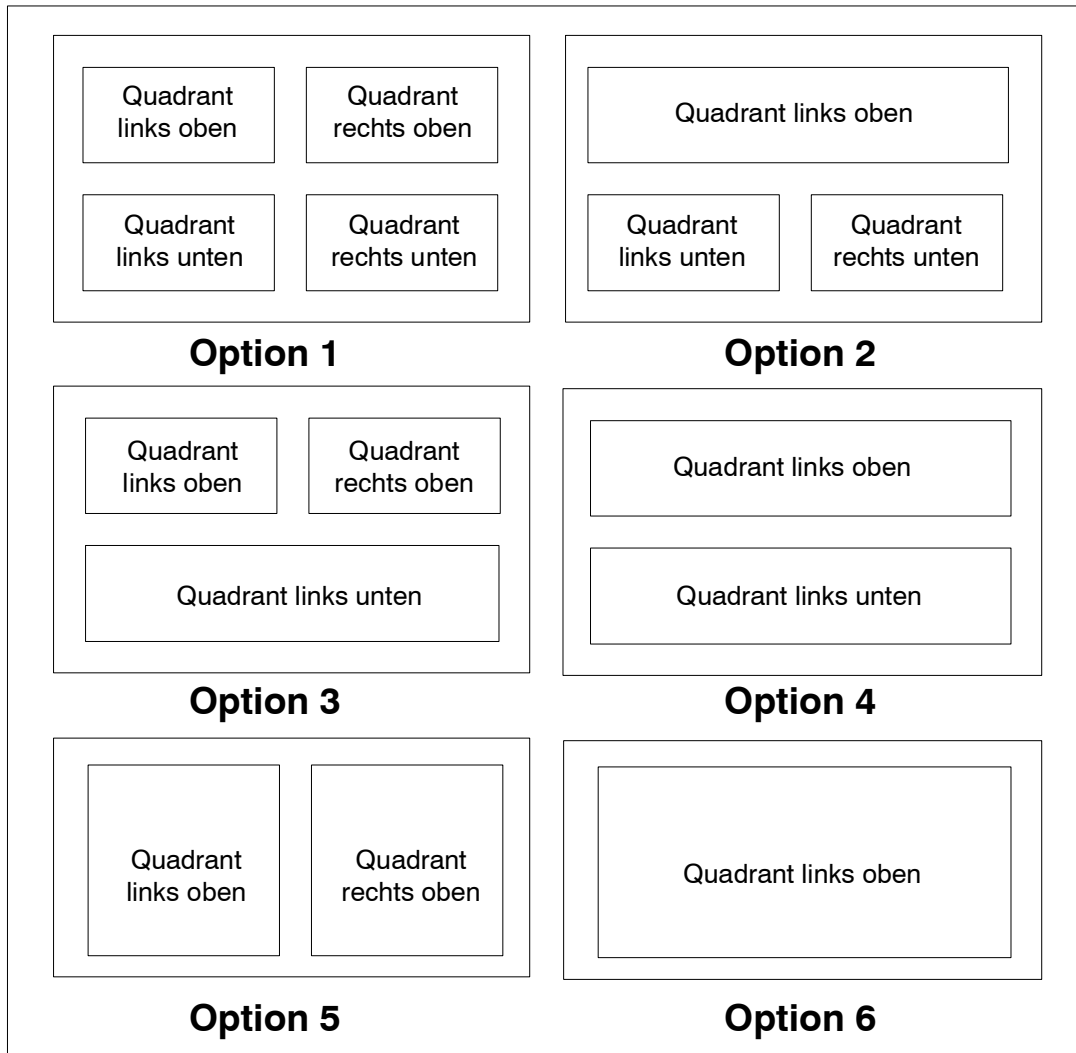
2 Quadrantendefinitionen erstellen oder auswählen.

Eine Quadrantendefinition legt die Größe und Darstellungsweise eines Bildschirmbereichs fest und auch, welche Felder in diesem Bereich (auch als Quadrant bezeichnet) angezeigt werden. Ein Quadrant kann ein Viertel, die Hälfte oder den gesamten Bildschirm einnehmen. Diese Quadrantendefinitionen werden auf der nächsten Ebene zur Erstellung von Wartefeld-Statusanzeigen verwendet: der Bildschirmdefinition. Wenn Sie keine Quadrantendefinition erstellen oder auswählen möchten, können Sie diese Ebene überspringen. Einzelheiten zu Quadrantendefinitionen finden Sie im Abschnitt „Quadrantendefinition“ in diesem Kapitel.

3 Bildschirmdefinitionen erstellen oder auswählen.

In diesem Schritt werden Quadrantendefinitionen gruppiert, um den endgültigen Bildschirm zu erstellen. Auf einem Bildschirm können bis zu vier Quadranten angeordnet werden, die verschiedene Datentypen anzeigen. Ein Quadrant kann beispielsweise Informationen zum Wartefeld anzeigen, während in einem anderen Quadranten Daten zu einem bestimmten Aufsichtsplatz zu sehen sind. Sie können eine Bildschirmdefinition mit Ihren persönlichen Quadrantendefinitionen erstellen oder die in Ihrem System vordefinierten Definitionen verwenden. Abbildung 11-2 zeigt mit Hilfe von Quadrantendefinitionen erstellte Bildschirm-Layouts. Einzelheiten finden Sie im Abschnitt „Bildschirmdefinition“ in diesem Kapitel.

**Abbildung 11-2**  
**Beispiele für Bildschirm-Layouts**





## Formeldefinition

Formeldefinitionen sind von Ihnen erstellte Berechnungen, über die Sie vom System Ihre eigenen Statistiken erhalten. Sie können diese Formeldefinitionen anschließend in Ihre individuelle Wartefeld-Statusanzeige integrieren.

Informationen zum Erstellen und Verwenden von Formeldefinitionen finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.

## Quadrantendefinition

Eine Quadrantendefinition liefert statistische Informationen für die Beobachtung des Systemverhaltens. Sie können diese Informationen mit Hilfe der verfügbaren, vordefinierten Quadrantendefinitionen abrufen oder Ihre eigenen erstellen.

Sie erstellen eine Quadrantendefinition, indem Sie folgendes definieren:

- 1 Die Art der gewünschten Statistiken (ACD-Gruppe oder CDN)
- 2 Die Größe des Quadranten  
Ein Quadrant kann ein Viertel, die Hälfte oder den gesamten Bildschirm einnehmen. Abbildung 11-2 zeigt verschiedene Beispiele dafür, wie Quadrantendefinitionen zur Erstellung eines individuellen Bildschirms angeordnet werden können. Obwohl diese Quadranten im Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ erstellt werden, befinden sie sich auf dem Bildschirm unter dem Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“.
- 3 Die Datenfelder, die im Quadranten angezeigt werden sollen  
Datenfelder liefern die vom System erfaßten statistischen Informationen. Ein Datenfeld kann beispielsweise die während eines bestimmten Zeitraums abgebrochenen Anrufe anzeigen. Sie können die im System vordefinierten Datenfelder oder die über das Feld „Formeldefinition“ erstellten individuell angepaßten Formeln auswählen. Beschreibungen und Formeln für die vordefinierten Felder finden Sie im Kapitel „Anzeigestatistikgruppen“. Informationen zum Erstellen individueller Formeln finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.

## 4 Das Format des Quadranten (Tabelle oder Grafik)

Anweisungen zum Erstellen einer Quadrantendefinition, über die Daten im Tabellenformat angezeigt werden, finden Sie im Abschnitt „Erstellen einer Definition für einen Tabellenquadranten“ in diesem Kapitel. Anweisungen zum Erstellen einer Quadrantendefinition, über die Daten im Grafikformat angezeigt werden, finden Sie im Abschnitt „Erstellen einer Definition für einen Grafikquadranten“ in diesem Kapitel.

## Erstellen einer Definition für einen Tabellenquadranten

Sie können eine Quadrantendefinition im Tabellenformat erstellen, die die volle oder halbe Breite des Bildschirms einnimmt. Abbildung 11-3 zeigt die Definition eines Tabellenquadranten mit voller Breite.

**Abbildung 11-3**  
**Quadrantendefinition - Tabellenformat volle Breite**

Bericht fertig
12:00:00

Quadrantendefinition [Deutsch]

|                  |                                 |
|------------------|---------------------------------|
| STATISTIKGRUPPE  | : ACD-Gruppenstatistik          |
| DEFINITIONSNAME  | : Standard-ACD-Gruppenstatistik |
| QUADRANTENGRÖSSE | : Volle Breite                  |
| QUADRANTENTYP    | : Tab.                          |

|                |                                                   |
|----------------|---------------------------------------------------|
| INDIV. ÜBERSCH | _ ZEIT-ÜBERLAUF _                                 |
|                | Ø VER- SERV.- ANRUFE ANRUFE ANRUFE ANMEL- KOM GEH |
|                | ZÖGER. FAK. % ABGEBR BEATW WARTEN DEN             |
| SCHW.-         | >G <G >C >G <C                                    |
| WERTE          | ASA SRV 3 CIQ 3                                   |
|                | XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX                           |
| SPAL- TENAUS-  | .sss ...%% .##### .##### .##### .##### .#####     |
| WAHL           | Ø ISF AB- BE ANRUF POS. ÜNZ ÜNZ                   |
|                | WZ % GEBR ANTW. WART. ANGEST.KOM GEH              |
|                | ANT GES. GES.                                     |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten Del = Bereich löschen

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-1 vor, um eine Definition für einen Tabellenquadranten zu erstellen.

#### **Anleitung 11-1**

##### **So erstellen Sie eine Definition für einen Tabellenquadranten**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Anzeigedefinition“.
 

*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Quadrantendefinition“.
 

*Der Bildschirm „Quadrantendefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Geben Sie in das Feld *Statistikgruppe* den Typ der Datenfelder ein, über den Sie Informationen für diese Quadrantendefinition erhalten möchten.
- 4 Geben Sie in das Feld *Definitionsname* einen Namen für die Quadrantendefinition ein.
 

Verwenden Sie für den Quadranten einen aussagekräftigen Namen. Dieser wird im Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“ in der Liste der verfügbaren Quadrantendefinitionen angezeigt.
- 5 Geben Sie in das Feld *Quadrantengröße* eine Größe für die Quadrantendefinition ein. Sie können zwischen „Halbe Breite“ und „Volle Breite“ wählen.
- 6 Geben Sie in das Feld *Quadrantentyp* „Tab.“ ein.
- 7 Geben Sie die Spalten ein, die in der Quadrantendefinition angezeigt werden sollen.
 

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erstellen der Spalten für die Quadrantendefinition“ in diesem Kapitel.
- 8 Geben Sie die Spaltenüberschriften ein, wenn Sie Ihre eigenen Überschriften erstellen möchten.
 

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erstellen von Spaltenüberschriften“ in diesem Kapitel.
- 9 Geben Sie die Schwellwerte für die einzelnen Spalten ein.
 

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erstellen von Schwellwerten für Spalten“ in diesem Kapitel.
- 10 Speichern Sie die Definition.
 

Nur Systemverwalter können öffentliche Quadranten speichern. Diese können jedoch von allen Aufsichtsplätzen verwendet werden. Aufsichtsplätze können bis zu fünf persönliche Definitionen speichern, auf die nur sie zugreifen können.
- 11 Wiederholen Sie die Schritte dieser Anleitung, um weitere Quadrantendefinitionen zu erstellen, oder verlassen Sie das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“.

## Erstellen der Spalten für die Quadrantendefinition

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-2 vor, um in einer tabellarischen Quadrantendefinition Spalten zu erstellen.

### Anleitung 11-2

#### So erstellen Sie Spalten in einer Quadrantendefinition

- 1 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *Spaltenauswahl*.
- 2 Drücken Sie [Bereich ändern].  
*Die erste Spalte wird markiert. In einem Popup-Fenster werden die wählbaren Anzeigedatenfelder aufgelistet.*
- 3 Bewegen Sie den Cursor, um ein Anzeigedatenfeld in der Liste zu markieren, und drücken Sie die {EINGABETASTE}.  
Der Name des Anzeigedatenfelds wird im Feld *Spaltenauswahl* angezeigt. Darüber befindet sich das Format der Spalte und ihre Breite. Beispielsweise bedeutet ####, daß in diesem Feld vier Ziffern angezeigt werden können. Das Format wird durch den Typ des gewählten Feldes bestimmt. Eine Liste der Spaltenformate finden Sie in Tabelle 11-1.
- 4 Wiederholen Sie Schritt 3 so lange, bis Sie alle Datenfelder ausgewählt haben, die in der Quadrantendefinition angezeigt werden sollen.
- 5 Um die Anzahl der Leerzeichen zwischen den Feldern zu erhöhen, bewegen Sie den Cursor zu einem Feld. Geben Sie die Anzahl der Leerzeichen ein, die zwischen diesem Feld und dem vorhergehenden angezeigt werden sollen. Drücken Sie [Breite erhöhen].  
*Eine Reihe von Punkten zeigt die von Ihnen gewählte Anzahl an Leerzeichen zwischen den Feldern an. Zum Beispiel werden fünf Punkte angezeigt, wenn die Breite um fünf Leerzeichen erhöht wurde. Wiederholen Sie den Vorgang gegebenenfalls, um den Abstand zwischen anderen Feldern anzupassen. Tabelle 11-2 enthält eine Liste anderer Funktionstasten, die während der Eingabe von Datenfeldern verwendet werden können.*
- 6 Drücken Sie [Fertig], wenn Sie alle Spalten eingegeben haben.
- 7 Wenn Sie Überschriften für Ihre Spalten erstellen möchten, fahren Sie mit dem Abschnitt „Erstellen von Spaltenüberschriften“ in diesem Kapitel fort.

Wenn ein Datenfeld in einer Spalte ausgewählt ist, wird darüber sein Format angezeigt. In Abbildung 11-3 hat das Datenfeld „TSF %“ das Format „%%“%. Dieser Wert wird in der Wartefeld-Statusanzeige als Prozentangabe mit maximal drei Ziffern angezeigt. Eine Liste der für die Datenfelder verfügbaren Formate finden Sie in Tabelle 11-1.

| <b>Tabelle 11-1<br/>Spaltenformate</b> |                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Format</b>                          | <b>Funktion</b>                                                                         |
| ###                                    | Dieses Format steht für einen numerischen Wert ohne besondere Formatierung (z. B. 123). |
| %%%                                    | Dieses Format steht für einen Prozentwert.                                              |
| \$.\$\$                                | Dieses Format steht für einen durch 100 geteilten Geldbetrag.                           |
| sss                                    | Dieses Format steht für eine Zeit in Sekunden.                                          |
| mmm                                    | Dieses Format steht für eine Zeit in Minuten.                                           |
| mm:ss                                  | Dieses Format steht für eine Zeit in Minuten und Sekunden.                              |
| hh:mm                                  | Dieses Format steht für eine Zeit in Stunden und Minuten.                               |
| hh:mm:ss                               | Dieses Format steht für eine Zeit in Stunden, Minuten und Sekunden.                     |

Tabelle 11-2 beschreibt die Funktionstasten, die bei der Eingabe von Datenfeldern in das Feld *Spaltenauswahl* verwendet werden können.

| <b>Tabelle 11-2<br/>Funktionstasten</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tastenfolge</b>                      | <b>Funktion</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| {EINGABETASTE}                          | Mit dieser Funktionstaste wird ein Menüpunkt ausgewählt und die neue Spalte in Abhängigkeit vom aktuellen Einfügemodus in das Feld <i>Spaltenauswahl</i> eingefügt.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| [Fertig]                                | Mit dieser Funktionstaste wird dem System angezeigt, daß die Änderungen im Feld <i>Spaltenauswahl</i> abgeschlossen sind.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| [Einfügen]                              | Mit dieser Funktionstaste wird in den Einfügemodus gewechselt. Bei jeder Menüauswahl im Einfügemodus werden die aktuelle Spalte und alle rechts davon stehenden Spalten nach rechts verschoben, um Platz für die neue Spalte zu schaffen.                                                                                                                                                                                                         |
| [Ersetzen]                              | Mit dieser Funktionstaste wird wieder in den Überschreibmodus gewechselt. Wenn im Überschreibmodus eine Spalte ausgewählt wird, wird die aktuelle Spalte durch die neue Auswahl ersetzt, anstatt verschoben zu werden.                                                                                                                                                                                                                            |
| [Spalte löschen]                        | Mit dieser Funktionstaste wird die aktuelle Spalte entfernt, und alle Spalten rechts von der gelöschten Spalte werden nach links verschoben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| [Breite erhöhen]                        | Mit dieser Funktionstaste wird die Breite der aktuellen Spalte um ein Zeichen erhöht. Wird vor dem Drücken dieser Taste eine Zahl eingegeben, wird die Breite um diese Anzahl an Zeichen erhöht (sofern in der Zeile genug Platz ist).                                                                                                                                                                                                            |
| [Breite verringern]                     | Mit dieser Funktionstaste wird die Breite der aktuellen Spalte um ein Zeichen verringert. Die Breite einer Spalte kann nicht verringert werden, wenn keine Erweiterungszeichen wie beispielsweise ein Punkt ( . ) in der Statuszeile der Spalte angezeigt werden. Wird vor dem Drücken dieser Taste eine Zahl eingegeben, wird die Breite um diese Anzahl an Zeichen verringert (vorausgesetzt, die Spalte enthält so viele Erweiterungszeichen). |
| [Format ändern]                         | Diese Funktionstaste wird immer angezeigt, wenn die aktuelle Spalte eine Zeitspalte ist. Durch Drücken dieser Taste kann ein anderes Zeitformat für diese Spalte ausgewählt werden.                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Erstellen von Spaltenüberschriften

Mit Meridian MAX können Sie Ihre eigenen Spaltenüberschriften für die von Ihnen ausgewählten Datenfelder erstellen oder diesen Bereich leer lassen, um die voreingestellten Systemüberschriften zu übernehmen. Die voreingestellten Überschriften sind mit den im Feld *Spaltenauswahl* angezeigten Datenfeldnamen identisch. Wenn Sie eine Spaltenüberschrift eingeben, müssen Sie für alle Felder Überschriften eingeben. Eine Überschrift kann maximal drei Zeilen umfassen.

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-3 vor, um in der tabellarischen Quadrantendefinition Überschriften zu erstellen.

### Anleitung 11-3

#### So erstellen Sie Überschriften in einer Quadrantendefinition

- 1 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *Spaltenüberschrift*.
- 2 Drücken Sie [Bereich bearbeiten].
- 3 Geben Sie die erste Spaltenüberschrift ein.
- 4 Drücken Sie die Leertaste, um den Cursor an die Einfügemarke der nächsten Überschrift zu bewegen.  
*Diese sollte an dem Wert im Feld Spaltenauswahl ausgerichtet sein.*
- 5 Geben Sie die nächste Überschrift ein.
- 6 Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5, bis Sie alle Überschriften eingegeben haben.
- 7 Drücken Sie [Bearbeitung beenden], sobald Sie alle Überschriften eingegeben haben.
- 8 Fahren Sie mit dem Abschnitt „Erstellen von Schwellwerten für Spalten“ fort, um Schwellwerte für die Datenfelder zu erstellen.

## Erstellen von Schwellwerten für Spalten

Sie können einer oder mehreren Spalten in einem Quadranten Schwellwerte zuweisen. Wenn ein Feld seinen Schwellwert überschreitet, wird es in der Wartefeld-Statusanzeige markiert. Sie können nur dann einen Schwellwert definieren, wenn Sie im Feld *Spaltenauswahl* mindestens eine Spalte eingegeben haben.

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-4 vor, um in einer tabellarischen Quadrantendefinition Schwellwerte festzulegen.

#### **Anleitung 11-4**

##### **So legen Sie Schwellwerte in einer Quadrantendefinition fest**

- 1 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *Schwellwerte*. Drücken Sie die Taste [Bereich ändern].

Der Cursor markiert das erste Feld *Schwellwerte*. Dieses Feld besteht aus den drei Unterfeldern: *Typ*, *Wert* und *Farbe*. Die Namen dieser Unterfelder werden jedoch nicht auf dem Bildschirm angezeigt. Diese Unterfelder sind in Abbildung 11-4 dargestellt. Der Cursor springt automatisch ins erste Unterfeld *Typ*.

- 2 Drücken Sie im Unterfeld *Typ* [Optionen] , um ein Menü der verfügbaren Schwellwerttypen anzuzeigen.

Es gibt zwei Typen von Schwellwerten: statische und Gruppenschwellwerte. Ein statischer Schwellwert ist eine bestimmte Zahl, die Sie im Unterfeld *Wert* eingeben. Sie kann zwischen 0 und 9999 liegen. Ein Gruppenschwellwert bezieht Daten aus dem Leistungsmerkmal *Schwellwertdefinition*, in dem verschiedenen Wartefeldern Gruppen von Schwellwerten zugeordnet sind. Weitere Informationen zu Gruppenschwellwerten finden Sie im Abschnitt „Verwenden von Gruppenschwellwerten“ in diesem Kapitel.

Da der Platz in diesen Feldern begrenzt ist, wird der Schwellwerttyp als eines der folgenden Kürzel eingegeben:

- >G Diese Einstellung zeigt an, daß der Schwellwert größer als der Gruppenschwellwert ist.
- <G Diese Einstellung zeigt an, daß der Schwellwert kleiner als der Gruppenschwellwert ist.
- >S Diese Einstellung zeigt an, daß der Schwellwert größer als der statische Schwellwert ist.
- <S Diese Einstellung zeigt an, daß der Schwellwert kleiner als der statische Schwellwert ist.

**Anmerkung:** Änderungen an Gruppenschwellwerten werden um Mitternacht wirksam. Werden statische Schwellwerte geändert oder hinzugefügt, so werden diese Änderungen unmittelbar wirksam.

- 3 Wählen Sie einen Schwellwerttyp aus.
- 4 Geben Sie in das Unterfeld *Wert* den Schwellwert ein.

Sie müssen nicht für jede Spalte einen Schwellwert eingeben.

Wenn Sie einen statischen Schwellwert verwenden, geben Sie einen Wert zwischen 0 und 9999 ein.



Wenn Sie einen Gruppenschwellwert verwenden, müssen Sie ein Kürzel für den Schwellwert eingeben. Drücken Sie [Optionen], um ein Popup-Fenster mit allen verfügbaren Kürzeln anzuzeigen. Wählen Sie ein Kürzel aus der Liste aus. Die Kürzel sind in Tabelle 11-3 beschrieben. Sie werden über das Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ erstellt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Verwenden von Gruppenschwellwerten“ in diesem Kapitel.

- 5 Drücken Sie im Unterfeld *Farbe* oder in einem anderen Unterfeld die Taste [Farbe ändern], um dem Schwellwert eine Farbe zuzuweisen. Wählen Sie eine Farbe aus dem angezeigten Popup-Fenster.

Diese Farbe wird in der Wartefeld-Statusanzeige verwendet, um das Feld bei Überschreiten des ihm zugewiesenen Schwellwertes zu markieren.

Die Zeichen XXXX zeigen in diesem Unterfeld die Farbkombination für Vorder- und Hintergrund an. Die tatsächlich angezeigte Farbe hängt vom Terminaltyp des Aufsichtsplatzes ab.

Für Schwarzweiß-Bildschirme können verschiedene Kombinationen von Bildschirmattributen, wie invertierte Darstellung, Blinken, Unterstreich und hohe Intensität, ausgewählt werden.

- 6 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5, bis alle Schwellwerte festgelegt sind.
- 7 Drücken Sie [Fertig], wenn alle Schwellwerte eingegeben sind.
- 8 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie die Eingaben.

**Abbildung 11-4**  
**Quadrantendefinition – Unterfelder der Schwellwerte**

Bericht fertig 12:00:00

Quadrantendefinition [Deutsch]

STATISTIKGRUPPE : ACD-Gruppenstatistik  
 DEFINITIONSNAME : Standard-ACD-Gruppenstatistik  
 QUADRANTENGRÖSSE : Volle Breite  
 QUADRANTENTYP : Tab.

INDIV. ÜBERSCH

|        | Ø     | VER-  | SERV.- | ANRUFE | ANRUFE | ANRUFE | LOG    | KOM    | GEH    |
|--------|-------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SCHW.- | >G    | <G    | >C     | >G     | <C     |        |        |        |        |
| WERTE  | ASA   | SRV   | 3      | CIQ    | 3      |        |        |        |        |
|        | XXXXX | XXXXX | XXXXX  | XXXXX  |        |        |        |        |        |
| SPAL-  | .SSS  | ...%% | .##### | .##### | .##### | .##### | .##### | .##### | .##### |
| TENAU- | Ø     | ISF   | AB-    | BE     | ANRUF  | VIRT.  | ÜNZ    | ÜNZ    |        |
| WAHL   | WZ    | %     | GEBR   | ANTW.  | WART.  | ANRUF  | KOM    | GEH    |        |
|        | ANT   |       | GES.   | GES.   | WART   |        |        |        |        |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten Del = Bereich löschen

## Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die Funktionstasten für das Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ im Tabellenformat.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktion liefert Informationen zum Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü zurück, ohne Änderungen zu speichern.

#### Löschen Formularinhalte

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### Darstellen bestehender Quadranten

Mit diesem Befehl wird eine vorhandene Quadrantendefinition angezeigt.

**Änderungen an Quadranten rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle Änderungen auf die Standardwerte zurückgesetzt.

**Speichern als neuen öffentl. Quadranten**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in einer neuen öffentlichen Quadrantendefinition gespeichert. Es können bis zu 250 öffentliche Quadrantendefinitionen definiert werden. Öffentliche Quadranten müssen zwar von einem Systemverwalter definiert, können jedoch von allen Aufsichtsplätzen verwendet werden.

**Speichern als neuen persönl. Quadranten**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in einer neuen persönlichen Quadrantendefinition gespeichert. Jeder Aufsichtsplatz kann bis zu fünf persönliche Definitionen für den persönlichen Gebrauch erstellen.

**Überschreiben bestehender Quadranten**

Mit diesem Befehl wird eine bestehende Quadrantendefinition überschrieben.

**Löschen bestehender Quadranten**

Mit diesem Befehl wird eine bestehende Quadrantendefinition aus dem System gelöscht.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bereich ändern**

Mit dieser Funktionstaste kann eine Spalte bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß die Bearbeitung eines Feldes beendet ist.

### **Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

## **Felder**

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder des Leistungsmerkmals „Quadrantendefinition“ im Tabellenformat.

### **Statistikgruppe**

In dieses Feld wird der Typ der Statistikgruppe eingegeben, aus der Sie Informationen für diese Quadrantendefinition erhalten.

### **Definitionsname**

Über dieses Feld wird der Quadrantendefinition ein Name zugewiesen. Sie können bis zu 40 Zeichen eingeben. Der Name wird in einem Popup-Menü im Bildschirm „Bildschirmdefinition“ als eine der Quadrantendefinitionen angezeigt, die Sie beim Erstellen einer Wartefeld-Statusanzeige auswählen können.

### **Quadrantengröße**

In diesem Feld wird die Größe der Quadrantendefinition angegeben. Sie können zwischen „Halbe Breite“ und „Volle Breite“ wählen.

- **Halbe Breite:** Erstreckt sich über die Hälfte der verfügbaren Bildschirmbreite (35 Zeichen). Diese Art der Quadrantendefinition kann in jeder der vier möglichen Quadrantenpositionen in der Anzeige platziert werden.
- **Volle Breite:** Erstreckt sich über die gesamte Breite des Bildschirms (70 Zeichen). Quadrantendefinitionen mit voller Breite können nur in der linken oberen bzw. linken unteren Quadrantenposition platziert werden.

### **Quadrantentyp**

In diesem Feld wird angegeben, ob der Quadrant im Tabellen- oder Grafikformat angezeigt werden soll.

### **Individuelle Überschrift**

In diesem Feld werden den in den Feldern *Spaltenauswahl* erstellten Spalten Überschriften zugewiesen. Wenn Sie für eine Spalte eine Überschrift eingeben, müssen Sie auch für die übrigen Spalten Überschriften eingeben. Wenn Sie keine Überschriften eingeben, verwendet das System die Namen der Datenfelder als Spaltenüberschriften. Überschriften können maximal drei Zeilen umfassen.

**Spaltenauswahl**

In diesem Feld werden die Anzeigedatenfelder ausgewählt, die in der Spalte angezeigt werden sollen. Bei diesen kann es sich um individuelle, im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ erstellte Formeln oder um im System voreingestellte Standard-Anzeigedatenfelder handeln. Das Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ ist im Kapitel „Custom Calculator“ beschrieben. Eine Beschreibung der voreingestellten Felder finden Sie im Kapitel „Anzeigestatistikgruppen“.

**Schwellwerte**

In diesem Feld werden den Anzeigedatenfeldern in den Spalten Schwellwerte zugewiesen. Ein Feld wird in der Wartefeld-Statusanzeige markiert, wenn es den Schwellwert überschreitet. Sie müssen nicht jedem Feld einen Schwellwert zuweisen.

Sie können statische Schwellwerte oder Gruppenschwellwerte zuweisen.

Ein statischer Schwellwert ist ein festgelegter Wert zwischen 0 und 9999. Sie können zum Beispiel festlegen, daß die Spalte für abgebrochene Anrufe in der Anzeige markiert wird, wenn sie einen Schwellwert von drei überschreitet.

Ein Gruppenschwellwert verwendet die in den Leistungsmerkmalen „Schwellwertdefinition“ und „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ eingegebenen Daten, um verschiedenen Wartefeldern vorbestimmte Schwellwerte zuzuordnen.

**Verwenden von Gruppenschwellwerten**

Gruppenschwellwerte werden aus den in den Leistungsmerkmalen „Schwellwertdefinition“ und „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ erfaßten Daten erstellt.

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Schwellwerte erstellt werden.

- 1 Ihre Wartefelder werden im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ identifiziert. Sie können jedem Wartefeld eine Schwellwertnummer zuweisen.

Zum Beispiel können Sie einer ACD-Gruppe die Nummer „555-2885“, den Namen „Service“ und die Schwellwertnummer „1“ zuweisen. Einer anderen ACD-Gruppe können Sie die Nummer „555-2888“, den Namen „Vertrieb“ und die Schwellwertnummer „2“ zuweisen.

- 2 Die Schwellwertnummer des Leistungsmerkmals „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ wird in das Feld *Schwellw. #* des Leistungsmerkmals „Schwellwertdefinition“ eingegeben. Damit wird eine Verbindung zwischen einer Schwellwertauswahl im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ und bestimmten Wartefeldern im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ hergestellt.

Die Schwellwertnummern „1“ und „2“ können beispielsweise in das Feld *Schwellw. #* im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ eingegeben werden. Im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ kann dem Wartefeld „Service“ die Schwellwertnummer „1“ und dem Wartefeld „Vertrieb“ die Schwellwertnummer „2“ zugewiesen werden.

- 3 Mit Gruppenschwellwerten können Sie einen bestimmten Schwellwert aus den Schwellwerteinstellungen auswählen und ihn mit einem Datenfeld in einer tabellarischen Quadrantendefinition verbinden.

Der erste Gruppenschwellwert in Abbildung 11-4 zeigt beispielsweise „>G“ im Unterfeld *Typ*, „DWZ“ im Unterfeld *Wert* und „Ø WZ ANT“ im Feld *Spaltenauswahl* an.

Die Symbole „>G“ und „<G“ zeigen an, daß ein Gruppenschwellwert verwendet wird. Die im Unterfeld *Werte* eingegebenen Daten entsprechen einem im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ zugewiesenen Schwellwert. Da die Feldgröße begrenzt ist, werden diese Werte als Kürzel eingegeben. Das Kürzel „DWZ“ steht beispielsweise für „Durchschn. Wartezeit bis Beantw.“, was wiederum ein Wartefeld-Schwellwert im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ ist. Dem Kürzel wird im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ ein Wert zugeordnet. (Die Kürzel sind in Tabelle 11-3 beschrieben). Zum Beispiel kann „50“ in der Schwellwerteinstellung „1“ und „60“ in der Schwellwerteinstellung „2“ zugeordnet sein.

In Abbildung 11-4 wird dem System mitgeteilt, daß bei Ausführung dieser Wartefeld-Statusanzeige die Felder „Ø WZ ANT“ für diejenigen Wartefelder markiert werden müssen, die den durch die Variable „DWZ“ definierten Schwellwert erreichen oder überschreiten.

Dazu führt das System folgende Aufgaben aus:

- Es liest die Wartefelder und die entsprechenden im Leistungsmerkmal „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ definierten Schwellwertnummern. Es liest zum Beispiel, daß das Wartefeld „Service“ die Schwellwertnummer „1“ und das Wartefeld „Vertrieb“ die Schwellwertnummer „2“ hat.
- Es findet den der Variablen „DWZ“ im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ zugewiesenen Wert. Für die Schwellwerteinstellung „1“ ist „DWZ“ gleich „50“ und für die Schwellwerteinstellung „2“ ist „DWZ“ gleich „60“.
- Es markiert das Feld „Ø WZ ANT“ für das Wartefeld „Service“, wenn der Schwellwert „Durchschn. Wartezeit bis Beantw.“ 50 Sekunden überschreitet.
- Es markiert das Feld „Ø WZ ANT“ für das Wartefeld „Vertrieb“, wenn der Schwellwert für die durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung 60 Sekunden überschreitet.

Tabelle 11-3 enthält eine Liste der Kürzel, die im Unterfeld *Wert* bei der Bildung von Gruppenschwellwerten verwendet werden können.

| <b>Tabelle 11-3<br/>Schwellwertkürzel</b> |                                                                                       |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kürzel</b>                             | <b>Schwellwertname</b>                                                                |
| ACD                                       | ACD-Gespräche                                                                         |
| NB                                        | Nicht bereit                                                                          |
| WARTE                                     | Warten                                                                                |
| NKOM                                      | Kommendes Nicht-ACD-Gespräch                                                          |
| NGEH                                      | Abgehendes Nicht-ACD-Gespräch                                                         |
| ABWBP                                     | Abwesenheit                                                                           |
| DWZ                                       | Durchschn. WZ bis Beantw.                                                             |
| TSF                                       | Serviceziel                                                                           |
| WZ                                        | Wartezeitvorgabe                                                                      |
| AWF                                       | Anrufe im Wartefeld (Wird nur eingeblendet, wenn die Option NACD MIS deaktiviert ist) |
| LCQ                                       | Lokale Anrufe warten (Wird nur angezeigt, wenn die Option „NACD MIS“ aktiviert ist.)  |
| NCQ                                       | Netzwerkanrufe warten (Wird nur angezeigt, wenn die Option „NACD MIS“ aktiviert ist.) |
| BD1                                       | Benutzerdefinierter Schwellwert Nr. 1                                                 |
| BD2                                       | Benutzerdefinierter Schwellwert Nr. 2                                                 |
| BD3                                       | Benutzerdefinierter Schwellwert Nr. 3                                                 |
| BD4                                       | Benutzerdefinierter Schwellwert Nr. 4                                                 |
| BD5                                       | Benutzerdefinierter Schwellwert Nr. 5                                                 |



## Erstellen einer Definition für einen Grafikquadranten

Mit einer Quadrantendefinition im Grafikformat können Sie Daten in einem horizontal gestapelten Balkendiagramm darstellen. Bis zu fünf Anzeigedatenfelder können in dieses Diagramm eingegeben werden. Abbildung 11-5 zeigt die vollständige Definition eines Grafikquadranten.

**Abbildung 11-5**  
**Quadrantendefinition – Grafikformat**

Bericht fertig
12:00:00

Quadrantendefinition
[Deutsch]

|                         |                        |                           |
|-------------------------|------------------------|---------------------------|
| STATISTIKGRUPPE         | : ACD-Gruppenstatistik |                           |
| DEFINITIONSNAME         | : Wartefeldstatistik   |                           |
| QUADRANTENGRÖSSE        | : Volle Breite         |                           |
| QUADRANTENTYP           | : Diagr.               |                           |
| ZAHL DER BALKENSEGMENTE | : 5                    |                           |
| WERTE ANZEIGEN          | : Ja                   | BALKENWERTE ANZEIGEN : Ja |
| SKALIERMETHODE          | : Fließend             |                           |

**ÜBERSCH**

LEGENDE

**Anzahl der Positionsstatus**

|           |              |        |           |           |       |
|-----------|--------------|--------|-----------|-----------|-------|
| ACD Anruf | Nicht bereit | WARTEN | NST-Anruf | Unbesetzt | GESAM |
|-----------|--------------|--------|-----------|-----------|-------|

GRAPHIK-ELEMENTE

|           |              |        |           |           |
|-----------|--------------|--------|-----------|-----------|
| 1         | 2            | 3      | 4         | 5         |
| ACD-Anruf | Nicht bereit | Warten | NST-Anruf | Unbesetzt |

HILFE = Hilfe
PF1 = Befehle
PF2 = Optionen
PF3 = Bereich bearbeiten
Del = Bereich löschen

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-5 vor, um eine Definition für einen Grafikquadranten zu erstellen.

### Anleitung 11-5

#### So erstellen Sie eine Definition für einen Grafikquadranten

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Anzeigedefinition“.
 

*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Quadrantendefinition“ aus.
 

*Der Bildschirm „Quadrantendefinition“ wird angezeigt.*

## 11-22 Anzeigedefinition

---

- 3 Geben Sie in das Feld *Statistikgruppe* den Typ der Datenfelder ein, über den Sie Informationen für diese Quadrantendefinition erhalten möchten.
- 4 Geben Sie in das Feld *Definitionsname* einen Namen für die Quadrantendefinition ein.
- 5 Geben Sie in das Feld *Quadrantengrösse* die Größe der Quadrantendefinition ein.  
*Die Optionen sind „Halbe Breite“ und „Volle Breite“.*
- 6 Geben Sie in das Feld *Quadrantentyp* **Grafik** ein, um die Quadrantendefinition im Grafikformat anzuzeigen.  
*Die übrigen Felder werden nun auf dem Bildschirm angezeigt.*
- 7 Geben Sie in das Feld *Zahl der Balkensegmente* ein, wie viele Anzeigedatenfelder im Balkendiagramm angezeigt werden sollen.  
Die maximale Anzahl ist fünf.
- 8 Geben Sie in das Feld *Werte anzeigen* **Ja** oder **Nein** ein, um den numerischen Wert für jedes Anzeigedatenfeld im Balkendiagramm anzuzeigen oder nicht.
- 9 Geben Sie in das Feld *Balkenwerte anzeigen* **Ja** oder **Nein** ein, um die Summe aller Segmente am Ende jeder Zeile anzuzeigen oder nicht.  
*Wenn diese Option gewählt ist, wird das Wort „Gesamt“ rechts neben der Legendenzeile angezeigt, und die Anzahl der verfügbaren Zeichen für das Balkendiagramm wird um sechs reduziert.*
- 10 Geben Sie in das Feld *Skaliermethode* die Methode ein, mit der Sie das Balkendiagramm auf dem Bildschirm skalieren möchten.  
Die Optionen sind „Fest“, „Abgestuft“ und „Fließend“.
- 11 Geben Sie in das Feld *Übersch* eine einzeilige Überschrift für das Diagramm ein.  
Dieses Feld ist optional.
- 12 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *Grafik-Elemente*.  
*Der Cursor springt automatisch zum ersten Feld „Grafik-Elemente“.*
- 13 Drücken Sie [Optionen].  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste aller wählbaren Anzeigedatenfelder wird eingeblendet.*
- 14 Wählen Sie ein Anzeigedatenfeld aus der Liste aus.  
*Es wird im Feld „Grafik-Elemente“ angezeigt.*

- 15 Drücken Sie [Legendentext bearbeiten].  
*Der Cursor springt zum Feld „Legende“, das dem von Ihnen zuvor eingegebenen Feld „Grafik-Elemente“ entspricht.*
- 16 Geben Sie einen Titel ein, der im Balkendiagramm verwendet werden kann, um das Anzeigedatenfeld im Feld *Grafik-Elemente* zu identifizieren.
- 17 Drücken Sie [Bearbeitung beenden].
- 18 Wenn Sie dem Grafik-Element und seinem zugehörigen Legenden-namen eine Farbe zuweisen möchten, drücken Sie im Feld *Grafik-Elemente* oder *Legende* die Taste [Farbe ändern].  
Dieser Schritt ist optional. Ein Popup-Fenster mit einer Auflistung der Farben, die Sie einem Grafik-Element und dem Legendentext zuweisen können, wird angezeigt. Monochromterminals ermöglichen eine Kombination von Bildschirmattributen, wie beispielsweise invertierte Darstellung, Blinken, Unterstreichen und hohe Intensität. Informationen zum Zuweisen verschiedener Farben oder Bildschirmattribute finden Sie im Kapitel „Individuelle Farbanpassung“.
- 19 Bewegen Sie den Cursor zum nächsten Feld *Grafik-Elemente*.
- 20 Wiederholen Sie die Schritte 13 bis 19, bis alle Grafik-Elemente ausgewählt und benannt sind.
- 21 Um ein Grafik-Element zu löschen, positionieren Sie den Cursor auf dem Grafik-Element, und drücken Sie [Auswahl löschen].  
Das Grafik-Element, die ihm zugeordnete Farbe und der zugehörige Legendentext werden gelöscht.
- 22 Speichern Sie die Definition.  
Nur Systemverwalter können öffentliche Quadranten speichern. Diese können jedoch von allen Aufsichtsplätzen verwendet werden. Aufsichtsplätze können bis zu fünf persönliche Definitionen speichern, auf die nur sie zugreifen können.
- 23 Wiederholen Sie die Schritte dieser Anleitung, um weitere Quadranten-definitionen zu erstellen, oder verlassen Sie das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“.

## **Funktionstasten**

Dieser Abschnitt beschreibt die Funktionstasten für das Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ im Grafikformat.

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktion liefert Informationen zum Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü zurück, ohne Änderungen zu speichern.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### **Darstellen bestehender Quadranten**

Mit diesem Befehl wird eine vorhandene Quadrantendefinition angezeigt.

#### **Änderungen an Quadranten rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle Änderungen auf die Standardwerte zurückgesetzt.

#### **Speichern als neuen öffentl. Quadranten**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in einer neuen öffentlichen Quadrantendefinition gespeichert. Es können bis zu 250 öffentliche Quadrantendefinitionen definiert werden.

#### **Speichern als neuen persönl. Quadranten**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in einer neuen persönlichen Quadrantendefinition gespeichert. Jeder Aufsichtsplatz kann bis zu fünf persönliche Definitionen für den persönlichen Gebrauch erstellen.

#### **Überschreiben bestehender Quadranten**

Mit diesem Befehl wird eine bestehende Quadrantendefinition überschrieben.

#### **Löschen bestehender Quadranten**

Mit diesem Befehl wird eine bestehende Quadrantendefinition aus dem System gelöscht.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bereich ändern**

Mit dieser Funktionstaste kann eine Spalte bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß die Bearbeitung eines Feldes beendet ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Legendentext bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste können Legendentitel für die Grafik-Elemente in der Definition eines Grafikquadranten eingegeben werden. Diese Taste ist nur verfügbar, wenn sich der Cursor im Feld *Grafik-Elemente* befindet.

**Farbe ändern**

Mit dieser Funktionstaste wird die einem Grafik-Element in der Definition eines Grafikquadranten zugewiesene Farbe geändert. Diese Taste ist nur verfügbar, wenn sich der Cursor im Feld *Grafik-Elemente* befindet.

**Auswahl löschen**

Mit dieser Funktionstaste wird ein Grafik-Element aus der Definition eines Grafikquadranten gelöscht. Diese Taste ist nur verfügbar, wenn sich der Cursor im Feld *Grafik-Elemente* befindet.

## Felder

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder des Leistungsmerkmals „Quadrantendefinition“ im Grafikformat.

### Statistikgruppe

In dieses Feld wird der Typ der Statistikgruppe eingegeben, aus der Sie Informationen für diese Quadrantendefinition erhalten.

### Definitionsname

In diesem Feld wird der Quadrantendefinition ein Name zugewiesen. Sie können bis zu 40 Zeichen eingeben. Der Name wird in einem Popup-Menü im Bildschirm „Bildschirmdefinition“ als eine der Quadrantendefinitionen angezeigt, die Sie beim Erstellen einer Wartefeld-Statusanzeige auswählen können.

### Quadrantengröße

In dieses Feld kann die Größe der Quadrantendefinition eingegeben werden. Die Optionen sind „Halbe Breite“ und „Volle Breite“.

- **Halbe Breite:** Erstreckt sich über die Hälfte der verfügbaren Bildschirmbreite (35 Zeichen). Diese Art der Quadrantendefinition kann in jeder der vier möglichen Quadrantenpositionen in der Anzeige platziert werden.
- **Volle Breite:** Erstreckt sich über die gesamte Breite des Bildschirms (70 Zeichen). Quadrantendefinitionen mit voller Breite können nur in der linken oberen bzw. linken unteren Quadrantenposition platziert werden.

### Quadrantentyp

In diesem Feld wird angezeigt, ob die Quadrantendefinition im Tabellen- oder Grafikformat angezeigt werden soll.

### Zahl der Balkensegmente

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anzeigedatenfelder an, die im Diagramm angezeigt werden sollen. Der Wert kann „1“, „2“, „3“, „4“ oder „5“ sein. Dieser Wert bestimmt auch die Breite jedes Abschnitts in der Legende.

### Werte anzeigen

Dieses Feld steuert, ob der numerische Wert für jedes Anzeigedatenfeld im Balkensegment gezeigt wird. Der numerische Wert wird rechts neben jedem Balkensegment angezeigt.

### Balkenwerte anzeigen

Dieses Feld bestimmt, ob die Summe aller Segmente am Ende jeder Zeile angezeigt wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Wort „Gesamt“ rechts neben der Legendenzeile angezeigt, und die Anzahl der verfügbaren Zeichen für das Balkendiagramm wird um sechs reduziert.

### Skaliermethode

Dieses Feld legt die Methode zur Skalierung des Diagramms fest. Die Optionen sind „Fest“, „Abgestuft“ und „Fließend“. Je nach ausgewählter Skaliermethode werden zusätzliche Felder auf dem Bildschirm angezeigt.

- Bei der festen Skalierung erhält der rechte Rand des Grafik-anzeigebereichs einen festen Wert. Ein Feld mit dem Namen *MIT* wird rechts neben dem Feld eingeblendet. Geben Sie einen festen Skalierfaktor zwischen 10 und 9999 in dieses Feld ein. Alle Balken werden proportional zu diesem festen Wert skaliert. Wenn der Gesamtwert den festen Skalierfaktor überschreitet, wird er in der Anzeige gekürzt, das Zeichen „>“ am Ende des Balkens weist darauf hin, daß der Balken über die Anzeige hinausgeht.  
Wenden Sie diese Skaliermethode an, wenn die anzuzeigenden Statistiken im Laufe der Zeit stark schwanken, aber kaum jemals einen bestimmten konstanten Wert überschreiten. Diese Methode eignet sich besonders zur Darstellung von Prozentwerten. In diesem Fall geben Sie in das Feld *MIT* einen Skalierfaktor von 100 ein. Verwenden Sie diese Methode nur, wenn der höchste zu erwartende Statistikwert Ihren festen Wert nicht überschreitet.
- Bei der abgestuften Skalierung wird für den rechten Rand des Grafikanzeigebereichs ein Vielfaches eines festen abgestuften Wertes festgelegt.  
Ein Feld mit dem Namen *UM* wird rechts neben diesem Feld eingeblendet. Geben Sie einen festen abgestuften Skalierfaktor zwischen 10 und 9999 in dieses Feld ein. Das verwendete Vielfache wird bei jeder Erneuerung der Anzeige neu berechnet (die Erneuerungsrate wird im Aufsichtsplatzprofil festgelegt), indem der höchste Balken-Gesamtwert für alle Wartefelder in der aktuellen Ansicht bestimmt wird. Das ausgewählte Vielfache zeigt die Balken im größtmöglichen Detail an, ohne daß dabei der größte Balken über die Anzeige hinausgeht.

Verwenden Sie diese Skaliermethode, wenn die anzuzeigenden Statistiken im Laufe der Zeit stark schwanken und kein zuverlässiger Maximalwert zur Anwendung der festen Skaliermethode vorhanden ist. Durch die Wahl eines geeigneten abgestuften Wertes paßt sich die Anzeige an langfristige Schwankungen an, ohne den Skalierfaktor bei jeder Bildschirmaktualisierung zu verändern.

- Bei der fließenden Skalierung wird der Skalierfaktor bei jeder Bildschirmerneuerung neu berechnet (die Erneuerungsrate wird im Aufsichtsplatzprofil festgelegt), indem der höchste Balken-Gesamtwert für alle Wartefelder in der aktuellen Ansicht bestimmt wird. Der Balken für das Wartefeld mit dem höchsten Gesamtwert wird so gezeichnet, daß er die gesamte Bildschirmbreite ausfüllt. Alle anderen Balken der Wartefelder werden proportional zu diesem Maximum abgebildet.

Wenden Sie diese Skaliermethode an, wenn die Balken-Gesamtwerte im Laufe der Zeit nur geringfügig schwanken.

### **Übersch**

Mit Hilfe dieses Feldes kann oberhalb der Diagramm-legende eine einzeilige Überschrift angezeigt werden. Dieses Feld ist optional. Wird es nicht genutzt, verschieben sich die Legendenzeilen bei der Anzeige um eine Zeile nach oben.

### **Legende**

In dieses Feld kann ein Legendentitel zur Identifizierung des Diagramm-elementes eingegeben werden. Es haben bis zu zwei Textzeilen Platz. Wird kein Titel eingegeben, wird der Name des im Feld *Grafik-Elemente* ausgewählten Anzeigedatenfeldes für die Wartefeld-Statusanzeige verwendet.

### **Grafik-Elemente**

Mit diesem Feld werden die Anzeigedatenfelder ausgewählt, die in den Balkendiagrammen angezeigt werden sollen.

Zwei Kategorien von Anzeigedatenfeldern stehen zur Verfügung: die im System vordefinierten und die über das Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ erstellten. Die Beschreibungen und Formeln für die vordefinierten Felder finden Sie im Kapitel „Anzeigestatistikgruppen“. Informationen zum Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.



## Bildschirmdefinition

Das Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“ stellt die oberste Ebene der individuellen Anpassung dar. Sie können mit diesem Leistungsmerkmal eine individuelle Wartefeld-Statusanzeige aus den Definitionen der Tabellen- und Grafikquadranten erstellen. Dies können dabei sowohl vordefinierte als auch über das Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ erstellte, individuelle Definitionen sein.

**Abbildung 11-6**  
**Der Bildschirm „Bildschirmdefinition“**

12:00:00

Bildschirmdefinition

[Deutsch]

**STATISTIKGRUPPE** : ACD-Gruppenstatistik  
**BILDSCHIRMNAME** : Standard-Grafik-ACD-Gruppenanzeige

| QUADRANT     | AUSWAHL                                   | GRÖSSE & TYP         |
|--------------|-------------------------------------------|----------------------|
| LINKS OBEN   | Standard-ACD-Gruppenstatistik             | Volle Breite, Tab.   |
| RECHTS OBEN  |                                           |                      |
| LINKS UNTEN  | Std. Anzahl der Positionenstatus 2 - Graf | Volle Breite, Diagr. |
| RECHTS UNTEN |                                           |                      |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   PF3 = Bereich bearbeiten   Del = Bereich löschen

## Erstellen einer Bildschirmdefinition

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-6 vor, um eine Bildschirmdefinition zu erstellen.

### Anleitung 11-6

#### So erstellen Sie eine Bildschirmdefinition

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Anzeigedefinition“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Bildschirmdefinition“.  
*Der Bildschirm „Bildschirmdefinition“ wird angezeigt.*

- 3 Geben Sie in das Feld *Statistikgruppe* die für diese Bildschirmdefinition zu verwendende Statistikgruppe ein.
- 4 Weisen Sie im Feld *Bildschirmname* dem Bildschirm einen Namen zu.  
*Dieser Name wird im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ in der Liste der verfügbaren Bildschirmdefinitionen angezeigt.*
- 5 Drücken Sie im Feld *Auswahl* die Taste [Optionen].  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Quadrantendefinitionen wird angezeigt. Dies können vordefinierte oder über das Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ erstellte Quadrantendefinitionen sein.*
- 6 Wählen Sie eine Quadrantendefinition aus der Liste aus.  
*Der Name der Quadrantendefinition wird im Feld Auswahl angezeigt. Ebenso werden Größe und Typ des Quadranten im Feld Grösse & Typ angezeigt.*
- 7 Bewegen Sie den Cursor an eine andere Position im Feld *Auswahl*.
- 8 Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 7, bis alle Quadrantendefinitionen ausgewählt sind.
- 9 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie die Bildschirmdefinition.

Anweisungen dazu, wie Sie die Bildschirmdefinition über das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ aktivieren, finden Sie im Abschnitt „Aktivieren einer Bildschirmdefinition“ in diesem Kapitel.

## Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die Funktionstasten für das Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktion liefert Informationen zum Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“ und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü zurück, ohne Änderungen zu speichern.

#### Löschen Formularinhalte

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

**Darstellen bestehender Bildschirmdefinitionen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Bildschirmdatensatz angezeigt.

**Änderungen an Bildschirmdefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle Änderungen auf die Standardwerte zurückgesetzt.

**Speichern als neue öffentl. Bildschirmdefinition**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in eine neue öffentliche Bildschirmdefinition gespeichert.

**Speichern als neue persönl. Bildschirmdefinition**

Mit diesem Befehl werden Änderungen in eine neue persönliche Bildschirmdefinition gespeichert.

**Überschreiben bestehender Bildschirmdefinitionen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Bildschirmdefinitionsdatensatz überschrieben.

**Löschen bestehender Bildschirmdefinitionen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Bildschirmdefinitionsdatensatz aus dem System gelöscht.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option wählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß die Bearbeitung eines Feldes beendet ist.

**Del=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Felder**

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder für das Leistungsmerkmal „Bildschirmdefinition“.

**Statistikgruppe**

Über dieses Feld wird die für diese Bildschirmdefinition verwendete Statistikgruppe angegeben.

**Bildschirmname**

In diesem Feld wird dem Bildschirm ein Name zugewiesen. Der Name kann bis zu 40 Zeichen umfassen. Der Name erscheint im Popup-Fenster der definierten Bildschirme, das Sie im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ mit „*Anderes Bildschirmformat auswählen*“ aufrufen.

**Quadrant**

Dieses Feld zeigt die Position für diese Quadrantendefinition auf dem Bildschirm an. Dieses Feld steht nur zu Anzeigezwecken zur Verfügung.

**Auswahl**

In diesem Feld werden die Quadrantendefinitionen ausgewählt, die auf dem Bildschirm angezeigt werden sollen. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Quadrantendefinitionen anzuzeigen. Diese Liste enthält die im System vordefinierten und die über das Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ erstellten Quadrantendefinitionen. Abbildung 11-2 enthält Beispiele für die verschiedenen Möglichkeiten, Quadrantendefinitionen auf einem Bildschirm zu gruppieren.

Für die Auswahl von Quadrantendefinitionen gelten folgende Regeln:

- Nur Quadrantendefinitionen der gleichen Statistikgruppen können zusammen verwendet werden.
- Eine Quadrantendefinition mit voller Breite kann nur im linken oberen oder unteren Quadranten verwendet werden. Wenn eine Quadrantendefinition mit voller Breite ausgewählt ist, kann für den rechten unteren Quadranten keine Auswahl getroffen werden.

- Quadranten für den unteren Bildschirmbereich können nur definiert werden, wenn bereits Quadranten für den oberen Bereich definiert wurden.
- Untere Quadranten sind optional. Werden sie nicht verwendet, erweitert die Online-Anzeige den Datenanzeigebereich der oberen Quadranten auf den unteren Teil des Bildschirms. Optionale Quadranten eignen sich besonders zur Definition von Bildschirmen, die hauptsächlich in der globalen Darstellung verwendet werden.

### Größe & Typ

Dieses Feld zeigt die Größe und den Typ des Quadranten an. Es dient nur zur Anzeige von Daten.

## Aktivieren einer Bildschirmdefinition

Gehen Sie gemäß Anleitung 11-7 vor, um die Bildschirmdefinition im Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ zu verwenden.

### Anleitung 11-7

#### So verwenden Sie eine Bildschirmdefinition

- 1 Speichern Sie die neue Bildschirmdefinition, verlassen Sie das Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“, und kehren Sie zum Hauptmenü zurück.
- 2 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Wartefeld-Statusanzeige“.
- 3 Wenn der Bildschirm angezeigt wird, drücken Sie [Befehle].
- 4 Wählen Sie die Option „Anderes Bildschirmformat auswählen“.  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste aller verfügbaren Bildschirmdefinitionen wird eingeblendet.*
- 5 Bewegen Sie den Cursor, um den Namen der Bildschirmdefinition zu markieren, die Sie verwenden möchten.
- 6 Drücken Sie die {EINGABETASTE}. Die Online-Wartefeld-Statusanzeige wird angezeigt.

Abbildung 11-7 zeigt ein Beispiel für einen Online-Wartefeld-Statusanzeigebildschirm, nachdem die Bildschirmdefinition über das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ aktiviert wurde.

### **Wichtige Punkte**

Beim Aktivieren der Bildschirmdefinition über das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ sollten Sie die folgenden wichtigen Punkte berücksichtigen:

- Alle Quadranten zeigen Informationen über dieselben Wartefelder an. Wenn Sie an einem Aufsichtsplatz mit den Pfeiltasten Nach oben/Nach unten oder mit den Tasten Bild nach oben/Bild nach unten durch den Bildschirm laufen, werden alle Quadranten durchlaufen.
- Das Leistungsmerkmal „Wartefeld-Statusanzeige“ wird entsprechend der im Aufsichtsplatzprofil ausgewählten Anzeigeaktualisierungsrate aktualisiert.
- Die verfügbaren Datenanzeigezeilen werden gleichmäßig auf die obere und untere Hälfte des Bildschirms verteilt. Die Anzahl der angezeigten Wartefelder hängt vom verwendeten Terminaltyp sowie von der Anzahl der in jeder der Quadrantendefinitionen verwendeten Überschriftenzeilen ab.
- Abbildung 11-7 zeigt eine Anzeige, in der nicht alle verfügbaren Überschriften verwendet werden. Dadurch wird die Anzahl der Wartefelder, die auf dem Bildschirm angezeigt werden können, auf sechs beschränkt. Diese Anzahl kann nur auf sieben erhöht werden, wenn für jeden Quadranten eine einzeilige Überschrift verwendet wird.

Wenn der obere Quadrant beispielsweise nur eine und der untere Quadrant drei Überschriftenzeilen enthält, können sowohl auf der oberen als auch auf der unteren Bildschirmhälfte sechs Wartefelder angezeigt werden.

Steht eine ungerade Anzahl von Anzeigezeilen zur Verfügung, wird den unteren Bildschirmquadranten eine zusätzliche Leerzeile vorangestellt.

- Wenn zwei Quadranten nebeneinander verwendet werden, die jeweils den halben Bildschirm bedecken und verschieden viele Überschriftenzeilen enthalten, verwendet das System die maximale Anzahl der Anzeigezeilen für beide Quadranten.

Abbildung 11-7  
Der Bildschirm ACD-Gruppenstatistikanzeige – individuell angepaßtes Beispiel

Bildschirmname

Dartstellung

12:00:00

ACD-Gruppenstatistik - Globale Darstellung

| Ø VER- | SERVICE- | ANRUFE   | ANRUFE | ANRUFE_WARTEN | ZEIT_ÜBERLAUF |      |       |   |
|--------|----------|----------|--------|---------------|---------------|------|-------|---|
| ACD-GR | ZÖGER.   | FAKTOR % | ABGEBR | BEANTW        | DIREKT VIRT   | KOMM | ABGEH |   |
| 851    | 5        | 100      | 0      | 10            | 5             | 1    | 0     | 1 |
| 852    | 10       | 66       | 0      | 3             | 4             | 0    | 0     | 1 |
| 853    | 4        | 75       | 0      | 4             | 0             | 0    | 0     | 0 |
| 854    | 9        | 56       | 0      | 7             | 0             | 1    | 0     | 0 |
| 855    | 20       | 88       | 0      | 9             | 2             | 0    | 1     | 1 |

Quadranten-Überschriftenzeilen

Trennlinien

| Anzahl der Positionsstatus |     |       |       |      | Netzwerk |       |       |       |      |      |
|----------------------------|-----|-------|-------|------|----------|-------|-------|-------|------|------|
| ACD-Gr                     | ACD | Nicht | WART. | DN C | UNB.     | IN    | AUS   | NTWK  | NTWK | NTWK |
|                            |     |       |       |      |          | Wart. | Wart. | Über. | ANS. | Abge |
| 851                        |     |       | 3     | 1    |          |       | 2     |       | 2    |      |
| 852                        | 1   |       | 2     |      | 2        | 1     | 1     |       | 2    | 1    |
| 853                        |     |       |       | 4    | 1        |       | 2     | 1     | 1    |      |
| 854                        |     | 2     | 1     |      |          |       |       | 3     |      | 2    |
| 855                        |     |       | 3     | 1    |          | 1     |       | 2     | 1    |      |

HILFE = Hilfe

PF1 = Befehle

PF3 = Konfigurationkontrolle

F6 = Drucken

F7 = Agent Display

Die Bildschirmdefinition, mit der diese Anzeige erstellt wurde, hat folgende Merkmale:

- Der Bildschirmname, der der Bildschirmdefinition zugewiesen ist, lautet „ACD-Gruppenstatistik“.
- Eine Definition für einen Tabellenquadranten mit voller Breite wurde in der Bildschirmdefinition in der linken oberen Quadrantenposition plaziert.
- Zwei Definitionen für je einen Grafikquadranten mit halber Breite wurden in der Bildschirmdefinition in der linken und rechten unteren Quadrantenposition plaziert.

**11-36** Anzeigedefinition

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000



---

## Kapitel 12: Anzeigestatistikgruppen

---

Meridian MAX erzeugt Anzeigestatistiken, die im Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ zur Erstellung individueller Anzeigen verwendet werden können.

Zwei Statistikgruppen können in diesen Anzeigen verwendet werden: die „ACD-Gruppenstatistik“ und die „CDN-Statistik“. In diesem Kapitel werden die Daten- und Statistikfelder dieser Gruppen beschrieben.

### Daten- und Statistikfelder

Datenfelder bestehen aus einer oder mehreren Formeln, die zur Erstellung eines Statistikfeldes verwendet werden. Mit Hilfe der Statistikfelder können in einer Anzeige im Leistungsmerkmal „Anzeigedefinition“ Spalten erstellt werden.

Sie können die in diesem Kapitel beschriebenen Standard-Statistikfelder verwenden oder mit Hilfe der Leistungsmerkmale „Formeldefinition“ und „Anzeigedefinition“ Ihre eigenen Statistikfelder erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den Kapiteln „Custom Calculator“ und „Anzeigedefinition“.

**Anmerkung:** Einige der Felder in diesen Tabellen stehen Ihnen möglicherweise nicht zur Verfügung. Die Verfügbarkeit eines Feldes hängt sowohl von der Version der von Ihnen verwendeten Meridian 1-Software als auch von den im Meridian 1-System konfigurierten Leistungsmerkmalen ab. Einige Statistikgruppen stehen erst nach der Erweiterung mit käuflich erwerbbaaren Optionen zur Verfügung. Wenn Meridian MAX mit einer Netzwerkverwaltungszentrale verbunden ist, werden Statistikinformationen auch dorthin gesendet.

### **MQA und Statistikgruppen**

Wenn MQA aktiviert ist, werden fast alle Statistiken auf der Anzeige für das aktive Wartefeld ermittelt. Ausnahmen bilden die Statistiken „Positionen angemeldet“, „Positionen unbesetzt“, „Positionen warten“ und „Positionen angemeldet (MQA)“.

Die Statistiken „Positionen angemeldet (MQA)“ und „Positionen unbesetzt“ werden für das erstrangige Wartefeld ermittelt. Die Statistik „Positionen angemeldet (MQA)“ zeigt die Anzahl der Positionen, an denen sich ein Bedienplatz bei einem Wartefeld als erstrangiges Wartefeld angemeldet hat. Die Statistik „Positionen unbesetzt“ zeigt die Anzahl der Positionen, die einem Wartefeld zugewiesen sind, das zum aktuellen Zeitpunkt nicht angemeldet ist.

Die Statistiken „Positionen angemeldet (MQA)“ und „Positionen warten“ werden für alle gegenwärtig bedienten Wartefelder ermittelt. Die Statistik „Positionen angemeldet (MQA)“ zeigt die Anzahl der Positionen, an denen ein Bedienplatz ein Wartefeld bedient. Die Statistik „Positionen warten“ zeigt die Anzahl der Positionen, an denen ein Bedienplatz ein Wartefeld bedient und sich im Status „Warten“ befindet.

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung“.

### **Netzwerk-CDN und Statistikgruppen**

In Meridian MAX 8 oder höher können Daten mit Hilfe eines neuen CDN-Anruftyps, dem Netzwerk-CDN-Anruf, der über das Netzwerk übertragen wird, in Anzeigen und Berichten zusammengestellt werden. Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ im Abschnitt „Netzwerk-CDN-Anrufe“.

## ACD-Gruppenstatistik

Die für die einzelnen ACD-Gruppen gesammelten Statistiken werden aus der Perspektive der Ziel-ACD-Gruppe angezeigt. Diese Gruppe enthält Statistiken zu Netzwervanrufen (wenn die Option „NACD“ in Meridian MAX eingerichtet ist).

### Datenfelder

In diesem Abschnitt sind die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „ACD-Gruppenstatistik“ verfügbar sind.

Sie können über ein Popup-Fenster auf die Felder zugreifen. Drücken Sie dazu im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Anzeigedefinition“ im Feld *Berechnung* die Taste [Bereich ändern].

**Anmerkung:** Ein Sternchen (\*) neben dem Feldnamen bedeutet, daß das Feld nur zur Verfügung steht, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen der ACD-Gruppe beantwortet wurden.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld zeigt wie viele Anrufe durch Anrufer vor der Beantwortung durch einen Bedienplatz der ACD-Gruppe abgebrochen wurden. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während IVR-Behandlungen abgebrochen wurden (wenn CCR aktiviert ist). Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe mit Verkehrslenkungstabelle Nacht abgebrochen wurden.

#### Anrufe spät beantw.

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die nach Erreichen des Wartezeit-Zielschwellwerts für die ACD-Gruppe beantwortet wurden.

#### Anrufe spät abgebr.

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die nach Erreichen des Wartezeit-Zielschwellwertes für die ACD-Gruppe abgebrochen wurden. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe mit Verkehrslenkungstabelle Nacht beantwortet wurden.

**Anrufe ÜNZ**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach Basiszeit übergelaufenen Anrufe, die in der ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**ÜNZ komm. Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach Zeitüberschreitung in die ACD-Gruppe übergelaufenen Anrufe, die dort beantwortet wurden.

**ÜNZ geh. Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach Zeitüberschreitung aus der ACD-Gruppe übergelaufenen Anrufe, die entfernt oder lokal beantwortet wurden.

**Anrufe im Wartefeld**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die im Wartefeld auf die Bearbeitung warten. Je nach Anrufsvolumen kann es zu zeitweisen Diskrepanzen zwischen der Zahl von Anrufen im Wartefeld bei Meridian MAX und Meridian 1 kommen. Wenn der Anrufverkehr gering ist, enthält dieser Wert auch Anrufe, die dem Bedienplatz bereits zu einem früheren Zeitpunkt angeboten wurden. Ist der Anrufverkehr stark, sind diese Anrufe nicht enthalten. Das Feld enthält jedoch keine nach erweiterter Zeit in das Wartefeld übergelaufenen Anrufe (EÜNZ) und keine CCR-Anrufe im Wartefeld.

**EÜNZ virt. in Wartef**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die sich aufgrund der Verkehrslenkung Tag/Nacht im Wartefeld befinden.

**CCR virt. in Wartef**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die sich aufgrund des kontrollierten CCR-Modus im Wartefeld befinden.

**Positionen angemeldet (MQA)**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, an denen ein Bedienplatz angemeldet ist.

**Positionen unbesetzt**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld als erstrangigem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, an denen niemand angemeldet ist.

**Pos. m. ACD-Anrufen**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, die gerade einen ACD-Anruf bearbeiten.

**Positionen warten**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, an denen sich ein Bedienplatz im Status „Warten“ befindet.

**Positionen nicht bereit**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, die sich gegenwärtig im Status Nicht bereit befinden.

**Pos. mit NST-Gespr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der dem Wartefeld zugewiesenen Positionen an, die gerade Nicht-ACD-Anrufen bearbeiten.

**P. b. Rückf.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Bedienplätze an, die sich im Status „Rückfrage“ befinden. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf beendet wurde, während der Bedienplatz versuchte, den Anruf an einen Dritten weiterzuleiten oder eine Dreierkonferenz herzustellen. Außerdem wird dieser Status angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz mit einem Bedienplatz über die Bedienplatz-Ruftaste Kontakt aufnimmt, der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder der Bedienplatz den Anruf nicht entgegennehmen kann.

**Positionen angemeldet (MQA)**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Positionen an, die bei der ACD-Gruppe als der erstrangigen ACD-Gruppe angemeldet sind.

**Pos. n. verfü.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Positionen an, die für die Entgegennahme von Anrufen nicht zur Verfügung stehen. Bedienplätze sind nicht verfügbar, wenn sie einen ACD- oder NST-Anruf in einem anderen, von ihnen bedienten Wartefeld bearbeiten oder sich im Status „Reserv.“, „N. bereit“ oder Rückfrage befinden.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld zeigt die Gesamtwartezeit aller beantworteten Anrufe an.

**Abgbr. Netzw-Anrufe\***

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe an, die abgebrochen wurden während sie dem Netzwerk wurden.

*Anmerkung:* Wenn ein Netzwerk-CDN-Anruf aus dem Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle genommen und dann abgebrochen wird, wird er nicht im Feld „Abgbr. Netzw-ANRUF“ angezeigt.

**Fernbeantw. der Anr.\***

In diesem Feld wird die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe angezeigt, die von einem entfernten Netzwerk beantwortet wurden.

**Kom. Netzanr. warten\***

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die noch auf die Beantwortung in der ACD-Gruppe warten.

**Geh. Netzanr. warten\***

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe an, die dem Netzwerk angeboten wurden und noch auf die Beantwortung warten.

*Anmerkung:* Wenn ein Netzwerk-CDN-Anruf aus dem Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle genommen und dann abgebrochen wird, wird er nicht mehr im Feld „GEH. NETZANR. WARTEN“ angezeigt.

**Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ\***

Dieses Feld zeigt die Wartezeit bis zur Beantwortung der Netzwerkanrufe im Zielwartefeld an.

**Gesamt-NÜNZ-WZ\***

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit der Netzwerkanrufe in den Ziel- und Ursprungswartefeldern an.

**Gesamt-NÜNZ gehend\***

Dieses Feld zeigt die Wartezeit für Anrufe mit Fernbeantwortung an. Bei einer Verkehrslenkungsnebenstelle ist die Wartezeit die Gesamtzeit, die der Anruf an der Ursprungs-CDN gewartet hat.

**Anzahl NÜNZ Anrufe\***

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die in der ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**NÜNZ spät beantw.\***

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die nach dem Erreichen des Wartezeit-Schwellwertes für die ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**In Netz übergel. Anr\***

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der Anrufe an, die dem Netzwerk angeboten wurden.

*Anmerkung:* Wenn ein Netzwerk-CDN-Anruf aus dem Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle genommen wird, wird er immer noch im Feld „In Netz übergel. Anr“ angezeigt, weil dieses Feld in dem Moment ermittelt wird, in dem ein Anruf dem Netzwerk angeboten wird.

**Statistikfelder**

Tabelle 12-1 zeigt die Statistikfelder der ACD-Gruppen, die im Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ beim Erstellen von Spalten ausgewählt werden können.

Die Felder sind in der Reihenfolge aufgelistet, in der sie im Popup-Fenster angezeigt werden, das Sie durch Drücken der Taste [Bereich ändern] im Feld *Spaltenauswahl* des Leistungsmerkmals „Quadrantendefinition“ aufrufen können.

Die Feldnumerierung in diesem Dokument dient nur zur Orientierung. Die Nummern der Menüpunkte, die der Aufsichtsplatz im Popup-Fenster sieht, können sich, abhängig von den in Ihrem System installierten Optionen, von den Nummern in den Tabellen unterscheiden.

Einige Statistiken sehen anders aus, wenn die Optionen „NACD“, „CCR/EAR“ oder beide aktiviert sind. Einige Statistikgruppen enthalten auch IVR-Statistiken (Anrufe, die von ACD-Gruppen mit IVR-Behandlungsmöglichkeiten entgegengenommen wurden).

| <b>Tabelle 12-1</b><br><b>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 10.Gesamtzahl beantworteter Anrufe<br><b>BE-<br/>ANTW.<br/>GES.</b><br><i>Beantw. ges.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen der ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11.Gesamtzahl abgebrochener Anrufe<br><b>AB-<br/>GEBR.<br/>GES.</b><br><i>Abgebr. ges.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während er auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz der ACD-Gruppe wartete. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der IVR-Behandlung abgebrochen wurden (bei aktivierter Option CCR). Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe mit definierter Verkehrslenkungstabelle Nacht abgebrochen wurden.<br>Anrufe abgebrochen |
| 12.Überlauf nach Zeit kommend<br><b>ÜNZ<br/>KOM</b><br><i>ÜNZ kommend</i><br>Die Anzahl der nach Zeitüberschreitung in die ACD-Gruppe übergelaufenen Anrufe, die dort beantwortet wurden.<br>ÜNZ komm. Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| Tabelle 12-1 (Fortsetzung)<br>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition                                                                                                                                                                                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 13.Überlauf nach Zeit gehend                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>ÜNZ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>GEH</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <i>ÜNZ gehend</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Die Anzahl der nach Zeitüberschreitung aus der ACD-Gruppe übergelaufen Anrufe, die in einem entfernten oder lokalen Netzwerk beantwortet wurden.                                                                                                                                                                             |  |
| ÜNZ geh. Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 14.Anrufe im Wartefeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>ANRUF</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>WART.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <i>Anrufe wart.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe, die im Wartefeld auf Bearbeitung warten. Bei geringem Anrufverkehr gehören hierzu auch Anrufe, die dem Bedienplatz bereits früher angeboten wurden. Bei starkem Anrufverkehr sind diese Anrufe nicht mit enthalten. EÜNZ- oder CCR-Anrufe im Wartefeld sind jedoch nicht enthalten. |  |
| Anrufe im Wartefeld                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 15.Positionen angemeldet (MQA)                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>ANGE-</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>MELD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <i>Angemeldet</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld zugewiesenen Positionen, an denen ein Bedienplatz angemeldet ist.                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Positionen angemeldet (MQA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

| Tabelle 12-1 (Fortsetzung)<br>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                          |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                       |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                      |  |
| Beschreibung                                                                                                                    |  |
| Formel                                                                                                                          |  |
| 16.Positionen unbesetzt                                                                                                         |  |
| <b>POSN</b>                                                                                                                     |  |
| <b>UNBES</b>                                                                                                                    |  |
| <i>Unbesetzt</i>                                                                                                                |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld als erstrangigem Wartefeld zugewiesenen Positionen, an denen gegenwärtig niemand angemeldet ist. |  |
| Positionen unbesetzt                                                                                                            |  |
| 17.Positionen nicht bereit                                                                                                      |  |
| <b>POSN</b>                                                                                                                     |  |
| <b>NICHT</b>                                                                                                                    |  |
| <b>BER</b>                                                                                                                      |  |
| <i>Nicht bereit</i>                                                                                                             |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld zugewiesenen Positionen, die sich gegenwärtig im Status Nicht bereit befinden.                   |  |
| Positionen nicht bereit                                                                                                         |  |
| 18.Positionen warten                                                                                                            |  |
| <b>WAR-</b>                                                                                                                     |  |
| <b>TEND</b>                                                                                                                     |  |
| <i>Warten</i>                                                                                                                   |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld zugewiesenen Positionen, die sich gegenwärtig im Status „Warten“ befinden.                       |  |
| Positionen warten                                                                                                               |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                 |  |

| Tabelle 12-1 (Fortsetzung)<br>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                           |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                        |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                       |  |
| Beschreibung                                                                                     |  |
| Formel                                                                                           |  |
| 19.Positionen mit ACD-Anrufen                                                                    |  |
| <b>ACD</b>                                                                                       |  |
| <b>AN-</b>                                                                                       |  |
| <b>RUF</b>                                                                                       |  |
| <b>ACD-Anruf</b>                                                                                 |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld zugewiesenen Positionen, die gerade einen ACD-Anruf bearbeiten.   |  |
| Pos. m. ACD-Anrufen                                                                              |  |
| 20.Positionen mit NST-Anrufen                                                                    |  |
| <b>NST</b>                                                                                       |  |
| <b>AN-</b>                                                                                       |  |
| <b>RUF</b>                                                                                       |  |
| <b>NST-Anruf</b>                                                                                 |  |
| Die Anzahl der einem Wartefeld zugewiesenen Positionen, die gerade Nicht-ACD-Anrufe bearbeiten.  |  |
| Pos. m. NST-Anrufen                                                                              |  |
| 21.Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung                                                  |  |
| <b>Ø</b>                                                                                         |  |
| <b>WZ</b>                                                                                        |  |
| <b>ANT</b>                                                                                       |  |
| <b>Ø WZ Beantw.</b>                                                                              |  |
| Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung der Anrufe im Feld Anrufe beantwortet.      |  |
| Gesamt-WZ / (Anrufe beantwortet – Anrufe ÜNZ)                                                    |  |
| – Fortsetzung –                                                                                  |  |

| <b>Tabelle 12-1 (Fortsetzung)</b><br><b>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>22.Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br>%<br><i>TSF %</i><br>Der Telefonservicefaktor in Prozent der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden.<br>$100 - (100 * (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.}) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}))$             |
| <b>23.Virtuelle Anrufe im Wartefeld</b><br><b>VIRT.</b><br><b>ANRUF</b><br><b>WART.</b><br><i>Virt. Warten</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die aufgrund der Verkehrslenkung Tag/Nacht oder des kontrollierten CCR-Modus oder aufgrund von beidem logisch in das Wartefeld der ACD-Gruppe geleitet wurden.<br>$\text{EÜNZ virt. in Wartef} + \text{CCR virt. in Wartef}$ |
| <b>24.Beantwortete, kommende NÜNZ-Anrufe</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><i>NÜNZ-Anrufe</i><br>Die Anzahl der Netzwerkankrufe, die in der ACD-Gruppe beantwortet wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.<br>Anzahl NÜNZ-Anrufe                                                              |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Tabelle 12-1 (Fortsetzung)<br>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition                                                                                                                                   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                         |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                             |  |
| 25. Zum Netzwerk übergelaufene Anrufe                                                                                                                                                                                              |  |
| NETZW<br>ANGEB                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <i>Netzw Angeb</i>                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe, die in Wartefelder für eine oder mehrere Netzwerk-ACD-Gruppen gestellt wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.                      |  |
| In Netz übergel. Anr                                                                                                                                                                                                               |  |
| 26. Bei Überlauf zum Netzwerk abgebrochene Anrufe                                                                                                                                                                                  |  |
| NETZW<br>ANRUF<br>ABGBR                                                                                                                                                                                                            |  |
| <i>NÜNZ Abgebr.</i>                                                                                                                                                                                                                |  |
| Die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe, die in Wartefelder für eine oder mehrere Netzwerk-ACD-Gruppen gestellt und dort abgebrochen wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist. |  |
| Abgbr. Netzanrufe                                                                                                                                                                                                                  |  |
| 27. Übergelaufene Anrufe mit Fernbeantwortung                                                                                                                                                                                      |  |
| NETZW<br>ANRUF<br>BEANT                                                                                                                                                                                                            |  |
| <i>Fernbeantw</i>                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe, die von einer Netzwerk-ACD-Gruppe beantwortet wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.                                               |  |
| Fernbeantw. der Anr.                                                                                                                                                                                                               |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                    |  |

| <b>Tabelle 12-1 (Fortsetzung)</b><br><b>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>28.NÜNZ KOMM Anrufe im Wartefeld</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>KOM</b><br><b>AWF</b><br><i>NÜNZ kom AWF</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von anderen ACD-Gruppen im Netzwerk in das Wartefeld der ACD-Gruppe gestellt wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.<br>Kom. Netzanr. warten                                                                                                                                   |
| <b>29.NÜNZ ABGEH Anrufe im Wartefeld</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>GEH</b><br><b>AWF</b><br><i>NÜNZ geh AWF</i><br>Die Anzahl der Anrufe an die ACD-Gruppe, die in Wartefelder für andere ACD-Gruppen im Netzwerk gestellt wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.<br>Geh. Netzanr. warten                                                                                                                                  |
| <b>30.Ø Beantwortungsverzögerung am Netzknoten</b><br><b>Ø</b><br><b>WZ ZIEL-</b><br><b>KNOT.</b><br><i>Ø WZ Zielkn.</i><br>Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Netzworkeanrufen durch die ACD-Gruppe. Dieser Wert enthält nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe, jedoch nicht die Wartezeit in der Netzwerk-ACD-Gruppe. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.<br>Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ / Anzahl NÜNZ-Anrufe |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabelle 12-1 (Fortsetzung)</b><br><b>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>31. Durchschn. Gesamtbeantwortungsverzögerung</b><br><b>Ø</b><br><b>GES</b><br><b>WZ</b><br><b>Ø Gesamt-WZ</b><br><p>Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung von Netzwerkanrufen durch die ACD-Gruppe. Dieser Wert enthält sowohl die Wartezeit in der Netzwerk-ACD-Gruppe als auch die Wartezeit in der ACD-Gruppe. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.</p> <p>Gesamt-NÜNZ-WZ / Anzahl NÜNZ-Anrufe</p>                                                                                        |  |
| <b>32. Servicefaktor bei Netzwerkanrufen</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>SRV</b><br><b>FAKT %</b><br><b>NÜNZ Service</b><br><p>Der Telefonservicefaktor in Prozent für die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts in der ACD-Gruppe beantworteten Netzwerkanrufe. Dieser Wert enthält nur die Wartezeit in der ACD-Gruppe, nicht jedoch die Wartezeit in der Netzwerk-ACD-Gruppe. Er wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.</p> <p><math>100 - (\text{NÜNZ spät beantw.} * 100) / \text{Anzahl NÜNZ-Anrufe}</math></p> |  |
| <b>33. Ø Beantwortungsverzögerung bei Netzwerkanrufen</b><br><b>Ø</b><br><b>WZ NETZ-ANR.</b><br><b>Ø WZ Netzanr</b><br><p>Die durchschnittliche Wartezeit für Anrufe an die ACD-Gruppe bis zur Beantwortung durch eine Netzwerk-ACD-Gruppe. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn in Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist.</p> <p>Gesamt-NÜNZ gehend / Fernbeantw. der Anr.</p>                                                                                                                                                                           |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

| <b>Tabelle 12-1 (Fortsetzung)</b><br><b>ACD-Gruppenstatistikfelder bei Verwendung der Quadrantendefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>34.Positionen bei Rückfrage</b><br><b>POSN</b><br><b>RÜCKF</b><br><i>Rückfrage</i><br>Die Anzahl der Bedienplätze im Status „Rückfrage“. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf beendet wurde, während der Bedienplatz den Anruf an einen Dritten weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung aufzubauen versuchte. Dieser Status wird auch angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz mit einem Bedienplatz über die Bedienplatz-Ruftaste Kontakt aufnimmt, der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder der Bedienplatz nicht in der Lage ist, einen Anruf entgegenzunehmen.<br>P. b. Rückf. |
| <b>35.Positionen angemeldet (MQA)</b><br><b>POSN</b><br><b>ANGEM</b><br><i>Position angemeldet</i><br>Die Anzahl der Positionen, die in der ACD-Gruppe als ihrer erstrangigen ACD-Gruppe angemeldet sind.<br>Positionen angemeldet (MQA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>36.Positionen nicht verfügbar</b><br><b>POSN.</b><br><b>N.</b><br><b>VERFG</b><br><i>Position nicht verfügbar</i><br>Die Anzahl der Positionen, die für Anrufe nicht zur Verfügung stehen. Bedienplätze stehen nicht zur Verfügung, wenn sie einen ACD- oder NST-Anruf in einem anderen von ihnen bedienten Wartefeld bearbeiten oder sich im Status „Reserv.“, „N. bereit“ oder „Rückfrage“ befinden.<br>Positionen nicht verfügbar                                                                                                                                                                                    |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## CDN-Statistik

CDN-Statistiken werden für jede CDN zusammengestellt. Diese Statistikgruppe steht nur zur Verfügung, wenn die Option „CCR/EAR“ aktiviert ist.

### Datenfelder (allgemein)

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder für die CDN-Statistikgruppe aufgelistet. Die Felder werden in der Reihenfolge aufgelistet, in der sie im Popup-Fenster angezeigt werden, das Sie im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Anzeigedefinition“ durch Drücken der Taste [Bereich ändern] im Feld *BERECHNUNG* aufrufen können. Die Feldnumerierung in diesem Dokument dient nur zur Orientierung. Die Nummern der Menüpunkte, die der Aufsichtsplatz anzeigt, können sich, abhängig von den in Ihrem System installierten Optionen, von den Nummern in diesem Handbuch unterscheiden.

#### Anrufe beantwortet

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die von einer CDN im kontrollierten Modus beantwortet wurden.

#### Anrufe abgebrochen

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die von einer CDN im kontrollierten Modus abgebrochen wurden.

#### Anrufe spät beantw.

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die nach Erreichen des Wartezeit-Zielschwellwertes der CDN beantwortet wurden.

#### Anrufe spät abgebr.

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die nach Erreichen des Wartezeit-Zielschwellwertes der CDN abgebrochen wurden.

#### Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet

In diesem Feld wird die Anzahl der CDN-Anrufe angezeigt, die per CCR-Anweisung als „Zwangsbesetz“ markiert wurden, sowie die Anzahl der Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.

#### Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet

In diesem Feld wird die Anzahl der CDN-Anrufe angezeigt, die mit der CCR-Anweisung „Umgeleitet“ oder „IVR anwenden“ behandelt und anschließend weitergeleitet wurden.

**Anr. m Zwangsabbruch**

In diesem Feld wird die Anzahl der CDN-Anrufe angezeigt, die die CCR-Anweisung „Zwangsbesetz“ erhalten haben.

**Anrufe an Std-NST**

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die an die Standard-ACD-Gruppe der CDN weitergeleitet wurden.

**Anrufe im Wartefeld**

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die in einem Wartefeld der CDN stehen. Anrufe, die bei einer CDN im Standardmodus eingehen, gelangen nicht ins Wartefeld der CDN und werden deshalb hier nicht mitgezählt.

**Gesamt-Wartezeit**

In diesem Feld wird die Gesamtwartezeit aller durch CDN im kontrollierten Modus beantworteten Anrufe angezeigt.

**Datenfelder (Netzwerk-CDN)**

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder für Netzwerk-CDN-Anrufe beschrieben. Wenn die Option NACD nicht aktiviert ist, werden diese Statistiken nicht geführt.

**Angeb. Netzw-Anrufe**

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die dem Netzwerk angeboten wurden.

*Anmerkung:* Wenn ein Netzwerk-CDN-Anruf aus dem Wartefeld aller Verkehrslenkungsnebenstellen genommen wird, wird er immer noch im Feld *Angeb. Netzw-Anrufe* angezeigt, weil dieses Feld in dem Moment mitgezählt wird, in dem ein Anruf dem Netzwerk angeboten wird. Wenn derselbe Netzwerkanruf erneut in das Wartefeld derselben Verkehrslenkungsnebenstelle gestellt wird, dann wird er noch einmal dazugezählt.

**Abgbr. Netzanrufe**

In diesem Feld wird die Anzahl der Anrufe angezeigt, die abgebrochen wurden, während sie dem Netzwerk angeboten wurden.

**Beant. Netzw-Anrufe**

In diesem Feld wird die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe angezeigt, die von einem entfernten Netzwerk beantwortet wurden.

**Netzw-Anr in WF**

In diesem Feld wird die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe angezeigt, die noch auf Beantwortung warten.

**Netzw-Anr WZ b Beant**

In diesem Feld wird die Gesamtwartezeit für Anrufe mit Fernbeantwortung angezeigt. Die Wartezeit ist die Zeit, die der Anruf an der Ursprungs-CDN gewartet hat.

**Statistikfelder**

Tabelle 12-2 zeigt die „CDN-Statistikfelder“, die zur Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Quadrantendefinition“ ausgewählt werden können.

Die Feldnumerierung in diesem Dokument dient nur zur Orientierung. Die Nummern der Menüpunkte, die der Aufsichtspunkt im Popup-Fenster anzeigt, können sich, abhängig von den in Ihrem System installierten Optionen, von den Nummern in dieser Tabelle unterscheiden.

| <b>Tabelle 12-2</b><br><b>CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition</b>                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                              |
| 10.Gesamtzahl beantworteter Anrufe<br><b>BE-<br/>ANTW.<br/>GES.</b><br><i>Beantw. ges.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von einer CDN im kontrollierten Modus beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabelle 12-2 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition</b>                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                 |
| 11.Gesamtzahl abgebrochener Anrufe<br><b>AB-<br/>GEBR.<br/>GES.</b><br><i>Abgebr. ges.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von einer CDN im kontrollierten Modus abgebrochen wurden.<br>Anrufe abgebrochen                                                                                                                    |
| 12.Anrufe im Wartefeld<br><b>ANRUF<br/>WART.</b><br><i>Anrufe wart.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die in einem Wartefeld der CDN stehen. Anrufe, die bei einer CDN im Standardmodus eingehen, gelangen nicht in das Wartefeld der CDN und werden somit hier nicht mitgezählt.<br>Anrufe im Wartefeld                        |
| 13.Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet<br><b>ZWANG<br/>BES.</b><br><i>Zwangsbesetz</i><br>Die Anzahl der CDN-Anrufe, die mit der CCR-Anweisung auf „Zwangsbesetz“ geschaltet wurden, sowie die Anzahl der Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.<br>Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabelle 12-2 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition</b>              |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                                    |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                 |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                |  |
| Beschreibung                                                                                                                              |  |
| Formel                                                                                                                                    |  |
| 14.Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet                                                                                                     |  |
| <b>WEI-<br/>TERG.</b>                                                                                                                     |  |
| <i>Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet</i>                                                                                                 |  |
| Die Anzahl der CDN-Anrufe, die mit der CCR-Anweisung auf „Umgeleitet“ oder „IVR anwenden“ gesetzt und anschließend weitergeleitet wurden. |  |
| Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet                                                                                                        |  |
| 15.Gesamtanzahl Anrufe mit Zwangsabbruch                                                                                                  |  |
| <b>ZWANG<br/>ABGBR</b>                                                                                                                    |  |
| <i>Trennen</i>                                                                                                                            |  |
| Die Anzahl der CDN-Anrufe, die mit der CCR-Anweisung „Zwangsabbruch“ getrennt wurden.                                                     |  |
| Anr. m Zwangsabbruch                                                                                                                      |  |
| 16.Gesamtanzahl Anrufe zur Standard-ACD-Nummer                                                                                            |  |
| <b>STD.<br/>GRP.</b>                                                                                                                      |  |
| <i>Std.-ACD-Gr.</i>                                                                                                                       |  |
| Die Anzahl der Anrufe, die an die Standard-ACD-Gruppe der CDN weitergeleitet wurden.                                                      |  |
| Gesamtanzahl Anrufe zur Standard-ACD-Nummer                                                                                               |  |
| 17.Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung                                                                                           |  |
| <b>Ø<br/>WZ<br/>ANT</b>                                                                                                                   |  |
| <i>Ø WZ Beantw.</i>                                                                                                                       |  |
| Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung der Anrufe im Feld Anrufe beantwortet.                                               |  |
| Gesamt-WZ / Anrufe beantwortet                                                                                                            |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                           |  |

| <b>Tabelle 12-2 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition</b>                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>18. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br>%<br><i>TSF %</i><br>Der Telefonservicefaktor in Prozent der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden.<br>$100 - (100 * (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.}) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}))$ |
| <b>19. Angebotene Netzwerkanrufe</b><br><b>ANGEB</b><br><b>NETZW</b><br><b>ANRUF</b><br><i>AngebNetzAnr</i><br>Die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Netzwerk-CDN-Anrufe. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn die Option NACD in Ihrem System aktiviert ist.<br>Angeb. Netzw-Anrufe                                                                     |
| <b>20. Abgebrochene Netzwerkanrufe</b><br><b>ABGBR</b><br><b>NETZW</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Abgbr NetzAn</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die abgebrochen wurden, während sie dem Netzwerk angeboten wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn die Option NACD in Ihrem System aktiviert ist.<br>Abgbr. Netzanrufe                                        |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 12-2 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder bei Verwendung der Formeldefinition in der Anzeigedefinition</b>                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Spaltenüberschrift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Diagrammüberschrift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>21. Beantwortete Netzwerkanrufe</b><br><b>BEANT</b><br><b>NETZW</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Beant NetzAn</i><br>Die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe, die beantwortet wurden. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn die Option NACD in Ihrem System aktiviert ist.<br>Beant. NetzW-Anrufe                                                               |  |
| <b>22. Netzwerkanrufe in Wartefeld</b><br><b>NETAN</b><br><b>IN WF</b><br><i>NetzAn in WF</i><br>Die Anzahl der dem Netzwerk angebotenen Anrufe, die noch auf Beantwortung warten. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn die Option NACD in Ihrem System aktiviert ist.<br>NetzW-Anr in WF                                                                         |  |
| <b>23. Wartezeit bis Beantwortung von Netzwerkanrufen</b><br><b>Ø</b><br><b>WZ NETZ-</b><br><b>ANR.</b><br><i>Ø WZ Netzanr</i><br>Die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung der Anrufe im Feld „BEANT. NETZW-ANRUF“. Dieser Wert wird nur berechnet, wenn die Option NACD in Ihrem System aktiviert ist.<br>NetzW-Anr WZ b Beant / Beant. NetzW-Anrufe |  |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |

**12-24** Anzeigestatistikgruppen

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000



---

## Kapitel 13: Berichtsdefinition

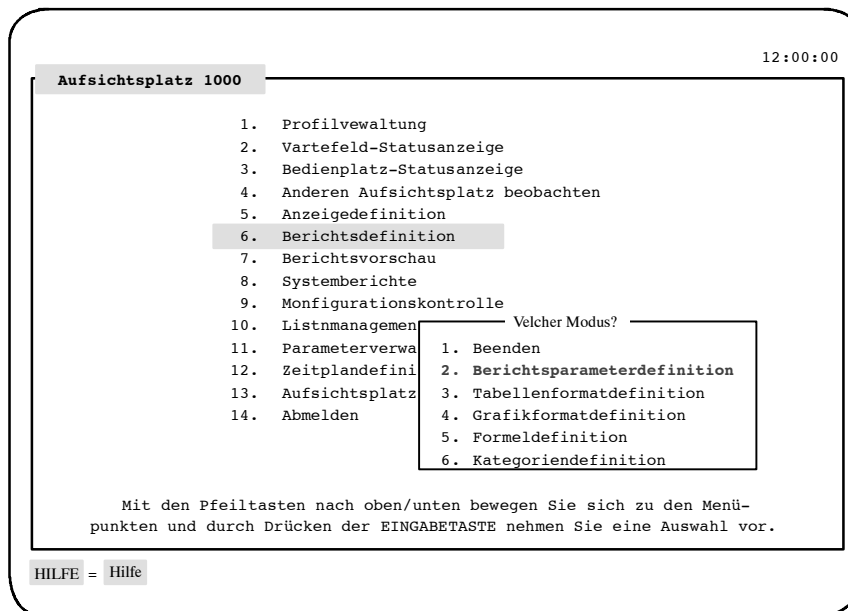
---

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ können individuelle tabellarische oder grafische Berichte erstellt werden. Sie können damit auch vorhandene und vordefinierte Berichte wie beispielsweise Standard-Management-Berichte ausführen.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“, um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen. Ein Untermenü wird angezeigt.

**Abbildung 13-1**  
**Das Untermenü „Berichtsdefinition“**



## Erstellen von Berichten

Drei Elemente werden benötigt, um individuelle Berichte zu erstellen: Formeldefinitionen, Berichtsformate und Berichtsparameter.

### 1 Formeldefinitionen erstellen oder auswählen.

Formeldefinitionen sind Berechnungen, mit denen die von Ihnen benötigten Statistiken im System erfaßt werden. Zum Beispiel kann eine Formel erstellt werden, um die Anzahl der abgebrochenen Anrufe während eines bestimmten Zeitraums zu ermitteln. Diese Formeldefinitionen können in individuelle Berichte integriert werden. Falls Sie keine Formel erstellen oder auswählen möchten, kann diese Ebene ausgelassen werden. Einzelheiten über die Erstellung von Formeldefinitionen entnehmen Sie dem Kapitel „Custom Calculator“.

## 2 Tabellarisches oder grafisches Berichtsformat erstellen.

Berichtsformate legen fest, welche Art von Statistiken, Spalten und Überschriften ein Bericht enthalten soll. Informationen zum Erstellen eines tabellarischen Berichtsformats finden Sie im Abschnitt „Tabellenformatdefinition“ in diesem Kapitel. Informationen zum Erstellen eines grafischen Berichtsformats finden Sie im Abschnitt „Grafikformatdefinition“ in diesem Kapitel.

## 3 Berichtsparameter erstellen.

Berichtsparameter werden verwendet, um einem Berichtsformat Zeitintervalle und Indexfeldwerte zur Erstellung eines Abschlußberichts zuzuweisen. Zum Beispiel kann ein Berichtsformat die Datenfelder definieren, die zur Erstellung von Statistiken über das Bedienplatzverhalten verwendet werden sollen. Dieses Berichtsformat kann dann mit Berichtsparametern verknüpft werden, die den Zeitrahmen und die Bedienplätze festlegen, die für den Bericht berücksichtigt werden sollen.

Durch die Trennung von Berichtsformat und Berichtsparametern kann dasselbe Format in verschiedenen Situationen verwendet werden. Zum Beispiel kann eine Liste Ihrer Bedienplätze mit deren Nicht-ACD-Anrufen dazu verwendet werden, um ein bestimmtes Problem an einem bestimmten Tag zu identifizieren oder um die Trends des vergangenen Monats zu analysieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Berichtsparametern finden Sie im Abschnitt „Berichtsparameterdefinition“ in diesem Kapitel.

**Anmerkung:** Berichtsdefinitionsgrenzwerte für Ihr System finden Sie im Kapitel „Erste Schritte“ im Abschnitt „Meridian MAX-Systembeschränkungen“.

**Anmerkung:** Es sind Änderungen an der Art und Weise des Drucks in Meridian MAX 10 vorgenommen worden. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“

## Formeldefinition

Formeldefinitionen sind Berechnungen, die Sie festlegen, um Ihre eigenen Statistiken aus dem System abzurufen. Diese Formeldefinitionen können in Ihre individuellen Berichte integriert werden.

Informationen zum Erstellen und Verwenden von Formeldefinitionen finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.

Bevor Sie ein Berichtsformat erstellen, sollten Sie sicherstellen, daß die Einstellungen der Berichtskontrolle zwischen CDNs und ihren Ziel-ACD-Gruppen sowie zwischen ACD-Gruppen und ihren Ziel-ACD-Gruppen für Überlauf und gezielten Überlauf identisch sind.

12:00:00

**Tabellenformatdefinition**
[Deutsch]

STATISTIKGRUPPE : Ziel-ACD-Gruppenstatistik

FORMULARNAME : Sample Format

INDIVIDUELLE ÜBERSCHRIFTEN <nachstehend> & SPALTENAUSWAHLEN <unten>

| ACD-GR. | --WF PROFIL-- | -ZAHL DER AMRUF- | -----Ø BP-ZEIT---- | ACD  | N.  | -NICHT-ACD- |
|---------|---------------|------------------|--------------------|------|-----|-------------|
|         | TSF Ø         |                  |                    |      |     |             |
|         | % WZ          | BEANT QOF        | ABBR               | GESP | BER | KOM GEH     |

|    |    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 |
|----|----|----|----|----|----|----|

| ###-#### | ??????? | ..%%% | sss   | ..##### | ##### | ##### | ssss | ssss | ssss | ssss |
|----------|---------|-------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|------|
| ACD-GR.  | BASIS-  | TSF   | Ø     | ANRUF   | QOF   | ANRUF | Ø    | Ø    | Ø    | Ø    |
| NUMMER   | ZEIT    | %     | BEANT | BEANT   | IN    | ABBR  | DCP  | PCP  | KOM  | GEH  |
|          | EINHEIT |       | WZ    |         | CALLS |       | ZEIT | ZEIT | DN   | DN   |

HILFE = Hilfe
PF1 = Befehle
PF2 = Optionen
PF3 = Bereich ändern
LÖSCHEN = Bereich löschen

### Anleitung 13-1

#### So erstellen Sie eine Tabellenformatdefinition

- 553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Tabellenformatdefinition*“.  
*Der Bildschirm „Tabellenformatdefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Geben Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* die Statistikgruppe ein, die verwendet werden soll, um die Informationen für dieses Berichtsformat abzurufen.
- 4 Geben Sie im Feld *FORMULARNAME* einen Namen für das Berichtsformat ein.  
  
Dieser Name sollte den Zweck des Formats angeben. Der Name wird in einem Popup-Fenster im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ angezeigt, wenn das Format mit den Berichtsparametern verknüpft wird.
- 5 In der Anleitung im Abschnitt „Erstellen von Berichtsformatspalten“ finden Sie Anweisungen zum Erstellen von Spalten in einem Berichtsformat.

## Erstellen von Berichtsformatspalten

Gehen Sie gemäß Anleitung 13-2 vor, um in einer Tabellenformatdefinition Spalten zu erstellen.

### Anleitung 13-2

#### So erstellen Sie Spalten in einer Tabellenformatdefinition

- 1 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *SPALTENAUSWAHL* am unteren Rand des Bildschirms.
- 2 Drücken Sie [Bereich ändern].  
  
*Die erste Spalte wird hervorgehoben. Ein Popup-Fenster mit einer Liste der auswählbaren Berichtsdatenfelder wird angezeigt.*  
  
Diese Liste enthält die Standard-Datenfelder, die der Statistikgruppe entsprechen, die Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* eingegeben haben. Zudem enthält sie die individuellen Formeldefinitionen, die im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ erstellt wurden. Detaillierte Beschreibungen der Statistiken finden Sie im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“. Informationen zum Erstellen von individuellen Formeln finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.
- 3 Wählen Sie ein Indexfeld aus der Liste, und drücken Sie die **{EINGABETASTE}**.  
  
Jede Statistikgruppe hat ein oder mehrere Indexfelder, die verwendet werden, um die Datensätze im Bericht zu sortieren. Zum Beispiel können Sie für einen Bericht mit Bedienplatzinformationen das Feld *BEDIENPLATZ-ID* als ein Indexfeld verwenden. Die Indexfelder werden im Popup-Fenster unter der Überschrift „Indexfelder“ angezeigt.

Der Name des Feldes wird im Feld *SPALTENAUSWAHL* angezeigt, sobald es aus dem Popup-Fenster gewählt wurde. Darüber wird das Format und die Spaltenbreite angezeigt. Zum Beispiel bedeutet #####, daß in diesem Feld fünf Ziffern angezeigt werden können. Das Format hängt vom gewählten Feldtyp ab. Eine Liste der Spaltenformate finden Sie in Tabelle 13-1.

**4** Wählen Sie gegebenenfalls weitere Indexfelder.

Sie können mehrere Indexfelder verwenden, um Datensätze in einem Bericht zu sortieren. Es ist sinnvoll, „BASIS-ZEIT-EINHEIT“ als eines der Indexfelder zu wählen. Dadurch können die Datensätze nach einer bestimmten Zeiteinheit sortiert werden, beispielsweise nach Tagen, Wochen usw. Das Wort „Basis-Zeit-Einheit“ wird angezeigt, sobald dieses Indexfeld ausgewählt wurde. Die tatsächlich verwendete Zeiteinheit wird in den Berichtsparametern festgelegt.

**5** Wählen Sie die Datenfelder, die im Bericht enthalten sein sollen.

**6** Um den Abstand zwischen den Feldern zu vergrößern, bewegen Sie den Cursor zu einem Feld. Geben Sie so viele Leerzeichen ein, wie zwischen diesem und dem vorhergehenden Feld stehen sollen, und drücken Sie [Breite erhöhen].

Der von Ihnen gewählte Abstand zwischen den Feldern wird durch eine Reihe von Punkten angezeigt. Zum Beispiel werden fünf Punkte angezeigt, wenn die Breite um fünf Leerzeichen vergrößert wurde. Wiederholen Sie den Vorgang gegebenenfalls für die übrigen Felder.

**7** Drücken Sie [Fertig], wenn Sie alle Spalten eingegeben haben.

**8** Wenn Sie Überschriften für Ihre Spalten erstellen möchten, fahren Sie mit dem Abschnitt „Erstellen von Spaltenüberschriften“ in diesem Kapitel fort.

Wenn in einer Spalte ein Datenfeld ausgewählt wird, wird sein Format oberhalb davon angezeigt. In Abbildung 13-2 hat das Datenfeld „TSF %“ das Format „%%%“. Dieser Wert erscheint als Prozentwert mit maximal drei Ziffern. Tabelle 13-1 enthält eine Liste der Formate, die mit den Datenfeldern verknüpft sind.

| <b>Tabelle 13-1<br/>Spaltenformate</b> |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Format</b>                          | <b>Funktion</b>                                                                                                                                                                                                                                        |
| aaa                                    | Dieses Format steht für eine alphanumerische Zeichenfolge, normalerweise für einen Namen.                                                                                                                                                              |
| ###                                    | Dieses Format steht für einen numerischen Wert ohne besondere Formatierung (z. B. 123).                                                                                                                                                                |
| %%%                                    | Dieses Format steht für einen Prozentwert.                                                                                                                                                                                                             |
| ???                                    | Dieses Format bedeutet, daß das endgültige Format von den Werten abhängt, die in der Berichtsparameterdefinition eingegeben sind. Zum Beispiel könnte als Basiszeiteinheit ein Schichtname oder eine Zeitangabe in Stunden und Minuten gewählt werden. |
| sss                                    | Dieses Format steht für eine Zeit in Sekunden.                                                                                                                                                                                                         |
| mmm                                    | Dieses Format steht für eine Zeit in Minuten.                                                                                                                                                                                                          |
| mm:ss                                  | Dieses Format steht für eine Zeit in Minuten und Sekunden.                                                                                                                                                                                             |
| hhh                                    | Dieses Format steht für eine Zeitangabe in Stunden.                                                                                                                                                                                                    |
| hh:mm:ss                               | Dieses Format steht für eine Zeit in Stunden, Minuten und Sekunden.                                                                                                                                                                                    |
| \$\$\$                                 | Dieses Format steht für einen durch 100 geteilten Geldbetrag.                                                                                                                                                                                          |

### Erstellen von Spaltenüberschriften

In Meridian MAX können Sie für die von Ihnen gewählten Datenfelder eigene Spaltenüberschriften erstellen oder den Überschriftenbereich unausgefüllt lassen und die Standardüberschriften des Systems übernehmen. Die Standardüberschriften sind identisch mit den Namen der Datenfelder, die im Feld *SPALTENAUSWAHL* angezeigt werden. Wenn Sie eine Spaltenüberschrift für ein Feld eingeben, müssen Sie Überschriften für alle Felder eingeben. Eine Überschrift kann aus maximal drei Zeilen bestehen.

**Anmerkung:** Weisen Sie dem Feld *BASIS-ZEIT-EINHEIT* keine Überschrift zu. Meridian MAX weist die Überschrift selbst zu, wenn das Format einer Berichtsparameterdefinition zugewiesen wird. Zum Beispiel wird die Überschrift „Intervall“ vergeben, wenn in der Parameterdefinition ein Intervall als Zeiteinheit bestimmt wurde.

Gehen Sie gemäß Anleitung 13-3 vor, um in der tabellarischen Quadrantendefinition Überschriften zu erstellen.

### Anleitung 13-3

#### So erstellen Sie Überschriften in einer Quadrantendefinition

- 1 Bewegen Sie den Cursor zum Feld *Spaltenüberschrift*.
- 2 Drücken Sie [Bereich bearbeiten].
- 3 Geben Sie die erste Spaltenüberschrift ein.
- 4 Drücken Sie die Leertaste, um den Cursor an die Einfügemarke der nächsten Überschrift zu bewegen.

*Diese sollte an dem Wert im Feld „Spaltenauswahl“ ausgerichtet sein.*

- 5 Geben Sie die nächste Überschrift ein.
- 6 Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5, bis Sie alle Überschriften eingegeben haben.
- 7 Drücken Sie [Bearbeitung beenden], sobald Sie alle Überschriften eingegeben haben.
- 8 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie das Berichtsformat.

*Das System zeigt folgende Meldung an: „Es wurde eine neue Tabellenformatdefinition erstellt.“*

Anweisungen zur Verknüpfung des Berichtsformats mit einer Berichtsparameterdefinition finden Sie im Abschnitt „Berichtsparameterdefinition“ in diesem Kapitel.

Mit Meridian MAX 10 können Sie auch einen Bericht drucken, der alle Daten enthält, die in eine oder mehrere Tabellenformatdefinitionen eingegeben wurden. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

## Funktionstasten

In diesem Abschnitt werden die Funktionstasten beschrieben, die für das Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ verfügbar sind.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen über die Tabellenformatdefinition und ihre Felder.



**PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

**Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Berichtsdefinition“ zurück. Änderungen, die nicht gespeichert wurden, werden ignoriert.

**Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt, so daß das Formular leer ist.

**Bestehendes Format darstellen**

Mit diesem Befehl wird ein bestehendes öffentliches oder persönliches Tabellenformat auf dem Bildschirm angezeigt.

**Änderungen an Format rückgängig**

Mit diesem Befehl wird eine geänderte Tabellenformatdefinition in ihren Originalzustand zurückgesetzt, sofern die Änderungen nicht gespeichert wurden. Die ursprüngliche Definition wird am Bildschirm angezeigt.

**Als neues öffentliches Format speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue öffentliche Tabellenformatdefinition gespeichert. Ein öffentliches Format ist für jeden Benutzer im System verfügbar, kann aber nur von Systemverwaltern erstellt, geändert oder gelöscht werden. Nur öffentliche Berichte können mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Zeitplandefinition“ zu festgelegten Zeiten gedruckt werden.

**Als neues persönliches Format speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue persönliche Tabellenformatdefinition gespeichert. Diese Formate stehen nur der Person zur Verfügung, die sie erstellt hat. Ein Aufsichtsplatz kann bis zu fünf persönliche Berichtsformate erstellen.

**Bestehendes Format überschreiben**

Mit diesem Befehl werden die ursprünglichen Daten in einem Format durch die neu eingegebenen Daten überschrieben. Das System fragt, welches Format überschrieben werden soll. Jedes Format, einschließlich des gerade angezeigten, kann gewählt werden. Dieser Befehl wird verwendet, wenn das ursprüngliche Format nicht länger benötigt wird.

**Bestehendes Format löschen**

Mit diesem Befehl wird eine Tabellenformatdefinition gelöscht.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionen**

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster mit den Menüoptionen vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit diesem Befehl kann ein Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit diesem Befehl wird die Bearbeitung eines Feldes beendet.  
Diese Funktionstaste wird während der Bearbeitung eines Feldes angezeigt.

**PF3=Bereich ändern**

Mit diesem Befehl kann im Feld *SPALTENAUSWAHL* eine Spalte hinzugefügt oder geändert werden. Diese Funktionstaste wird angezeigt, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet.

**PF3=Fertig**

Mit diesem Befehl wird dem System mitgeteilt, daß keine weiteren Spalten im Feld *SPALTENAUSWAHL* hinzugefügt oder geändert werden sollen. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet.

**F6=Breite erhöhen**

Mit diesem Befehl wird die Spaltenbreite vergrößert. Das einfache Drücken der Taste vergrößert die Spaltenbreite um ein Zeichen. Die Eingabe einer Zahl vor dem Drücken dieser Taste vergrößert die Breite um diese Anzahl an Zeichen. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet.

**F7=Breite verringern**

Mit diesem Befehl wird die Breite einer Spalte verringert. Das einfache Drücken der Taste verringert die Spaltenbreite um ein Zeichen. Die Eingabe einer Zahl vor dem Drücken dieser Taste verringert die Breite um diese Anzahl an Zeichen. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet.

**F9=Format ändern**

Dieser Befehl wird angezeigt, wenn die aktuelle Spalte eine Zeitspalte ist. Durch das Drücken dieser Taste können Sie ein anderes Zeitformat für diese Spalte auswählen.

**F10=80 Spaltenanzeige**

Dieser Befehl verringert die maximal zulässige Anzahl an Zeichen für das Format von 132 auf 80.

**F10=132 Spaltenanzeige**

Dieser Befehl erhöht die maximal zulässige Anzahl an Zeichen für das Format von 80 auf 132.

**Insert Here=Einfügen**

Mit diesem Befehl wird vor der Position, die durch den Cursor hervorgehoben ist, eine Spalte eingefügt. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet. Beim Bearbeiten eines rechtsbündigen Feldes ist diese Taste ungültig.

**Remove=Spalte löschen**

Mit diesem Befehl wird die vom Cursor hervorgehobene Spalte gelöscht. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *SPALTENAUSWAHL* befindet.

**Löschen=Bereich löschen**

Mit diesem Befehl wird der Inhalt eines Feldes gelöscht.

## **Felder**

In diesem Abschnitt werden die Felder für das Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ beschrieben.

### **Statistikgruppe**

Dieses Feld wird verwendet, um den Typ der Statistikgruppe einzugeben, der mit diesem Tabellenformat verwendet werden soll.

Meridian MAX erhält von der Meridian 1 grundlegende Informationen über Statusänderungen von Bedienplätzen, Positionen, Wartefeldern und Amtsleitungen. Meridian MAX verwendet diese Daten, um aussagekräftige Statistiken zur Unterstützung von Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern zu erstellen.

Die von Meridian MAX erstellten Statistiken werden zu Gruppen zusammengefaßt. Jede Statistikgruppe enthält eine Ansammlung von Datenfeldern, die im Feld *SPALTENAUSWAHL* verwendet werden.

Wenn Sie die Bedienplatz-Statistikgruppe wählen, während MQA in Ihrem System aktiviert ist, werden in einigen Bedienplatzberichten nur die Daten der erstrangigen ACD-Gruppe angezeigt, wohingegen andere die Daten aller ACD-Gruppen anzeigen, die der Bedienplatz bearbeitet.

### **Sprache**

Dieses Feld in eckigen Klammern in der rechten oberen Ecke des Bildschirms zeigt die Sprache an, in der Sie Daten eingeben. In einsprachigen Systemen ist dieses Feld nicht vorhanden. Die Sprachen werden im Leistungsmerkmal „Sprachoptionen“ definiert.

### **Formularname**

Dieses Feld enthält einen eindeutigen Namen für das Tabellenformat von bis zu 40 Zeichen. Dieser Name wird in einem Popup-Fenster im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ angezeigt, wenn das Berichtsformat mit einer Berichtsparameterdefinition verknüpft wird.

### Individuelle Überschriften

Dieses Feld wird verwendet, um den Spalten, die im Feld *SPALTEN-AUSWAHL* erstellt wurden, Überschriften zuzuordnen. Wenn Sie für eine Spalte eine Überschrift eingeben, müssen Sie für alle Spalten Überschriften eingeben. Wenn Sie keine Überschriften eingeben, benutzt das System für die einzelnen Datenfelder die vordefinierten Überschriften. Die vordefinierten Überschriften sind manchmal schwer verständlich. Wenn Sie zum Beispiel „Anzahl nach Zeit übergelaufener Anrufe“ wählen, erscheint „ÜNZ KOM ANRUF“ als Standardüberschrift auf Ihrem Bericht.

### Spaltenauswahl

Dieses Feld wird verwendet, um die Berichtsdatenfelder zu wählen, die in den Spalten angezeigt werden sollen. Dies können individuelle Formeldefinitionen sein, die mit dem Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ erstellt wurden, oder vordefinierte Datenfelder, die der Statistikgruppe zugeordnet sind. Diese Felder bestimmen den Typ der in Ihrem Bericht enthaltenen Statistiken.

Die erste Spalte sollte ein Indexfeld enthalten, nach dem die Datensätze für die Darstellung im Bericht sortiert werden können. Zudem sollten Indexfelder wie beispielsweise *BP-ID* oder *BP-NAME* in der ersten Spalte von tabellarischen Berichten über Bedienplatzstatistiken, Überlaufstatistiken oder Ziel-ACD-Gruppenstatistiken enthalten sein. Dadurch können Zwischensummen erstellt werden.

**Anmerkung:** Wenn MQA in Ihrem System aktiviert ist, zeigen einige Berichte über Bedienplätze nur die Daten der erstrangigen ACD-Gruppe an, wohingegen andere die Daten aller ACD-Gruppen anzeigen, die ein Bedienplatz bearbeitet.

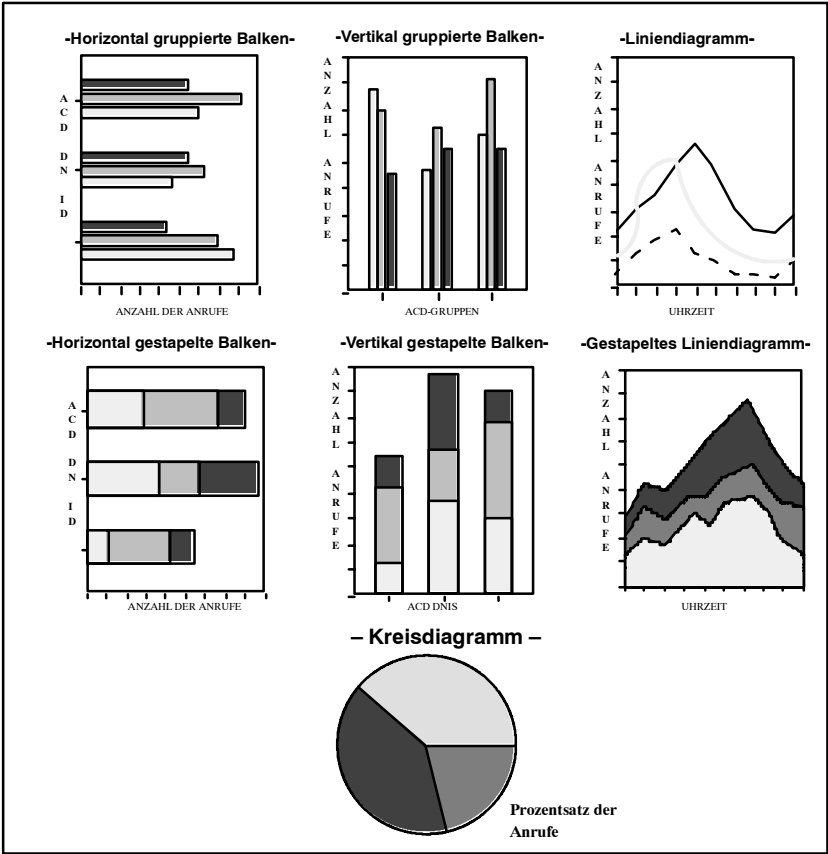
Das Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ wird im Kapitel „Custom Calculator“ beschrieben. Die vordefinierten Datenfelder werden im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ beschrieben.

## Grafikformatdefinition

Grafische Berichtsformate legen die Statistiken und Überschriften fest, die in einem grafischen Bericht enthalten sein sollen. Meridian MAX stellt sieben Grafiktypen zur Verfügung, die Sie in Abbildung 13-3 sehen können.

**Anmerkung:** In Meridian 10 können grafische Verlaufsberichte nicht an ein Video-Anzeigeterminal gesandt werden. Es sind auch weitere Änderungen daran vorgenommen worden, wie Berichte in Meridian MAX 10 gedruckt werden. Weitere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“

Abbildung 13-3  
Von Meridian MAX unterstützte Grafiktypen



## Diagrammterminologie

Die Begriffe aus Abbildung 13-4 gelten für die meisten grafischen Berichte und werden im Leistungsmerkmal „Grafikformatdefinition“ angezeigt. Sie werden hier vorgestellt, um Ihnen die Arbeit mit den Anleitungen zu erleichtern.

**Abbildung 13-4**  
**Diagrammterminologie**

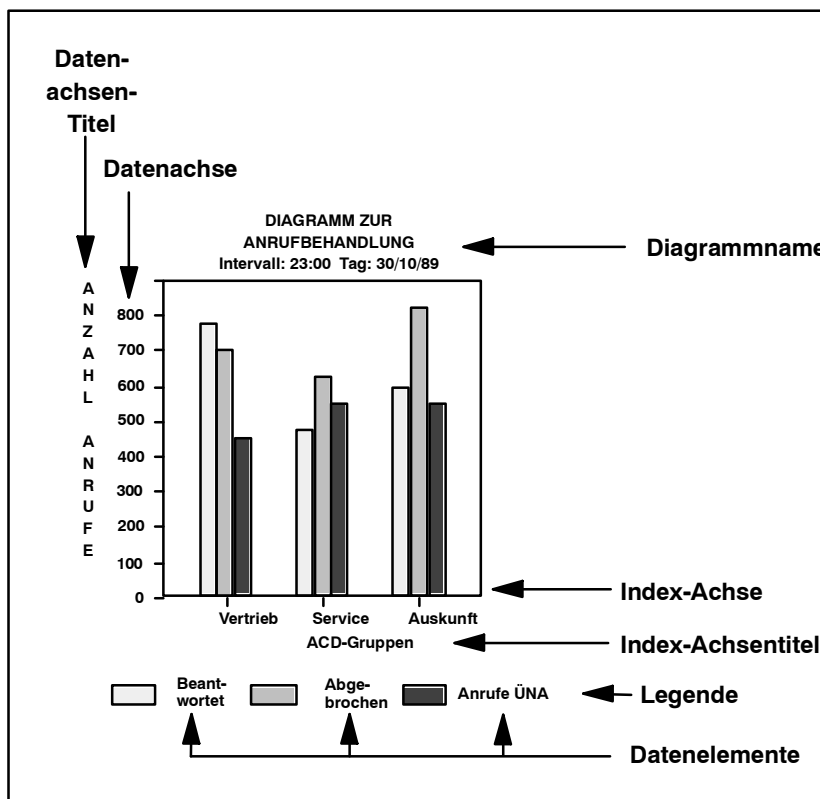
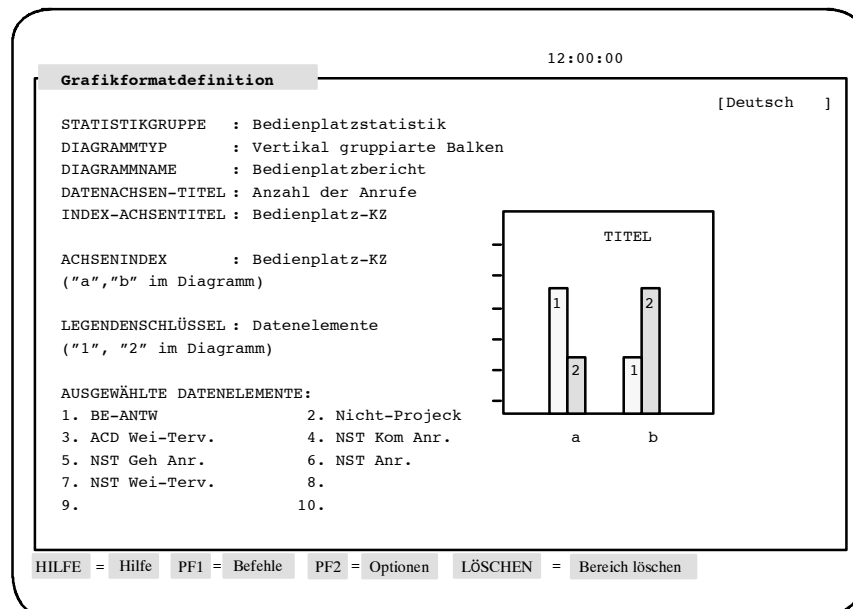




**Abbildung 13-5**  
**Grafikformatdefinition**



Gehen Sie gemäß Anleitung 13-4 vor, um eine Grafikformatdefinition zu erstellen. Die Anleitung zum Erstellen einer Grafik ist für alle Diagrammtypen identisch, abgesehen von Kreisdiagrammen, für die keine Achsen erforderlich sind.

#### Anleitung 13-4

##### So erstellen Sie eine Grafikformatdefinition

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Berichtsdefinition“.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Grafikformatdefinition“.  
*Der Bildschirm „Grafikformatdefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Geben Sie im Feld **STATISTIKGRUPPE** die Statistikgruppe ein, die verwendet werden soll, um die Informationen für dieses Berichtsformat abzurufen.
- 4 Wählen Sie im Feld **DIAGRAMMTYP** den Typ des Diagramms aus, das erstellt werden soll.

- 5 Geben Sie im Feld *DIAGRAMMNAME* einen Namen für das Berichtsformat ein.  
  
Dieser Name sollte den Zweck des Formats angeben. Der Name wird bei der Verknüpfung mit Berichtsparametern in einem Popup-Fenster angezeigt.
- 6 Geben Sie im Feld *DATENACHSEN-TITEL* den Namen für die Achse der abhängigen Variablen ein.  
  
In Diagrammen mit vertikalen Balken und Liniendiagrammen ist die senkrechte Achse die Datenachse. In Diagrammen mit horizontalen Balken ist es die waagerechte Achse. Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar.
- 7 Geben Sie im Feld *INDEX-ACHSENTITEL* einen Namen für die Achse der unabhängigen Variablen ein.  
  
In Diagrammen mit vertikalen Balken und Liniendiagrammen ist die waagerechte Achse die Datenachse. In Diagrammen mit horizontalen Balken ist es die senkrechte Achse. Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar.
- 8 Wählen Sie im Feld *ACHSENINDEX* aus dem Menü „Optionen“ einen der verfügbaren Achsenindizes.  
  
Dieser Index liefert die primäre Aufschlüsselung der Informationen entlang der Indexachse. Wenn zum Beispiel Bedienplatz-ID gewählt ist, werden die Informationen auf dem Diagramm nach Bedienplatz-ID angezeigt. Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar.
- 9 Wählen Sie im Feld *LEGENDENSCHLÜSSEL* aus dem Menü „Optionen“ eines oder mehrere der Felder.  
  
Dieser Index liefert eine sekundäre Aufschlüsselung der Informationen entlang der Indexachse. Der Legendenschlüssel muß sich vom Achsenindex unterscheiden. Sie können auch Datenelemente als Legendenschlüssel auswählen.
- 10 Drücken Sie im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* [Bereich ändern].  
  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste aller Datenfelder der Statistikgruppe, die Sie im Feld STATISTIKGRUPPE eingegeben haben, wird angezeigt.*
- 11 Wählen Sie aus dem Popup-Fenster bis zu 10 Datenfelder, die im Diagramm dargestellt werden sollen.
- 12 Wenn Sie versehentlich ein falsches Feld wählen, können Sie Ihre Liste mit Hilfe der Pfeiltasten Nach links/Nach rechts sowie den Tasten [Einfügen] und [Auswahl löschen] korrigieren.
- 13 Drücken Sie [Fertig], wenn Sie fertig sind.

**14** Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie das Berichtsformat.

*Das System zeigt folgende Meldung an: „Es wurde eine neue Grafikformatdefinition erstellt.“*

Anweisungen zur Verknüpfung des Berichtsformats mit einer Berichtsparameterdefinition finden Sie im Abschnitt „Berichtsparameterdefinition“ in diesem Kapitel.

Mit Meridian MAX 10 können Sie auch Berichte drucken, die alle Daten einer oder mehrerer Grafikformatdefinitionen enthalten. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

## Funktionstasten

In diesem Abschnitt werden die Funktionstasten beschrieben, die für das Leistungsmerkmal „Grafikformatdefinition“ verfügbar sind.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen über die Grafikformatdefinition und ihre Felder.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Berichtsdefinition“ zurück. Änderungen, die nicht gespeichert wurden, werden ignoriert.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt, so daß das Formular leer ist.

#### **Bestehendes Format darstellen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandenes öffentliches oder persönliches Grafikformat auf dem Bildschirm angezeigt.

#### **Änderungen an Format rückgängig**

Mit diesem Befehl wird eine geänderte Grafikformatdefinition in ihren Originalzustand zurückgesetzt, sofern die Änderungen nicht gespeichert wurden. Die ursprüngliche Definition wird am Bildschirm angezeigt.

**Als neues öffentliches Format speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue öffentliche Grafikformatdefinition gespeichert. Öffentliche Formate sind für jeden im System verfügbar, können aber nur vom Systemverwalter erstellt, geändert oder gelöscht werden. Nur öffentliche Berichte können mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Zeitplandefinition“ zu festgelegten Zeiten gedruckt werden.

**Als neues persönliches Format speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue persönliche Grafikformatdefinition gespeichert. Diese Formate stehen nur der Person zur Verfügung, die sie erstellt hat. Ein Aufsichtsplatz kann bis zu fünf persönliche Berichtsformate erstellen.

**Bestehendes Format überschreiben**

Mit diesem Befehl werden die ursprünglichen Daten in einem Format durch die neu eingegebenen Daten überschrieben. Das System fragt, welches Format überschrieben werden soll. Jedes Format, einschließlich des gerade angezeigten, kann gewählt werden. Dieser Befehl wird verwendet, wenn das ursprüngliche Format nicht länger benötigt wird.

**Bestehendes Format löschen**

Mit diesem Befehl wird eine vorhandene öffentliche oder persönliche Grafikformatdefinition gelöscht. Dieser Befehl ist im Netzwerkverwaltungsmodus verfügbar.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionen**

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster mit den Menüoptionen vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit diesem Befehl kann ein Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit diesem Befehl wird die Bearbeitung eines Feldes beendet.

**PF3=Bereich ändern**

Mit diesem Befehl kann ein Datenelement im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* hinzugefügt oder geändert werden. Diese Funktionstaste wird angezeigt, während sich der Cursor im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* befindet.

**PF3=Fertig**

Mit diesem Befehl wird dem System mitgeteilt, daß keine weiteren Datenelemente im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* hinzugefügt oder verändert werden sollen. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* befindet.

**Insert Here=Einfügen**

Mit diesem Befehl wird vor der Position, die durch den Cursor markiert ist, ein Datenelement eingefügt. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich ändern] gedrückt wird, während sich der Cursor im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* befindet.

**Löschen=Bereich löschen**

Mit diesem Befehl wird der Inhalt eines Feldes gelöscht.

**Felder**

In diesem Abschnitt werden die Felder für das Leistungsmerkmal „Grafikformatdefinition“ beschrieben.

**Sprache**

Dieses Feld in eckigen Klammern in der rechten oberen Ecke des Bildschirms zeigt die Sprache an, in der Sie Daten eingeben. In einsprachigen Systemen ist dieses Feld nicht vorhanden. Die Sprachen werden im Leistungsmerkmal „Sprachoptionen“ definiert.

### **Statistikgruppe**

Dieses Feld wird verwendet, um den Typ der Statistikgruppe einzugeben, der mit diesem Grafikformat verwendet werden soll.

Meridian MAX erhält von der Meridian 1 grundlegende Informationen über Statusänderungen von Bedienplätzen, Positionen, Wartefeldern und Amtsleitungen. Meridian MAX verwendet diese Daten, um aussagekräftige Statistiken zur Unterstützung von Aufsichtsplätzen und Systemverwaltern zu erstellen.

Die von Meridian MAX erstellten Statistiken werden zu Gruppen zusammengefaßt. Jede Statistikgruppe enthält eine Ansammlung von Datenfeldern, die im Feld *SPALTENAUSWAHL* verwendet werden.

Wenn Sie die Bedienplatz-Statistikgruppe wählen, während MQA in Ihrem System aktiviert ist, werden in einigen Bedienplatzberichten nur die Daten der erstrangigen ACD-Gruppe angezeigt, wohingegen andere die Daten aller ACD-Gruppen anzeigen, die der Bedienplatz bearbeitet.

### **Diagrammtyp**

In diesem Feld können Sie festlegen, welche Art von Diagramm für diesen Bericht erstellt werden soll.

### **Diagrammname**

In diesem Feld können Sie den Namen festlegen, der am oberen Rand des Diagramms angezeigt werden soll. Der Name des Diagramms in Abbildung 13-4 lautet „*Diagramm zur Anrufbehandlung*“. Der Untertitel mit der Zeiteinheit („Intervall...“) wird im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ definiert.

### **Datenachsen-Titel**

In diesem Feld können Sie einen Namen für die Datenachse festlegen. Die Datenachse enthält abhängige Variablen, die sich entsprechend der unabhängigen Variablen der Indexachse verändern. In Diagrammen mit vertikalen Balken sowie Liniendiagrammen ist die senkrechte Achse die Datenachse. In Diagrammen mit horizontalen Balken ist es die waagerechte Achse. Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar.

Dieses Feld ist optional. Die Grafik ist jedoch leichter zu lesen, wenn ein Name vorhanden ist. In Abbildung 13-4 lautet der Datenachsen-Titel „*Anzahl der Anrufe*“.

**Index-Achsentitel**

In diesem Feld können Sie einen Namen für die Indexachse festlegen. Die Indexachse stellt die unabhängigen Variablen dar, die konstant bleiben. In Diagrammen mit vertikalen Balken und Liniendiagrammen ist die waagerechte Achse die Indexachse. In Diagrammen mit horizontalen Balken ist es die senkrechte Achse. Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar.

Dieses Feld ist optional. Die Grafik ist jedoch leichter zu lesen, wenn ein Name vorhanden ist. In Abbildung 13-4 lautet der Index-Achsentitel „ACD-Gruppen“.

**Achsenindex**

Der Achsenindex ist das Feld, in dem Sie die primäre Aufschlüsselung der Informationen entlang der Indexachse festlegen können. Drücken Sie [Optionen], um einen der verfügbaren Achsenindizes auszuwählen. Welche Indizes verfügbar sind, hängt teilweise von der gewählten Statistikgruppe ab.

Der Achsenindex liefert Hinweise für die Interpretation von Daten in der Grafik. Er zeigt unabhängige Variablen an, die konstant bleiben, während sich die abhängigen Variablen der Datenachse ändern. In Diagrammen mit vertikalen Balken und Liniendiagrammen ist die waagerechte Achse die Indexachse. In Diagrammen mit horizontalen Balken ist es die senkrechte Achse.

Für Kreisdiagramme ist dieses Feld nicht verfügbar. Achsenindizes sind für Liniendiagramme obligatorisch, für Balkendiagramme optional. Die meisten sinnvollen Balkendiagramme haben jedoch einen Achsenindex. Wenn für ein Balkendiagramm kein Achsenindex gewählt wird, enthält das Diagramm nur einen einzigen Balken.

Meridian MAX zeigt Diagramme auf mehreren Bildschirmen an, wenn sie für einen einzelnen Bildschirm zu viele Achsenindexwerte enthalten. Jeder Bildschirm ist in sich ein vollständiges Diagramm, aber die Achsenindexwerte sind jeweils unterschiedlich.

### **Legendenschlüssel**

Unter Legendenschlüssel versteht man das Feld bzw. die Felder, in dem/denen Sie die sekundäre Aufschlüsselung der Informationen entlang der Indexachse festlegen können. Diese Schlüssel werden im Diagramm durch verschiedene Farben, Schattierungen oder Linientypen unterschieden.

Für die Definition von Legendenschlüsseln stehen Ihnen die gleichen Optionen zur Verfügung wie für die von Achsenindizes; der Legendenschlüssel muß sich jedoch vom Achsenindex unterscheiden. Sie können auch Datenelemente als Legendenschlüssel wählen.

Abbildung 13-4 zeigt für jede ACD-Gruppe drei Werte, wobei die Datenelemente *Anrufe beantwortet*, *Anrufe abgebrochen* und *Anrufe ÜNA* als Legendenschlüssel dienen.

Alle Diagrammtypen müssen einen Legendenschlüssel haben. Die Legende zeigt die im Legendenschlüssel verwendeten Muster (Farben, Schattierungen, Linien). Für Ihre Diagramme stehen Ihnen bis zu sieben Farben oder Schattierungen und bis zu zehn Muster zur Verfügung. Die verfügbaren Farben und Muster hängen von Ihrem Ausgabegerät ab. Sollten weitere benötigt werden, werden die ursprünglichen Farben und Muster in Ihrer Legende wiederholt.

### **Ausgewählte Datenelemente**

Dieses Feld enthält alle Datenelemente, die im Diagramm dargestellt werden sollen. Sie können dieses Feld entweder als Achsenindex oder als Legendenschlüssel verwenden, nicht jedoch für beide gleichzeitig.

Sie können bis zu 10 Datenelemente pro Linien- oder Balkendiagramm auswählen. Kreisdiagramme können maximal acht Datenelemente enthalten.

Wenn Sie ein Feld für die Darstellung in Ihrem Diagramm auswählen, sollten Sie die Zusammenhänge zwischen den Elementen sorgfältig überdenken. Das System zwingt Sie nicht zu einer sinnvollen Auswahl. Sie können zwar im selben Diagramm einen Wert abbilden, der in Sekunden gemessen wird, und einen Wert, der in Minuten gemessen wird, aber die Grafik ergibt dann keinen Sinn.

**Anmerkung:** Wenn Sie mehr als ein Datenfeld auswählen, verlangt Meridian MAX, daß Sie die Datenelemente in einem Achsenindex oder Legendenschlüssel verwenden.



## Berichtsparameterdefinition

Mit dem Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ werden einem individuellen oder vordefinierten Berichtsformat Zeitintervalle und Indexfeldparameter zugeordnet. Diese Formate können in den Leistungsmerkmalen „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ individuell erstellt worden sein. Es kann sich auch um vordefinierte Formate handeln, wie in den Kapiteln „Standard-Management-Berichte“ oder „Berichte über das Bedienplatzverhalten“ beschrieben.

Die Formate werden mit Parametern verknüpft und gedruckt, um Ad-hoc-Berichte oder zeitlich festgelegte Berichte zu erstellen. Informationen über das Drucken von zeitlich festgelegten Berichten finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

**Anmerkung 1:** Auf einer IPEX-Plattform können bis zu 500 Berichtsdefinitionen erstellt werden.

**Anmerkung 2:** Mit Meridian MAX 10 können Sie einen Bericht drucken, der alle Daten aus einer oder mehreren Listendefinitionen enthält. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

**Abbildung 13-6**  
**Berichtsparameterdefinition**

**Berichtsparameterdefinition** 12:00:00

[Deutsch ]

BERICHTSNAME : Bedienplatzbericht

NAMENSVERWENDUNG : In Menüs und in Berichten

TYP : **Tabelle** **Deckblatt aktiviert**

**Berichtsparameterdefinition** 12:00:00

[Deutsch ]

BERICHTSNAME : Bedienplatzbericht

NAMENSVERWENDUNG : In Menüs und in Berichten

TYP : Tabelle **Deckblatt aktiviert**

FORMAT : BP-Verhalten <nach Aufsichtsplatz>

ZEITEINHEIT : **Tag**

**Berichtsparameterdefinition** 12:00:00

[Deutsch ]

BERICHTSNAME : Bedienplatzbericht

NAMENSVERWENDUNG : In Menüs und in Berichten

TYP : Tabelle **Deckblatt aktiviert**

FORMAT : BP-Verhalten <nach Aufsichtsplatz>

ZEITEINHEIT : Tag

GRUPPIEREN NACH : Woche UND: Ziel-ACD-Gruppe

BERICHTSBEREICHE

Woche..... <- In diesen Feldern können

Ziel-ACD-Gruppe..... Sie festlegen, welche Daten in

Aufsichtsplatz..... Ihrem Bericht verwendet werden.

Bedienplatz.....

FÜR: GEBEN SIE EIN:

Einzelwert nnn

Wertebereich nnn..mmm

Alle Werte nichts

AUSGABEGERÄT: Standarddrucker

BERICHTSSPRACHE: Deutsch

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten LÖSCHEN = Bereich löschen F20 = >>

Im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ werden die Felder *FORMAT* und *ZEITEINHEIT* erst angezeigt, wenn das Feld *TYP* ausgefüllt ist. Anschließend werden verschiedene Felder auf dem Bildschirm angezeigt, je nachdem, was Sie im Feld *FORMAT* und den anderen Feldern im Leistungsmerkmal „Berichtsbereiche“ eingegeben haben.

Gehen Sie gemäß Anleitung 13-5 vor, um eine Berichtsparemeterdefinition zu erstellen.

#### **Anleitung 13-5**

##### **So erstellen Sie eine Berichtsparemeterdefinition**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Berichtsparemeterdefinition*“.  
*Der Bildschirm „Berichtsparemeterdefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Weisen Sie der Berichtsdefinition im Feld *BERICHTSNAME* einen Namen zu.  
Dieser Name sollte den Zweck des Berichts angeben.
- 4 Legen Sie im Feld *NAMENSVERWENDUNG* fest, wo der Name verwendet werden soll.  
Geben Sie „In Menüs“ ein, wenn der Berichtsname nur in Popup-Fenstern in Ihrem System aber nicht in Ihren Berichten angezeigt werden soll. Geben Sie „In Menüs und in Berichten“ ein, wenn der Berichtsname in den Popup-Fenstern und in Ihren Berichten angezeigt werden soll.
- 5 Geben Sie im Feld *TYP* an, ob Sie einen tabellarischen oder grafischen Bericht oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten erstellen wollen.  
Weitere Informationen zum Erstellen von Berichten über das Bedienplatzverhalten finden Sie im Kapitel „Berichte über das Bedienplatzverhalten“.
- 6 Geben Sie im Feld *DECKBLATT* an, ob für diesen Bericht ein Deckblatt gedruckt werden soll.  
Weitere Informationen über Deckblätter finden Sie im Kapitel „Standard-Management-Berichte“ im Abschnitt „Analyse des Berichtsdeckblatts“.

- 7 Drücken Sie im Feld *FORMAT* [Optionen].

*Wenn Sie einen tabellarischen oder grafischen Bericht erstellen, wird ein Popup-Fenster mit einer Liste aller verfügbaren individuellen und vordefinierten Berichtsformate angezeigt. Wenn ein Bericht über das Bedienplatzverhalten erstellt wird, zeigt das Popup-Fenster alle verfügbaren Berichte über das Bedienplatzverhalten an.*

- 8 Wählen Sie ein Berichtsformat.

In Abhängigkeit von Ihren Eingaben werden unterschiedliche Felder auf dem Bildschirm angezeigt. Diese Felder geben die Parameter an, die in den Berichten verwendet werden sollen. Diese Anleitung kann keinesfalls alle Variationen abdecken, in denen die verbleibenden Felder angezeigt werden können. Beschreibungen der Felder für Zeiteinheiten, Gruppierungen und Berichtsbereiche finden Sie im Abschnitt „Felder“.

- 9 Nehmen Sie gegebenenfalls die notwendigen Eingaben in den Feldern für *Zeit*, *Gruppierung* und *Berichtsbereiche* vor.

- 10 Legen Sie im Feld *AUSGABEGERÄT* das Gerät fest, das zum Drucken des Berichts verwendet werden soll.

Um vor dem Drucken eine Vorschau des Berichts auf Ihrem Bildschirm anzuzeigen, geben Sie „VDT“ in dieses Feld ein. Zur Vorschau eines Tabellenberichts oder eines grafischen Berichts müssen Sie „MTE-Display“ in dieses Feld eingeben (über MTE). Es kann keine Vorschau eines grafischen Berichts auf einem VT220-Terminals durchgeführt werden.

- 11 Legen Sie im Feld *BERICHTSSPRACHE* die Sprache fest, die im Bericht verwendet werden soll.

- 12 Wenn Sie alle Felder ausgefüllt haben, drücken Sie [Befehle].

- 13 Wenn Sie den Bericht jetzt drucken möchten, wählen Sie „*Diesen Bericht drucken*“.

*Je nach Anzahl der Bedienplätze und der Länge Ihres Zeitintervalls kann es einige Minuten dauern, bis das System die Daten gesammelt hat, die für die Erstellung des Berichts nötig sind. Das Drucken von Grafikberichten, die alle Intervalle, alle Tage oder alle ACD-Gruppen beinhalten, kann das System stark in Anspruch nehmen und Verzögerungen beim Drucken und anderen Vorgängen verursachen.*

*Berichte können nur gedruckt werden, wenn ein Standarddrucker im Benutzerprofil oder im Funktionsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist.*

- 14 Speichern Sie den Bericht, wenn Sie ihn wiederverwenden möchten.

## Funktionstasten

In diesem Abschnitt werden die Funktionstasten beschrieben, die im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ verfügbar sind.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen über das Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ und seine Felder.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Berichtsdefinition“ zurück. Änderungen, die nicht gespeichert wurden, werden ignoriert.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt, so daß das Formular leer ist.

#### **Bestehende Berichtsdefinition darstellen**

Mit diesem Befehl wird eine Liste der vorhandenen Berichtsdefinitionen angezeigt. Dabei kann es sich um individuelle oder vordefinierte Formate handeln.

#### **Änderungen an Berichtsdefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl wird eine geänderte Berichtsdefinition in ihren Originalzustand zurückgesetzt, sofern die Änderungen nicht gespeichert wurden. Die ursprüngliche Definition wird am Bildschirm angezeigt.

#### **Als neue öffentliche Berichtsdefinition speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue öffentliche Berichtsdefinition gespeichert. Öffentliche Definitionen sind für jeden Benutzer im System verfügbar, können aber nur von Systemverwaltern erstellt, geändert oder gelöscht werden. Nur öffentliche Berichte können mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Zeitplandefinition“ zu festgelegten Zeiten gedruckt werden.

#### **Als neue persönliche Berichtsdefinition speichern**

Mit diesem Befehl werden die Daten als neue persönliche Berichtsdefinition gespeichert. Persönliche Definitionen stehen nur der Person zur Verfügung, die sie erstellt hat. Ein Aufsichtsplatz kann bis zu fünf persönliche Berichtsformate erstellen.

#### **Bestehende Berichtsdefinition überschreiben**

Mit diesem Befehl werden die ursprünglichen Daten durch die neu eingegebenen Daten überschrieben. Dieser Befehl wird verwendet, wenn die ursprüngliche Berichtsdefinition nicht länger benötigt wird.

#### **Bestehende Berichtsdefinition löschen**

Mit diesem Befehl wird eine öffentliche oder persönliche Berichtsdefinition gelöscht. Nach der Ausführung dieses Befehls ist eine Wiederherstellung der gelöschten Berichtsdefinition nicht mehr möglich.

#### **Diesen Bericht drucken**

Dieser Befehl druckt den Bericht mit Hilfe der Definition, die gerade auf dem Bildschirm angezeigt wird. Dieser Vorgang wird auch als Ad-hoc-Druckanforderung bezeichnet. Sie macht diese Berichtsdefinition zur Ad-hoc-Berichtsdefinition, bis derselbe Benutzer eine andere Ad-hoc-Druckanforderung ausgibt. Dies gilt selbst dann, wenn sich der Benutzer zwischenzeitlich vom System abmeldet. Informationen über das Drucken von zeitlich geplanten Berichten finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

**Anmerkung:** In Meridian MAX 10 können Berichte nur zum „Standarddrucker“ gedruckt werden, wenn ein „Standarddrucker“ definiert ist. Siehe die Beschreibung des Felds „Ausgabegerät“ im nachfolgenden Abschnitt „Felder“.

#### **ACHTUNG**

Das Drucken von Grafikberichten, die alle Intervalle, alle Tage und alle ACD-Gruppen enthalten, kann das System stark in Anspruch nehmen und Verzögerungen beim Drucken und anderen Vorgängen verursachen.

#### **Ad-hoc-Berichtsdefinition darstellen**

Mit diesem Befehl wird die Berichtsdefinition angezeigt, die von der letzten Ad-hoc-Druckanforderung verwendet wurde (siehe vorherigen Befehl).

#### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionen**

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit diesem Befehl kann ein Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit diesem Befehl wird die Bearbeitung eines Feldes beendet.

**F8= xxxxx-Listen**

Mit diesem Befehl werden die im Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definierten Listen angezeigt, die in bestimmten Feldern des Berichtsbereichs verwendet werden können. Der Typ der verfügbaren Listen hängt von dem jeweiligen Bericht und von dem vom Cursor markierten Feld im Berichtsbereich ab. Wenn diese Funktionstaste zum Beispiel im Feld *URSPR.-WARTEF.* eines Überlaufstatistikberichts gedrückt wird, wird ein Popup-Fenster mit den verfügbaren Wartefeldlisten eingeblendet. In diesem Beispiel wird die Funktionstaste auf dem Bildschirm als F6=Wartefeldlisten angezeigt. In einem anderen Feld könnte sie als F6=ACD-Gruppenlisten eingeblendet werden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

**F8=Keine Auswahl**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster mit dem Listenmenü entfernt. Diese Taste wird nur angezeigt, wenn das Popup-Fenster mit dem Listenmenü auf dem Bildschirm geöffnet ist.

### **F10=Berichtsvorschau**

Mit diesem Befehl wird ein Tabellenbericht auf dem Bildschirm angezeigt, wenn im Feld *AUSGABEGERÄT* „VDT“ (Video Display Terminal) steht. In Meridian MAX 10 können grafische Verlaufsberichte nicht an ein VDT gesendet werden. Weitere Informationen über die Vorschau auf Berichte finden Sie im Kapitel „Berichtsvorschau“.

### **Löschen=Bereich löschen**

Mit diesem Befehl wird der Inhalt eines Feldes gelöscht.

## **Felder**

### **Sprache**

Dieses Feld, das sich in eckigen Klammern in der rechten oberen Ecke des Bildschirms befindet, zeigt die Sprache an, in der Sie Daten eingeben. In einsprachigen Systemen wird es nicht angezeigt.

In einem mehrsprachigen System sollten Berichtsdefinitionen, insbesondere öffentliche Definitionen in beiden Systemsprachen definiert werden. Geben Sie den Berichtsnamen und die weiteren Datenfelder des Berichts in der ersten Systemsprache ein. Bewegen Sie dann den Cursor zum Feld *SPRACHE*, und wählen Sie die zweite Sprache. Geben Sie den Berichtsnamen und die weiteren Datenfelder des Berichts in der zweiten Systemsprache ein. Speichern Sie beide Berichtsdefinitionen.

### **Berichtsname**

In diesem Feld können Sie für den Bericht einen Namen von bis zu 40 Zeichen festlegen. Dieser Name wird in Popup-Fenstern mit Listen der vorhandenen Berichte angezeigt. Diese Liste wird angezeigt, wenn Sie im Menü „Befehle“ den Befehl „*Bestehende Berichtsdefinition darstellen*“ wählen. Er ist außerdem auch im Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ verfügbar.

### **Namensverwendung**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob Ihr Berichtsname im Bericht oder nur in den Popup-Fenstern angezeigt wird, die Listen der vorhandenen Berichte enthalten. Wenn Sie „In Menüs“ eingeben, wird der Eintrag im Feld *FORMAT* als Berichtsname gedruckt.



**Typ**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob es sich bei dem Bericht um einen tabellarischen, einen grafischen oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten handelt.

**Deckblatt**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob ein Deckblatt für einen Bericht gedruckt werden soll. Damit ein Deckblatt gedruckt wird, muß dieses Feld aktiviert sein.

Die Option „Deckblatt“ wird zu Beginn im Aufsichtsplatzprofil eingerichtet. Wenn sie im Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist, wird sie auch als aktiviert angezeigt, wenn der Bildschirm „Berichtsparameterdefinition“ geöffnet wird oder die Option „Formularinhalte löschen“ aus dem Menü „Befehle“ gewählt wird. Die Option „Deckblatt“ wird auch für alle Berichtsdefinitionen aktiviert, wenn Sie auf Meridian MAX 8 oder höher aufrüsten.

Weitere Informationen zu Deckblättern finden Sie im Kapitel „Standard-Management-Berichte“ im Abschnitt „Analyse des Berichtsdeckblatts“.

Weitere Informationen zu Aufsichtsplatzprofilen finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.

**Format**

In diesem Feld können Sie das Berichtsformat festlegen, das mit den Parametern in dieser Berichtsdefinition verknüpft werden soll. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Berichtsformate anzuzeigen.

Das Berichtsformat kann anhand der Beschreibungen in den Kapiteln „Erstellen von Standard-Management-Berichten“ bzw. „Berichte über das Bedienplatzverhalten“ vordefiniert werden. Die individuell angepaßten Formate, die mit Hilfe der Leistungsmerkmale „Tabellenformatdefinition“ und „Grafikformatdefinition“ erstellt wurden, werden am Ende der Liste unterhalb der öffentlichen oder persönlichen Formatkategorien angezeigt.

### **Zeiteinheit**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob die Daten für diesen Bericht pro Intervall, Schicht, Tag, Woche, Monat oder Periode gesammelt werden sollen. Für Berichte über das Bedienplatzverhalten ist dieses Feld nicht vorhanden, da diese Berichte nur als Tagesberichte verfügbar sind.

**Anmerkung:** Sie können keine Berichte über nicht vorhandene Daten erstellen. Daten werden für eine begrenzte Zeit im System gespeichert. Dieser Zeitraum hängt von der Zeiteinheit der Daten und von der Speicherkapazität Ihres Systems ab. Beispielsweise werden Intervalldaten nur für einige Tage, Tagesdaten dagegen für mehrere Wochen gespeichert. Die Zeiteinheit der Perioden basiert auf der Verfügbarkeit der Tagesdaten. Informationen über die genauen Beschränkungen finden Sie im *Meridian MAX 10 Installationshandbuch* (NTP 553-4001-111), Kapitel „Standortvorbereitung“, Abschnitt „Kapazitäten“. Der Benutzer muß dabei selbst sicherstellen, daß die gewählte Zeiteinheit bei den gegebenen Systembeschränkungen gültig ist.

### **Gruppieren nach/Und**

Für einige Zeiteinheiten können Sie steuern, wie Ihre Informationen gruppiert werden. Wenn Sie zum Beispiel „Intervall“ als Zeiteinheit wählen, können Sie die Daten nach Schicht und nach Tag gruppieren. Für jede Schicht wird eine Summenzeile und für jeden Tag eine Gesamtsummenzeile ausgedruckt. Intervalle sind auf eine Dauer von 30 Minuten eingestellt. Diese Felder stehen nur in tabellarischen Berichten zur Verfügung.

### **Berichtsbereiche**

Im Abschnitt „Berichtsbereiche“ können Sie den Umfang des Berichts festlegen. Die verfügbaren Felder hängen von Ihren Eingaben in den Feldern *FORMAT* und *ZEITEINHEIT* ab. Folgende Felder sind verfügbar:

- |             |                   |                  |
|-------------|-------------------|------------------|
| • Intervall | • Ursprungsknoten | • Aufsichtsplatz |
| • Schicht   | • Ziel-Netzknoten | • Bündel         |
| • Tag       | • Ursprungsknoten | • Amtsleitung    |
| • Woche     | • Ziel-ACD-Gruppe | • DNIS           |
| • Monat     | • CDN             | • Projekt-ID     |
| • Periode   | • Bedienplatz     |                  |

Sie können einen Wert, einen Wertebereich oder eine Liste von Werten in die Felder eingeben. (Listen können nicht für Zeiteinheitsfelder wie INTERVALL, SCHICHT, TAG, WOCHE, MONAT oder PERIODE verwendet werden.)

Wenn Sie ein Feld leer lassen, bedeutet das für Meridian MAX, daß alle Werte verwendet werden sollen. Die Werte aller Felder sind im Menü „Optionen“ aufgelistet.

Wenn Sie die Zeiteinheit für Ihren Bericht definieren, können Sie eine bestimmte Zeit, mehrere Zeiten, alle Zeiten, die aktuelle Zeit oder eine Zeit relativ zur aktuellen Zeit als Parameter festlegen.

Wenn Sie zum Beispiel die Parameter für einen Tagesbericht definieren, können Sie die Daten eines bestimmten Datums drucken, indem Sie dieses im Format tt/mm/jj eingeben. Sie können einen Datumsbereich definieren, der sich über mehrere Tage erstreckt, indem Sie zwei Datumsangaben eingeben, die durch zwei Punkte getrennt sind (zum Beispiel tt/mm/jj..tt/mm/jj), oder Sie können die Daten aller noch gespeicherten Tage drucken, indem Sie das Feld *TAG* unausgefüllt lassen.

Um Zeit zu sparen, können Sie nur die letzten beiden Ziffern der Jahreszahl eingeben. Wenn Sie z. B. 97 eingeben, erkennt Meridian MAX dies als 1997. Gültige Jahresangaben reichen von 1970 bis 2037. Wenn Sie 01 eingeben, nachdem der Systemkalender in Meridian 1 auf das 21. Jahrhundert umgesprungen ist, erkennt Meridian MAX dies als 2001.

Wenn Sie jedoch 01 eingeben, während sich das System nach dem Systemkalender noch im 20. Jahrhundert befindet, wird dies von Meridian MAX als 1901 interpretiert und der Eintrag wird abgelehnt.

Geben Sie im Feld *TAG* eine Null ein, um die Daten für den aktuellen Tag zu drucken. Geben Sie **-1** für den Tag davor (gestern) ein, **-2** für zwei Tage davor und so weiter. Sie können diese relativen Tagesangaben als Teil einer Spanne von Tagen verwenden. Zum Beispiel werden durch die Eingabe von **-2..-1** Daten des jeweils gestrigen und vorgestrigen Tages ausgedruckt.

Negative Zahlen können nicht für Intervall- oder Schichtbereiche verwendet werden, die die Mitternachtsgrenze überschreiten. Wenn der ausgewählte untere Grenzwert die Mitternachtsgrenze überschreitet, enthält der Bericht die Meldung „*Es wurden keine Daten für diesen Bericht ausgewählt*“. Wenn die aktuelle Zeit zum Beispiel 01:10 Uhr ist, kann -3..0 nicht verwendet werden, um einen Intervallbereich von 23:30 Uhr gestern bis heute 01:30 Uhr zu definieren. Ähnlich verhält es sich, wenn die aktuelle Schicht die erste Schicht des Tages ist. Dann kann -1..0 nicht verwendet werden, um einen Schichtbereich von der letzten Schicht gestern bis zur ersten Schicht heute anzugeben.

Wenn Sie für Tagesberichte den aktuellen Tag festlegen (Feld *ZEITEINHEIT* steht auf „*Tag*“), erhalten Sie überhaupt keine Daten. Um die Daten des laufenden Tages zu ermitteln, müssen Sie ein Intervall als Zeiteinheit angeben.

In Meridian MAX 10 können Sie Intervallberichte über die 0-Uhr-Grenze hinaus drucken. Wenn das Feld *INTERVALL* beispielsweise auf 22:00..6:00 und das Feld *TAG* auf 27/10/98..29/10/98 eingestellt ist, wird ein Bericht über folgende Intervalle erzeugt:

- 22:00 am 27/10/98 bis 06:00 am 28/10/98
- 22:00 am 28/10/98 bis 06:00 am 29/10/98
- 22:00 am 29/10/98 bis 06:00 am 30/10/98

### **Ausgabegerät**

In diesem Feld können Sie festlegen, ob der Bericht auf Ihrem Bildschirm angezeigt oder direkt an einen ausgewählten Drucker gesendet wird.

**Anmerkung:** In Meridian 10 kann „VDT“ nur für eine Vorschau von Tabellenberichten ausgewählt werden. Zur Vorschau eines grafischen Berichts müssen Sie „MTE-Display“ über MTE auswählen. Es kann ebenfalls eine Vorschau von Tabellenberichten mit Hilfe der „MTE-Display“-Option ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Mit Meridian MAX 10 drucken“ im Kapitel „Einführung in Meridian MAX“.

Wenn Sie die Option „*Standarddrucker*“ für dieses Feld wählen, wird der Bericht an den Standard-Systemdrucker gesendet, wenn er zeitlich festgelegt ist, oder an den Aufsichtsplatz-Standarddrucker, wenn es ein Ad-hoc-Bericht ist. Wenn kein Aufsichtsplatz-Standarddrucker zugewiesen ist, werden die Ad-hoc-Berichte an den Standard-Systemdrucker ausgegeben.

Wenn Sie eine Berichtsdefinition darstellen, in der das Ausgabegerät als Datenschnittstelle definiert ist, Sie aber keine Berechtigung haben, dieses Ausgabegerät zu verwenden, wird als Ausgabegerät automatisch „*Standarddrucker*“ eingestellt.

Wenn Sie an einem PC mit MTE (mit einem angeschlossenen lokalen Drucker) angemeldet sind und der lokale Drucker aktiviert ist, geht jeder von Ihnen gesendete Druckauftrag an den lokalen Drucker und nicht an den Aufsichtsplatz-Standarddrucker.

Falls Drucker hinzugefügt, gelöscht oder geändert werden, nachdem die Berichtsdefinition auf dem Bildschirm angezeigt wird, und das Ausgabegerät nicht das Terminal oder der Standarddrucker ist, wird, wenn Sie wieder in das Feld *AUSGABEGERÄT* gehen, eine Meldung angezeigt, daß eine Druckeränderung stattgefunden hat.

Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Drucker anzuzeigen. Wenn der ursprüngliche Drucker gelöscht wurde, wird die Einstellung für das Ausgabegerät in „*Standarddrucker*“ geändert.

#### **ACHTUNG**

Bevor Sie einen Drucker von der Stromversorgung trennen, müssen Sie ihn erst off-line schalten und dann ausschalten. Geschieht dies nicht in dieser Reihenfolge, werden Druckaufträge an diesen Drucker nicht in die Warteschlange eingereiht. Um den Drucker erneut zu starten, schließen Sie ihn wieder an die Stromversorgung an, schalten ihn zunächst ein und dann auf on-line.

### **Berichtssprache**

In diesem Feld können Sie die Sprache festlegen, in der der Bericht gedruckt werden soll. Diese kann eine andere Sprache sein als die, die im Sprachauswahlfeld festgelegt wurde und in eckigen Klammern rechts oben am Bildschirm angezeigt wird. In einsprachigen Systemen ist keines dieser Felder verfügbar.

## **Kategoriendefinition**

Über das Leistungsmerkmal „Kategoriendefinition“ können Sie Kategorien definieren, die Sie in Ihren Berichten verwenden können, um die Wartezeit von ankommenden Anrufen anzuzeigen, die beantwortet und abgebrochen wurden. Für die Wartezeit bis Anrufbeantwortung können bis zu 10 Kategorien definiert werden. Für die Wartezeit bis Anrufabbruch können 10 weitere Kategorien definiert werden. Dieses Leistungsmerkmal ist nur für Systemverwalter verfügbar.

Da die Daten in den Berichten komprimiert und als Prozentangaben gespeichert werden, sind sie nicht immer ganz genau. Die Daten sind vorwiegend dazu bestimmt, Trends beim Servicefaktor anzuzeigen.

Diese Kategorien werden in folgenden Standard-Management-Berichten verwendet: Bericht Wartezeit vor Beantwortung, Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch, Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw. und Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch. Die einzelnen Kategorien stehen auch für individuelle Berichte in den ACD-Gruppen- und CDN-Statistikgruppen zur Verfügung. Der Kategorienbereich, der in diesem Leistungsmerkmal festgelegt wird, wird in allen diesen Berichten verwendet.

Abbildung 13-7  
Kategoriendefinition

12:00:00

Kategoriendefinition

Antwort-WZ-Kategorien

Kategorienzahl : 10

|     | Von | Bis |
|-----|-----|-----|
| 1:  | 0   | 11  |
| 2:  | 12  | 23  |
| 3:  | 24  | 35  |
| 4:  | 36  | 47  |
| 5:  | 48  | 59  |
| 6:  | 60  | 119 |
| 7:  | 120 | 179 |
| 8:  | 180 | 239 |
| 9:  | 240 | 299 |
| 10: | 300 | >>> |

Abbruch-WZ-Kategorien

Kategorienzahl : 10

|     | Von | Bis |
|-----|-----|-----|
| 1:  | 0   | 11  |
| 2:  | 12  | 23  |
| 3:  | 24  | 35  |
| 4:  | 36  | 47  |
| 5:  | 48  | 59  |
| 6:  | 60  | 119 |
| 7:  | 120 | 179 |
| 8:  | 180 | 239 |
| 9:  | 240 | 299 |
| 10: | 300 | >>> |

HILFE = HilfePF1 = BefehlePF2 = OptionenPF3 = Bereich bearbeiten

Gehen Sie gemäß Anleitung 13-6 vor, um eine Kategoriendefinition zu erstellen.

**Anleitung 13-6**  
**So erstellen Sie eine Kategoriendefinition**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Berichtsdefinition“.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Kategoriendefinition“.  
*Der Bildschirm „Kategoriendefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Geben Sie in die Felder *KATEGORIENZAHL* die Anzahl der Kategorien ein, die jede Kategorie umfassen soll.  
Bis zu 10 Kategorien können definiert werden.

- 4 Legen Sie in den Feldern *VON* die Untergrenze für jede Kategorie fest. Die Untergrenze der ersten Kategorie ist als 0 vordefiniert und kann nicht geändert werden. Das System setzt in den Feldern *BIS* die Werte automatisch auf eine Sekunde unter der Startzeit der folgenden Kategorie.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie die Änderungen.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu einem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü „Berichtsdefinition“ zurück. Änderungen, die nicht gespeichert wurden, werden ignoriert.

#### Löschen Formularinhalte

Mit diesem Befehl werden die Daten vom Bildschirm entfernt.

#### Gespeicherte Kategorien darstellen

Mit diesem Befehl werden die Kategorien so angezeigt, wie sie zuletzt gespeichert wurden.

#### Änderungen speichern

Mit diesem Befehl werden die geänderten Kategorien aus der aktuellen Anzeige gespeichert. Die vorherigen Daten werden durch die geänderten Daten ersetzt.

### PF1=Keinen Befehl auswählen

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

### PF2=Optionen

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

### PF2=Optionsfenster ausblenden

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.



**PF2=Keine Option auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster mit den Menüoptionen vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit diesem Befehl kann ein Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit diesem Befehl wird die Bearbeitung eines Feldes beendet.

**Insert Here=Einfügen**

Mit diesem Befehl kann ein Zeichen in ein Feld eingefügt werden. Diese Funktionstaste wird angezeigt, wenn [Bereich bearbeiten] gedrückt wurde.

**Felder****Antwort-WZ-Kategorien**

Dieser Abschnitt hilft festzustellen, wann eingehende Anrufe beantwortet werden.

Für jeden Anruf wird die Zeit vom Eingang bis zur Trennung vom System auf die Sekunde genau gemessen. Darüber hinaus mißt das System die Zeit, die für verschiedene Anrufprojekte benötigt wird.

Die Wartezeit bis zur Anrufbeantwortung ist die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt des Eingangs eines Anrufs im ACD-Gruppenwartefeld und dem Zeitpunkt seiner Beantwortung durch einen Bedienplatz vergeht. Die Wartezeitkategorie der Anrufbeantwortung besteht aus einer Gruppe von Kategorien. Jede Kategorie repräsentiert eine andere Periode, die in Sekunden gemessen wird. Das System protokolliert die Anzahl der Anrufe, die innerhalb der Periode jeder Kategorie beantwortet werden.

Wenn ein Anruf beantwortet wird, wird die Wartezeit bis zur Anrufbeantwortung (gemessen in Sekunden) mit den Perioden aller Kategorien verglichen. Wenn das System die Kategorie findet, in deren Zeitspanne die Wartezeit bis zur Beantwortung des Anrufs fällt, erhöht das System den Zähler für diese Kategorie um eins.

**Abbruch-WZ-Kategorien**

Dieser Abschnitt hilft festzustellen, wann eingehende Anrufe abgebrochen werden.

Für jeden Anruf wird die Zeit vom Eingang bis zum Verlassen des Systems auf die Sekunde genau gemessen. Darüber hinaus mißt das System die Zeit, die für verschiedene Anrufprojekte benötigt wird. Die Wartezeit bis zum Anrufabbruch ist die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt des Eingangs eines Anrufs im ACD-Gruppenwartefeld und dem Zeitpunkt seines Abbruchs durch den Anrufer vergeht. Die Abbruchkategorie besteht aus einer Gruppe von Kategorien. Jede Kategorie repräsentiert eine andere Periode, die in Sekunden gemessen wird. Das System protokolliert die Anzahl der Anrufe, die innerhalb der Periode jeder Kategorie abgebrochen wurden. Wenn ein Anruf abgebrochen wird, wird die Wartezeit bis zum Anrufabbruch (gemessen in Sekunden) mit den Perioden aller Kategorien verglichen. Wenn das System die Kategorie findet, in deren Zeitspanne die Wartezeit bis zum Abbruch des Anrufs fällt, erhöht das System den Zähler für diese Kategorie um eins.

Wenn das Leistungsmerkmal „Combined Call Abandon Reporting, CCAR“ aktiviert ist, sammelt es auch Daten über abgebrochene Anrufe im Tages- und Nachtmodus und addiert sie in den entsprechenden Kategorien.

#### **Kategorienzahl**

In diesem Feld können Sie die Anzahl der Kategorien innerhalb der Antwort-WZ-Kategorien und Abbruch-WZ-Kategorien festlegen. Je mehr Kategorien definiert werden, desto detaillierter können die Berichte sein. Es können bis zu 10 Kategorien definiert werden.

#### **Von**

In diesem Feld können Sie die Startzeit für jede definierte Kategorie festlegen. Die Startzeit der ersten Kategorie ist als 0 vordefiniert und kann nicht geändert werden. Die Startzeit für jede weitere Kategorie darf nicht kleiner sein als die Startzeit der vorhergehenden Kategorie.

Die erste Kategorie beginnt immer mit der Zeit, zu der der Anruf eingegangen ist (zum Beispiel 0 Sekunden). Die zweite Kategorie kann mit einer Zeit zwischen zwei Sekunden und 600 Sekunden nach Eingang des Anrufs beginnen.

Bei der Eingabe einer Startzeit zwischen zwei und 60 Sekunden (einschließlich) muß die Startzeit durch zwei teilbar sein (zum Beispiel zwei, vier oder sechs). Bei der Eingabe einer Startzeit zwischen 60 und 300 Sekunden (einschließlich) muß die Startzeit durch zehn teilbar sein (zum Beispiel 60, 70 oder 80).

Bei der Eingabe einer Startzeit über 300 Sekunden muß die Startzeit durch 60 teilbar sein (zum Beispiel 300, 360 oder 420). Eine Startzeit über 600 Sekunden kann nicht eingegeben werden.

**Bis**

Dieses Feld gibt die Endzeiten der Kategorien an. Dieses Feld kann nicht direkt durch den Benutzer verändert werden. Das System setzt in diesen Feldern automatisch Werte ein, die jeweils eine Sekunde geringer sind als die Startzeit der folgenden Kategorie. Dies verhindert, daß zwischen den Kategorien Lücken entstehen. Für die letzte Kategorie gibt es keine Endzeit.



---

## Kapitel 14: Listenmanagement

---

Mit dem Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ können Sie Listen nicht fortlaufender oder fortlaufender ACD-Gruppen, CDN-Nummern, Knoten, Positionen, Amtsleitungen, Bündel, Bedienplätze, DNIS, Projekt-IDs, Aufsichtsplätze oder Wartefelder definieren.

Die Listen mit ACD-Gruppen, CDN-Nummern, Positionen, Wartefeldern und Amtsleitungen können im Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ dazu verwendet werden, Gruppen von Elementen gemeinsam anzuzeigen oder zu ändern. Alle diese Listen (außer den Positionslisten) können auch im Abschnitt „Berichtsbereich“ des Leistungsmerkmals „Berichtsparemeterdefinition“ verwendet werden. Der verfügbare Listentyp ist abhängig vom Bericht und den Feldern für die Berichtsbereiche.

Es können bis zu 250 Listen definiert werden. Dieser Maximalwert gilt für die Summe der Listen aller Listentypen zusammen. So können beispielsweise 100 ACD-Gruppenlisten, 100 Amtsleitungslisten und 50 Positionslisten definiert werden.

Listen können von Aufsichtsplätzen mit Systemverwaltungsrechten erstellt, geändert, gedruckt und gelöscht werden. Andere Anwender können die Listen nur lesen.

## Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Sie greifen auf dieses Leistungsmerkmal zu, indem Sie aus dem Hauptmenü „*Listenmanagement*“ oder aus dem Untermenü Konfigurationskontrolle (im Kapitel „Konfigurationskontrolle“ beschrieben) „*Listen erstellen/ändern*“ auswählen. Es kann jeweils nur ein Aufsichtsplatz gleichzeitig auf das Leistungsmerkmal Listenmanagement zugreifen.

**Abbildung 14-1**  
**Listenmanagement**

12:00:00

**Listenmanagement**

| Listentyp             | Position | Listenname | Verkauf |
|-----------------------|----------|------------|---------|
| Listenelements (S. 1) |          |            |         |
| 3707<br>3800          | 3708     | 3709       | 3710    |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten Löschen = Bereich löschen F20 = >>

## Eine Liste erstellen

Gehen Sie gemäß Anleitung 14-1 vor, um eine Liste zu erstellen.

### Anleitung 14-1

#### So erstellen Sie eine Liste

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Listenmanagement*“ oder aus dem Untermenü Konfigurationskontrolle die Option „*Listen erstellen/ändern*“.

*Der Bildschirm „Listenmanagement“ wird eingeblendet.*

- 2 Drücken Sie im Feld *Listentyp* [Optionen], und wählen Sie den Elementtyp aus, der in der Liste enthalten sein soll.

Wählen Sie beispielsweise „*ACD-Gruppe*“, wenn die Liste aus ACD-Gruppen bestehen soll.

- 3 Weisen Sie der Liste im Feld *LISTENNAME* einen Namen zu.

Dieser Name wird in Popup-Fenstern in den Feldern angezeigt, in denen die Verwendung von Listen in den Leistungsmerkmalen „Konfigurationskontrolle“ und „Berichtsparemeterdefinition“ möglich ist.

*Nachdem der Listentyp eingegeben wurde, wird das Feld LISTEN-ELEMENTE eingeblendet.*

- 4 Geben Sie im Feld *LISTENELEMENTE* die Elemente ein, die in dieser Liste enthalten sein sollen.

Jede Liste kann maximal 200 Elemente enthalten. Elemente haben ihre eigenen Formatanforderungen. Diese Formate sind in Tabelle 14-2 aufgeführt.

- 5 Verwenden Sie gegebenenfalls die Tasten [Element einfügen] oder [Element löschen], um Elemente in die Liste einzufügen oder daraus zu löschen.

- 6 Wenn Sie fertig sind, drücken Sie [Befehle] und wählen „*Als neue Listendefinition speichern*“.

*Folgende Meldung wird eingeblendet: „Es wurde eine neue Listendefinition erstellt“.*

**Anmerkung:** Sie können einen Bericht drucken, der alle Daten enthält, die in eine oder mehrere Listendefinitionen eingegeben wurden. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

## Verwenden von Listen in der Konfigurationskontrolle

**Abbildung 14-2**  
**Positionsliste der Konfigurationskontrolle**

| Konfigurationskontrolle - Bedienplätze |                  |          |       |              |         | 12:00:00 |
|----------------------------------------|------------------|----------|-------|--------------|---------|----------|
| Bedienplatz                            | ACD-Gr.          | Aufsicht | Taste | Aktueller BP |         |          |
| 3700                                   | Reservierungen   | ***-**** | **    |              |         |          |
| 3701                                   | Reservierungen   | 3700     | **    |              |         |          |
| 3702                                   | Reservierungen   | 3700     | 13    | 1111         | George  | Hutlet   |
| 3703                                   | Reservierungen   | 3700     | **    |              |         |          |
| 3704                                   | Auskunft         | 3700     | 14    | 2222         | Cole    | Younger  |
| 3705                                   | Verbauf          | 3700     | 15    | 3333         | Dagwood | Giles    |
| <b>Positionsliste</b>                  |                  |          |       |              |         |          |
| 3707                                   | <b>Verkauf</b>   | 3700     | **    |              |         |          |
| 3708                                   | <b>Verkauf</b>   | 3800     | **    |              |         |          |
| 3709                                   | <b>Verkauf</b>   | 3700     | **    |              |         |          |
| 3710                                   | <b>Verkauf</b>   | 3700     | 16    | 4444         | Martha  | Ross     |
| 3800                                   | <b>Verkauf</b>   | ***-**** | **    | 5555         | Harold  | Skye     |
| =====                                  |                  |          |       |              |         |          |
| 3708                                   | <b>PROMOTION</b> | 3800     | **    |              |         |          |
| 3803                                   | Reservierungen   | 3800     | 10    |              |         |          |
| 3804                                   | Reservierungen   | 3800     | **    |              |         |          |
| 3805                                   | PROMOTION        | 3700     | 19    | 2901         | Wendy   | Hart     |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen Remove = Remove change F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 14-2 vor, um eine Liste in einem Leistungsmerkmal der „Konfigurationskontrolle“ zu verwenden.

### Anleitung 14-2

**So verwenden Sie eine Liste in einem Leistungsmerkmal der „Konfigurationskontrolle“**

- 1 Wechseln Sie nach Erstellen einer Liste in einen Bildschirm der Konfigurationskontrolle.
- 2 Bewegen Sie den Cursor zu dem Feld im Bildschirm „Konfigurationskontrolle“, in dem Sie die Liste ablegen möchten.

*Wenn eine Liste für das durch den Cursor markierte Feld existiert, wird die entsprechende Funktionstaste auf dem Bildschirm angezeigt.*

Wenn beispielsweise eine Positionsliste existiert, wird [Positionslisten] als Funktionstaste eingeblendet, wenn sich der Cursor im Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Bedienplätze“ im Feld *POSITION* befindet.



- 3 Drücken Sie die Listen-Funktionstaste.  
*Ein Popup-Fenster mit den verfügbaren Listen wird eingeblendet.*
- 4 Wählen Sie die gewünschte Liste aus dem Fenster.  
*Die definierte Liste von Elementen wird mit ihren aktuellen Parametern angezeigt. Der Name der Liste wird am Anfang und eine Reihe gleicher Zeichen („-----“) am Ende der Liste angezeigt.*
- 5 Um an allen Einträgen in der Liste die gleiche Änderung vorzunehmen, geben Sie den neuen Parameter in das entsprechende Feld neben dem Listennamen ein.  
*In Abbildung 14-2 wurde die mit „Positionsliste“ bezeichnete Liste auf dem Bildschirm eingegeben. Jeder der Bedienplätze wurde darüber hinaus der ACD-Gruppe „Vertrieb“ neu zugewiesen.*
- 6 Wenn Sie nach Eingabe eines Listennamens individuelle Änderungen für die Mitglieder der Liste vornehmen möchten, müssen Sie den Cursor zur Listenende-Markierung bewegen und [Liste erweitern] drücken.  
*Damit wird die Gruppierung der Liste aufgehoben. Die Listenende-Markierung und die Überschrift mit dem Listennamen werden ausgeblendet. Auf die Elemente der Liste kann nun einzeln zugegriffen werden, als ob Sie sie manuell eingegeben hätten. Sie können jedoch keine globalen Änderungen mehr vornehmen und die Einträge auch nicht wieder als Liste gruppieren.*
- 7 Wenn Sie nach Eingabe eines Listennamens einen Eintrag aus der Liste entfernen möchten, bewegen Sie den Cursor zu diesem Eintrag, und drücken Sie [Eintrag löschen].  
*Der Eintrag wird gelöscht. Durch das Löschen eines Listeneintrags wird die Gruppierung der Liste automatisch aufgehoben. Wenn Sie an fast allen Einträgen der Liste globale Änderungen vornehmen möchten, achten Sie darauf, diese Änderungen für die gesamte Liste zu definieren, bevor Sie die betreffenden Einträge entfernen.*

Da globale Änderungen anders eingegeben werden als einzelne Änderungen, können zwei unterschiedliche Änderungen für einen Eintrag definiert werden. In Abbildung 14-2 wurde Bedienplatz 3708 im Rahmen der globalen Änderung in der Positionsliste „Vertrieb“ neu zugeordnet. Ihm wurde in einer der Zeilen jedoch auch die Kategorie „Werbung“ neu zugewiesen. Meridian MAX löst diesen Konflikt, indem es die letzte Änderung (das heißt, die Änderung weiter unten auf dem Bildschirm) als diejenige betrachtet, die für die Konfiguration gelten soll. Diese Entscheidung wird normalerweise getroffen, wenn die Änderungen ausgeführt werden.

Wenn Sie jedoch die Gruppierung der Positionsliste aufheben, wird der Konflikt sofort gelöst und angezeigt. Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie globale Änderungen in einer Liste eingeben und nach diesen Änderungen die von Ihnen gewünschten individuellen Änderungen vornehmen.

**Anmerkung:** Wenn Sie einen Bildschirm in der Konfigurationskontrolle anzeigen und gleichzeitig ein anderer Aufsichtsplatz eine neue Liste erstellt, können Sie auf diese neue Liste erst zugreifen, wenn Sie den Bildschirm „Konfigurationskontrolle“ verlassen und ihn dann erneut aufrufen.

### Verwenden einer Liste in einem Bericht

Alle Listen (außer den Positionslisten) können auch im Abschnitt „Berichtsbereiche“ des Leistungsmerkmals „Berichtparameterdefinition“ verwendet werden. Welcher Listentyp verfügbar ist, hängt vom Bericht und den Feldern für die Berichtsbereiche ab.

**Abbildung 14-3**  
**Berichtsparameterdefinition – ACD-Gruppenliste**

12:00:00

**Berichtsparameterdefinition**
[Deutsch]

BERICHTSNAME : Bedienplatzbericht  
NAMENSVERWENDUNG : In Menüs und in Berichten  
TYP : Tabelle  
FORMAT : BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)  
ZEITEINHEIT : Tag  
GRUPPIEREN NACH : Woche UND: Ziel-ACD-Gruppe

BERICHTSBEREICHE

Woche.....  
Ziel-ACD-Gruppe.....  
Aufsichtsplatz.....  
Bedienplatz.....

Liste-ACD-DN  
1. Verkauf  
2. Sales  
3. Support

FÜR:  
Einzelwert  
Wertebereich  
Alle Werte

GEBEN SIE EIN:  
nnn  
nnn..mmm  
nichts

AUSGABEGERÄT: Standarddrucker
BERICHTSSPRACHE: Deutsch

HILFE = Hilfe    F8 = Keine Auswahl    F10 = Anzeige letzter Bericht

Gehen Sie gemäß Anleitung 14-3 vor, um eine Liste in einem Bericht zu verwenden.

**Anleitung 14-3**  
**So verwenden Sie eine Liste in einem Bericht**

- 1 Wechseln Sie nach dem Erstellen einer Liste in den Bildschirm Berichtsparameterdefinition.
- 2 Bewegen Sie den Cursor zu dem Feld, in dem Sie die Liste ablegen möchten.

*Wenn eine Liste für das durch den Cursor markierte Feld existiert, wird die entsprechende Funktionstaste auf dem Bildschirm angezeigt.*

Der Name der Funktionstaste ändert sich in Abhängigkeit davon, welche Liste in einem Feld verfügbar ist. Beispielsweise wird die Funktionstaste als [ACD-Gruppenlisten] angezeigt, wenn sich der Cursor im Feld *ZIEL-ACD-GRUPPE* befindet und als [Bedienplatzlisten], wenn er sich im Feld *BEDIENPLATZ* befindet. Tabelle 14-1 zeigt den Typ der Liste an, der im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ für verschiedene Felder zur Verfügung steht.

- 3 Drücken Sie die Listen-Funktionstaste.  
*Ein Popup-Fenster mit den verfügbaren Listen wird eingeblendet, wie in Abbildung 14-3 dargestellt.*
- 4 Wählen Sie die gewünschte Liste aus dem Fenster.  
*Der Listenname wird im Feld angezeigt.*
- Die dieser Liste zugeordneten Listenelemente können in diesem Feld nicht einzeln angezeigt werden. Um die Elemente einzeln anzuzeigen, müssen Sie die Liste über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ aufrufen.

| <b>Tabelle 14-1</b><br><b>Verfügbare Listentypen für Felder in der Berichtsparameterdefinition</b> |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Felder der Berichtsparameterdefinition</b>                                                      | <b>Listentypen</b>   |
| Ziel-ACD-Gruppe                                                                                    | ACD-Gruppenlisten    |
| CDN                                                                                                | CDN-Listen           |
| Urspr.-Wartef.                                                                                     | Wartefeldlisten      |
| Bündel                                                                                             | Bündellisten         |
| Amtsleitung                                                                                        | Amtsleitungslisten   |
| Bedienplatz                                                                                        | Bedienplatzlisten    |
| DNIS                                                                                               | DNIS-Listen          |
| Projekt-ID                                                                                         | Projektlisten        |
| Aufsichtsplatz                                                                                     | Aufsichtsplatzlisten |
| Ziel-Netzknoten                                                                                    | Knotenlisten         |
| Ursprungsknoten                                                                                    | Knotenlisten         |

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Hauptmenü zurück.  
Alle nicht gespeicherten Änderungen gehen verloren.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl löschen Sie alle Informationen vom Bildschirm.

#### **Bestehende Listendefinition lesen**

Mit diesem Befehl können Sie eine vorhandene Liste zur Änderung oder Überarbeitung auswählen.

#### **Änderungen an Listendefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl wird eine überarbeitete Listendefinition wieder in ihre ursprüngliche Form geändert, vorausgesetzt, die Änderungen wurden nicht gespeichert. Die ursprüngliche Liste wird auf dem Bildschirm angezeigt.

#### **Als neue Listendefinition speichern**

Mit diesem Befehl werden die aktuellen Informationen in der Anzeige als neue Listendefinition gespeichert. Die neue Liste muß einen eindeutigen Listennamen haben.

#### **Bestehende Listendefinition überschreiben**

Mit diesem Befehl werden die ursprünglichen Informationen durch die vorgenommenen Überarbeitungen ersetzt. Dieser Befehl wird benutzt, wenn die ursprüngliche Liste nicht mehr benötigt wird.

#### **Bestehende Listendefinition löschen**

Dieser Befehl löscht eine Liste aus dem System.

#### **Diese Listendefinition drucken**

Mit diesem Befehl werden die Listendefinition und die entsprechenden Listenelemente, die gerade angezeigt werden, gedruckt. In Meridian MAX 10 können Daten nur gedruckt werden, wenn ein Standarddrucker im Benutzerprofil oder dem Funktionsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist. Wenn Sie an einen PC mit MTE (mit Lokaldrucker) angemeldet sind und der lokale Drucker aktiviert ist, wird jegliche Ausgabe direkt an den lokalen Drucker gesandt und nicht an den Standard-Aufsichtsplatzdrucker.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Diese Funktionstaste blendet eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld ein.

**PF2=Keine Option auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Diese Funktionstaste bedeutet, daß keine weitere Bearbeitung im Feld erforderlich ist.

**F6=Element einfügen**

Diese Funktionstaste fügt ein Element zwischen zwei vorhandenen Elementen ein. Wenn beispielsweise der Aufsichtsplatz die Liste der ACD-Gruppen in aufsteigender numerischer Reihenfolge sortieren möchte, wird das neue Element an der Stelle eingefügt, an der sich der Auswahlbalken befindet. Alle nachfolgenden Elemente werden auf der Liste um eine Position nach unten verschoben. Diese Funktionstaste kann nicht verwendet werden, wenn die Liste voll ist. Die Liste kann maximal 200 Elemente enthalten.

**F7=Element löschen**

Diese Funktionstaste entfernt ein einzelnes Element aus der Liste.

**Insert Here=Einfügen**

Diese Funktionstaste fügt Zeichen in der Mitte oder am Anfang des Feldes ein. Sie kann auch mit der Funktion [Insert Here=Ersetzen] belegt werden.

**Insert Here=Ersetzen**

Diese Funktionstaste überschreibt Zeichen in der Mitte oder am Anfang des Feldes. Sie kann auch mit der Funktion [Insert Here=Einfügen] belegt werden.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

## Felder

### Listentypen

Dieses Feld bestimmt den Typ der Elemente, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Verfügbar sind:

- ACD-Gruppe, Position und Amtsleitung
- CDN  
Nur verfügbar, wenn die Option CCR aktiviert ist.
- Wartefeld  
Kann die Elemente ACD-Gruppe oder CDN mit einschließen.
- Bedien- und Aufsichtsplatz
- Bündel, DNIS und Projekt
- Knoten  
Nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist.

### Listenname

Dieses Feld weist der Liste einen Namen zu. Der Name kann bis zu 16 alphanumerische Zeichen umfassen. Er erscheint in den Popup-Menüs auf Feldern, in denen in den Leistungsmerkmalen „Konfigurationskontrolle“ oder „Berichtsparmeterdefinition“ Listen verwendet werden können. Nur Systemverwalter können eine neue Listendefinition speichern bzw. eine vorhandene Listendefinition überschreiben oder löschen.

**Anmerkung:** Obwohl der Listenname aus bis zu 16 alphanumerischen Zeichen bestehen kann, werden nur acht Zeichen bei den Listennamen angezeigt, die im Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ verwendet werden. Listennamen sollten nicht identisch mit den Namen von bestehenden ACD-Gruppenelementen sein.

### Listenelemente

Mit diesem Feld werden die Elemente festgelegt, die die Liste enthalten soll. Unter Elemente versteht man die einzelnen Einträge, aus denen eine Liste besteht. Jede Liste kann maximal 200 Elemente umfassen.

Das Feld *LISTENELEMENTE* wird eingeblendet, wenn im Feld *LISTENTYP*, eine Eingabe gemacht wurde. Ein vollständiger Bildschirm ist in Abbildung 14-1 dargestellt.

## 14-12 Listenmanagement

Elemente haben ihre eigenen Formatanforderungen, die Sie durch Drücken von [Optionen] anzeigen können. Tabelle 14-2 zeigt die Formatanforderungen für die einzelnen Listentypen.

| <b>Tabelle 14-2<br/>Format der Listenelemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Listentyp</b>                                  | <b>Formatanforderungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ACD-Gruppe                                        | Diese Liste enthält beliebige ACD-Gruppen, unabhängig davon, ob es sich dabei um Namen oder Nummern handelt. Bei der Eingabe von Gruppennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Die Eingabe der Gruppennummern kann im Format ###-#### erfolgen. Die Eingabe wird abgelehnt, wenn das entsprechende Element nicht existiert oder von Meridian MAX nicht erkannt wird.    |
| CDN                                               | Diese Liste enthält beliebige CDNs, unabhängig davon, ob es sich dabei um Namen oder Nummern handelt. Bei der Eingabe von Gruppennamen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Die Eingabe der Gruppennummern kann im Format ###-#### erfolgen. Die Eingabe wird abgelehnt, wenn das entsprechende Element nicht existiert oder von Meridian MAX nicht erkannt wird.           |
| Wartefeld                                         | Diese Liste enthält beliebige ACD-Gruppen oder CDNs, unabhängig davon, ob es sich dabei um Namen oder Nummern handelt. Bei der Eingabe von Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Die Eingabe der Gruppennummern kann im Format ###-#### erfolgen. Die Eingabe wird abgelehnt, wenn das entsprechende Element nicht existiert oder von Meridian MAX nicht erkannt wird. |
| Position                                          | Diese Liste enthält ein- bis siebenstellige Positions-IDs entweder in Zahlen- oder Zellenformat. Beispiel: ##### oder ###-####.                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>- Fortsetzung -</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



| <b>Tabelle 14-2 (Fortsetzung)<br/>Format der Listenelemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Listentyp</b>                                                | <b>Formatanforderungen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Amtsleitung                                                     | <p>Wenn die Amtsleitungsliste in der Konfigurationskontrolle verwendet werden soll, muß das Format „rrr-mmm“ sein, wobei „rrr“ für eine Bündelnummer zwischen 0 und 511 und „mmm“ für eine Mitgliedsnummer zwischen 1 und 126 steht.</p> <p>Wenn Sie die Amtsleitungsliste in Berichten verwenden möchten, müssen Sie eine Amtsleitungsnummer im Format „mmm“ eingeben, wobei „mmm“ eine Nummer zwischen 0 und 127 sein muß.</p> <p>Eine Amtsleitungsliste kann beide Formate enthalten. Die Formate „rrr-mmm“ werden jedoch vom Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ nicht erkannt. Das Format „mmm“ erscheint in der Konfigurationskontrolle als „0-mmm“. So wird beispielsweise eine als „123“ eingegebene Amtsleitung als „0-123“ angezeigt.</p> <p>Wenn ein Element als „0-mmm“ erstellt wurde, wird es als „mmm“ angezeigt, wenn die Liste zu einem späteren Zeitpunkt im Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ aufgerufen wird. Es wird jedoch weiterhin als „0-mmm“ angezeigt, wenn es in der Konfigurationskontrolle verwendet wird.</p> |
| Bedienplatz                                                     | Diese Liste enthält ein- bis vierstellige Bedienplatz-IDs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aufsichtsplatz                                                  | Diese Liste enthält ein- bis siebenstellige Aufsichtsplatz-IDs entweder in Zahlen- oder Zellenformat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Bündel                                                          | Diese Liste enthält Bündelnummern zwischen 0 und 511. Sie können auch 9999 eingeben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DNIS                                                            | Diese Liste enthält ein- bis neunstellige DNIS-Nummern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Projekt                                                         | Diese Liste enthält ein- bis vierstellige Projekt-IDs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Knoten                                                          | Diese Liste enthält dreistellige Knotennummern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>- Ende -</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**14-14** Listenmanagement

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

---

## Kapitel 15: Berichtsstatistikgruppen

---

Meridian MAX erstellt Berichtsstatistiken, mit denen Sie im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ individuelle Berichte erstellen können.

Dieses Kapitel enthält Tabellen, in denen die Daten- und Statistikfelder für die 10 Berichtsstatistikgruppen beschrieben werden. Dabei handelt es sich um folgende Gruppen:

|                                              |               |
|----------------------------------------------|---------------|
| • Ziel-ACD-Gruppenstatistik                  | Tabelle 15-1  |
| • Überlaufstatistik                          | Tabelle 15-2  |
| • Bedienplatzstatistik                       | Tabelle 15-3  |
| • Bündelstatistik                            | Tabelle 15-4  |
| • Leitungsstatistik                          | Tabelle 15-5  |
| • DNIS-Statistik                             | Tabelle 15-6  |
| • Projekt-ID-Statistik                       | Tabelle 15-7  |
| • RAN-Bündelstatistik                        | Tabelle 15-8  |
| • CDN-Statistik                              | Tabelle 15-9  |
| • CDN-Beantwortungsaufschlüsselungsstatistik | Tabelle 15-10 |

### **Daten- und Statistikfelder**

Datenfelder bestehen aus einer oder mehreren Formeln, die für die Erstellung eines Statistikfelds genutzt werden. Die Statistikfelder werden verwendet, um in einem Bericht im Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ Spalten zu erstellen. Die Indexstatistikfelder in jeder Gruppe werden durch ein Sternchen (\*) links neben dem Feldnamen angezeigt.

Sie können die in diesem Kapitel beschriebenen Standard-Statistikfelder verwenden oder mit Hilfe der Leistungsmerkmale „Formeldefinition“ und „Berichtsdefinition“ Ihre eigenen Statistikfelder erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den Kapiteln „Custom Calculator“ und „Berichtsdefinition“.

Die Statistikfelder sind in jeder Tabelle in der Reihenfolge aufgelistet, in der sie im Popup-Fenster angezeigt werden, das Sie durch Drücken der Taste [Optionen] im Feld *SPALTENAUSWAHL* des Leistungsmerkmals „Tabellenformatdefinition“ und im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* des Leistungsmerkmals „Grafikformatdefinition“ aufrufen können.

Die Feldnumerierung in den Tabellen dient lediglich zur Orientierung. Die Nummern der Menüpunkte, die der Aufsichtsplatz im Popup-Fenster sieht, können sich, abhängig von den in Ihrem System installierten Optionen, von den Nummern in den Tabellen unterscheiden.

Einige Statistiken sehen anders aus, wenn die Option „NACD“ bzw. „CCR/EAR“ aktiviert ist. Einige Statistikgruppen enthalten auch IVR-Statistiken (Anrufe, die von ACD-Gruppen mit IVR-Behandlungsmöglichkeit entgegengenommen wurden). Diese Statistiken werden in den Tabellen mit aufgeführt.

**Anmerkung:** Einige der Felder in diesen Tabellen stehen Ihnen möglicherweise nicht zur Verfügung. Die Verfügbarkeit von Feldern hängt sowohl von der Version der von Ihnen benutzten Meridian 1-Software als auch von den im Meridian 1-System konfigurierten Leistungsmerkmalen ab. Einige Statistikgruppen stehen erst nach der Erweiterung mit käuflich erwerbbaaren Optionen zur Verfügung. Wenn das Meridian MAX-System mit einer Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) verbunden ist, werden Statistikinformationen auch dorthin gesendet.

### **Mehrfache Wartefeldzuweisung (MQA) und Berichtsstatistikgruppen**

MQA beeinflusst die Art und Weise, in der bestimmte Statistiken in den Datenberichten ermittelt werden. Es gibt drei Arten von Statistiken: Statistiken für erstrangige Wartefelder, für alle Wartefelder und für aktive Wartefelder.

Statistiken zu erstrangigen Wartefeldern werden für Bedienplätze ermittelt, die sich bei einer ACD-Gruppe als ihrem erstrangigen Wartefeld angemeldet haben. Dies umfaßt nur die Statistik „Dauer angemeldet“. Obwohl ein Bedienplatz mehrere Wartefelder bedient, bezieht sich die Anmeldezeit auf das erstrangige Wartefeld.

Statistiken zu allen Wartefeldern beziehen sich auf alle von den Bedienplätzen bediente Wartefelder. Dies umfaßt nur die Statistik „Dauer Angemeldet (MQA)“. Diese Statistik ist für ACD-Gruppen, nicht jedoch für Bedienplätze von Interesse.

Statistiken zu aktiven Wartefeldern beziehen sich auf eine ACD-Gruppe, wenn es sich um das Wartefeld handelt, das der Bedienplatz gerade bedient. Einige dieser Statistiken (zum Beispiel ACD-bezogene Anrufstatistiken) sind für ACD-Gruppen, andere (zum Beispiel NST-bezogene Anrufstatistiken) sind für Bedienplätze von Interesse.

## **Zählen abgebrochener Anrufe**

Eine ACD-Gruppe befindet sich im Nachtmodus, wenn keine Bedienplätze bei einem Wartefeld angemeldet sind oder der Aufsichtsplatz die Nachtschaltungstaste auf dem Telefon aktiviert. Ein Anruf, der ein Wartefeld im Nachtmodus erreicht, kann auf folgende Arten behandelt werden:

- Der Anruf kann gezielt zu einer Nachtzielnummer überlaufen, wenn diese Nummer im Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Nachtschaltung“ definiert wurde. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurationskontrolle“.
- Der Anruf kann an die ACD-Gruppen weitergeleitet werden, die im Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Nachttabellen“ definiert wurden. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“.

Für eine ACD-Gruppe kann entweder ein Nachtziel oder eine Verkehrslenkungstabelle Nacht definiert werden, nicht jedoch beides. Nur ACD-Gruppen dürfen sich in Nachtschaltung befinden. Für CDNs gibt es keine Nachtschaltung.

Meridian MAX enthält zwei Optionen, mit denen Berichte über Anrufe erstellt werden können, die im Nachtmodus abgebrochen wurden: „Night Call Abandon Count Reporting“ und „Combined Call Abandon Reporting“.

### **Night Call Abandon Count Reporting**

Mit Hilfe der Option „Night Call Abandon Count Reporting“ kann Meridian MAX alle im Nachtmodus abgebrochenen Anrufe in einem neuen Datenfeld namens „NACHTANRUF ABGEBROCHEN“ festhalten. Dies ist nur mit X11 Version 19 oder höher möglich.

Das Datenfeld „NACHTANRUF ABGEBROCHEN“ ist für folgende Statistikgruppen verfügbar: Ziel-ACD-Gruppen-, Überlauf-, Bündel-, Leitungs- und DNIS-Statistik. Wenn Sie Berichte zu diesen Statistikgruppen erstellen, verwenden Sie dieses Feld, um Daten zu abgebrochenen Nachtanrufen zu erhalten.

### **Combined Call Abandon Reporting**

Mit Hilfe der Option „Combined Call Abandon Reporting“ kann Meridian MAX Daten zu allen im Tages- oder Nachtmodus abgebrochenen Anrufen sammeln. Diese Daten werden in den Feldern zu abgebrochenen Anrufen der Statistikgruppen „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“ und „Überlaufstatistik“ gespeichert. Um diese Option aufrufen zu können, müssen Sie über X11 Version 19 oder höher verfügen.

In den Tages-, Wochen- und Monatsberichten wird bei abgebrochenen Anrufen kein Unterschied zwischen Tages- und Nachtmodus gemacht. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden nur die während der Geschäftszeit abgebrochenen Anrufe in den Berichten gezeigt. Wenn diese Option aktiviert ist, können die während der Geschäftszeit abgebrochenen Anrufe ermittelt werden, indem man die abgebrochenen Anrufe im Nachtmodus von der Gesamtzahl abgebrochener Anrufe in einem Bericht subtrahiert.

In Meridian MAX 6 hieß diese Option „Night Call Abandon Reporting“. Sie muß im Wartungs- und Verwaltungsprogramm aktiviert sein. Weitere Informationen über die Aktivierung und Deaktivierung dieser Option finden Sie im *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch* (NTP 553-4001-811), Kapitel „Wartungs- und Verwaltungsprogramme: Systemabschaltung“, Abschnitt „Meridian MAX-Option Anzeigen/Ändern“.

## Ziel-ACD-Gruppenstatistik

Die für jede ACD-Gruppe gesammelten Statistiken stellen die ACD-Gruppe aus der Perspektive einer Ziel-ACD-Gruppe dar.

Diese für jede ACD-Gruppe gesammelten Statistiken stellen die ACD-Gruppe aus der Perspektive einer Ziel-ACD-Gruppe dar.

### **MQA und die Statistikgruppe „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“**

MQA beeinflusst die Art und Weise, in der bestimmte Statistiken in den Datenberichten ermittelt werden. Der Wert im Statistikfeld „DAUER ANGEMELDET“ wird für Bedienplätze ermittelt, die sich in die Ziel-ACD-Gruppe als ihr erstrangiges Wartefeld angemeldet haben. Das Statistikfeld „DAUER ANGEMELDET (MQA)“ wird als Summe aller Bedienplätze der Ziel-ACD-Gruppe ermittelt. Alle anderen Statistiken werden für die Ziel-ACD-Gruppe ermittelt, wenn diese ACD-Gruppe das aktive Wartefeld des Bedienplatzes ist.

### **Netzwerk-CDN-Anrufe**

In Meridian MAX 8 können Daten über einen neuen CDN-Anruftyp, der im Netzwerk übertragen wird, den Netzwerk CDN-Anruf, in Anzeigen und Berichten zusammengestellt werden.

Am Ziel- (Empfangs-) Meridian 1-System zeigt Meridian MAX das Ursprungswartefeld an, wenn Meridian 1 mit X11 Version 22 oder höher läuft. (Das Wartefeld ist die Ursprungs-CDN des Anrufs.) Die Verkehrslenkungsnebenstelle des Anrufs wird angezeigt, wenn Meridian 1 mit X11 Version 21 oder niedriger ausgeführt wird.

Weitere Informationen über Netzwerk-CDN-Anrufe erhalten Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ im Abschnitt „Netzwerk-CDN-Anrufe“.

### Datenfelder zu Ziel-ACD-Gruppen

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“ in einem Popup-Fenster verfügbar sind. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ im Feld *BERECHNUNG* die Taste [Bereich ändern] drücken.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und enthält Anrufe, die nach lokaler und Netzwerkzeit oder nach Anzahl in die ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieser Wert umfaßt zudem Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während er auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz der ACD-Gruppe wartete. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die im Nachtmodus einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die beim Warten auf IVR-Betrieb abgebrochen wurden, wenn CCR aktiviert ist.

#### Anrufe ÜNZ

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die infolge eines TOFT eines anderen Wartefeldes, das von Bedienplätzen dieses Wartefeldes beantwortet wurde, nach Zeit übergelaufen sind. Dies schließt die Anrufe nicht mit ein, die infolge von NACD-Tag-/Nachttabellen nach Zeit übergelaufen sind. Dieses Feld ist nur für NACD verfügbar, weil sich in diesem Fall Überlauf nach Basiszeit und Überlauf nach lokaler Zeit unterscheiden.

#### Anrufe ÜNZ lokal

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach lokaler Zeit übergelaufenen Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.



**Anrufe ÜNA**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die diese ACD-Gruppe durch Wartefeldüberlauf nach Anzahl erreichten und in diesem Wartefeld beantwortet oder abgebrochen wurden. Die Anrufe wurden aufgrund von Zeitüberschreitung nicht ins Ursprungswartefeld zurückgeleitet.

**Anrufe NST KOM**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**Anrufe NST GEH**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe an, deren Ursprung Bedienplätze dieser ACD-Gruppe sind.

**Anrufe spät beantw.**

Bei Systemen ohne Netzwerk ist dies die Anzahl der beantworteten Anrufe (mit Ausnahme derer, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind), bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe ist.

Dieser Wert schließt auch Anrufe mit ein, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.

Bei Systemen mit erweitertem Überlauf oder Überlauf nach Netzwerkzeit umfaßt diese Anzahl beantworteter Anrufe auch die nach erweitertem Überlauf und nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe ist. Bei Anrufen mit erweitertem Überlauf und Überlauf nach Netzwerkzeit ist die Wartezeit die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt.

**Anrufe spät abgebr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die im Nachtmodus einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Dieser Wert enthält zudem Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgerufen hat.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit für alle beantworteten Anrufe mit Ausnahme der Anrufe, die nach lokaler oder nach Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieser Wert enthält zudem Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Die Wartezeit ist die Zeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR.

**Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe, einschließlich derer, die abgebrochen wurden, nachdem die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgerufen hat. Dieser Wert beinhaltet auch Anrufe, die im Nachtmodus einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft.

**Max Beantw.zeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit für alle beantworteten Anrufe mit Ausnahme der Anrufe, die nach lokaler, erweiterter oder Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieser Wert enthält jedoch Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Die Wartezeit ist die Zeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR.

**Max Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe, einschließlich derer, die abgebrochen wurden, nachdem die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgerufen hat. Dieser Wert enthält Anrufe, die im Nachtmodus einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft.

**ACD-Gesprächsdauer**

Dieses Feld gibt die gesamte, von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf ACD-, NACD- oder CCR/EAR-Gespräche verwendete Zeit an, einschließlich der Zeit, die ein ACD-Anruf auf Halten gesetzt ist.

**Dauer NB**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe für die Nachbearbeitung aufgewendet wurde. Dieser Wert umfaßt die Zeit, während der ein Bedienplatz die Taste „N. BEREIT“ aktiviert hatte und kein aktiver ACD- oder NST-Anruf vorlag.

**Dauer NST KOM**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe für die Bearbeitung kommender NST-Anrufe aufgewendet wurde.

**Dauer NST GEH**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe für die Bearbeitung abgehender NST-Anrufe aufgewendet wurde.

**Dauer Warten**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe, auf ein Gespräch wartend, im Status „WARTEN“ oder „RESERV.“ verbringen. Hierzu gehört weder die auf Anrufe verwendete Zeit, noch die im Status „N. BEREIT“ oder „RÜCKFRAGE“ verbrachte Zeit.

**Halten ges.**

Dieses Feld zeigt die Gesamtdauer an, während der ACD-Anrufe von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf Halten gesetzt waren.

**Beschäft ges**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die von allen Bedienplätzen für die Bearbeitung von ACD-, CCR/EAR- oder NST-Anrufen sowie für die damit verbundene Nachbearbeitung aufgewendet wurde. Dieser Wert beinhaltet die Dauer von Rückfragen, jedoch keine Wartezeiten.

**Dauer Angemeldet**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit, die von allen Bedienplätzen für die Besetzung dieser ACD-Gruppe aufgewendet wurde. Die Anmeldedauer eines Bedienplatzes bemisst sich von dem Zeitpunkt des Anmeldens bis zum Zeitpunkt des Abmeldens von einem Bedienplatz.

**ÜGEZ Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die über die Ursprungs-ACD-Gruppe in das System gelangt sind und aufgrund der in der Konfigurationskontrolle definierten Nummer des gezielten Überlaufs oder des Nachtziels aus dem Vermittlungssystem hinausgesendet wurden. Gezielt übergelaufene Anrufe haben die gleiche Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe.

**Anzahl mit 1. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die erste Ansage abgespielt wurde.

**Anzahl mit 2. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die zweite Ansage abgespielt wurde.

**Beantw.-Kategorie n**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe mit Ausnahme der nach Zeit übergelaufenen Anrufe, jedoch einschließlich der nach Netzwerk- und erweiterter Zeit übergelaufenen ACD-Anrufe (NACD-Anrufe), an. Außerdem zeigt es CCR/EAR-Anrufe an, bei denen es zu einer Wartezeit in der „n-ten“ Wartezeit-bis-Anrufbeantwortung-Kategorie, wie in der Kategoriendefinition definiert, kam. Das „n“ ist eine Zahl zwischen 1 und 10. Dieses Feld zeigt Werte mit einer Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.

**Abbruchskategorie n**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe, der nach Zeit übergelaufenen ACD-Anrufe sowie der nach Netzwerk- und erweiterter Zeit übergelaufenen Anrufe (NACD-Anrufe) dieser ACD-Gruppe an, bei denen eine Wartezeit in der Abbruchzeitkategorie „n“, wie in der Kategoriendefinition definiert, auftrat. „N“ ist eine Zahl zwischen 1 und 10. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.

Dieser Wert enthält Anrufe, die im Nachtmodus einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft.

**Aktive Zeit**

Dieses Feld zeigt die Zeitdauer an, für die mindestens ein Bedienplatz in der ACD-Gruppe angemeldet war.

**WZ ÜNZ lokal ges.**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit bis Anrufbeantwortung aller von der ACD-Gruppe beantworteten Anrufe, die durch Überlauf nach lokaler Zeit in dieses Wartefeld gelangten. Dieser Wert enthält die Überlauf-Wartezeit nach Basiszeit für alle MAX-Systeme und Überlauf-Wartezeit nach erweiterter Zeit für MAX-Systeme mit NAC-Anschlußmöglichkeit.

**Max. WZ ÜNZ lokal**

Dieses Feld zeigt die maximale Wartezeit bis Beantwortung aller Anrufe an, die nach lokaler Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind.

**Dauer Abwesenheit**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit der Abwesenheit aller Bedienplätze dieser ACD-Gruppe an.

**Anzahl Abwesenheiten**

Dieses Feld zeigt an, wie häufig Bedienplätze dieser ACD-Gruppe kurzfristig abwesend sind.

**Nicht-Projekt-Anrufe**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und für die keine Projekt-ID eingegeben wurde. Dieser Wert enthält Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.

**Übertrag. NST-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe weitergeleitet wurden.

**Übertrag. ACD-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der ACD-Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe weitergeleitet wurden.

**Kurzanrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und bei denen die ACD-Gesprächsdauer kürzer war als der für diese ACD-Gruppe definierte Schwellwert für „Kurzanrufe“. Dieser Wert enthält Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.

**Anzahl NÜNZ-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**NÜNZ spät beantw.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Die Wartezeit ist die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt.

**Ges. NÜNZ-Urspr.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die am Ursprungsknoten für alle im Netzwerk beantworteten Anrufe auftrat, die in der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im Ursprungswartefeld verbringt, bevor er bei der Ziel-ACD-Gruppe logisch zugeordnet wird.

Bei einem Netzwerk-CDN-Anruf ist das Ursprungswartefeld die Ursprungs-CDN am Ursprungs-Meridian 1.

**Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die an der Ziel-ACD-Gruppe für alle im Netzwerk beantworteten Anrufe auftrat. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im logischen Netzwerk-Wartefeld verbringt, bevor er von der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wird.

**Max. WZ ÜNZ Netz**

Dieses Feld zeigt für diese ACD-Gruppe die maximale Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen an, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind. Dies umfaßt sowohl die Wartezeit im Ursprungswartefeld als auch die im logischen Zielüberlaufwartefeld.

**EÜNZ spät beantw.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, die nach erweiterter Zeit übergelaufen sind und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Für Anrufe mit Überlauf nach erweiterter Zeit ist die Wartezeit die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt. Dieses Datenfeld ist nur verfügbar, wenn NACD aktiviert ist.

**Ges. EÜNZ-Urspr.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die am Ursprungsknoten für alle in dieser Ziel-ACD-Gruppe beantworteten Anrufe auftrat, die nach erweiterter Zeit übergelaufen sind. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im Ursprungswartefeld verbringt, bevor er in der Ziel-ACD-Gruppe logisch zugeordnet wird.

**WZ Ziel EÜNZ ges.**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die bei der Ziel-ACD-Gruppe für alle beantworteten Anrufe auftrat, die nach erweiterter Zeit überliefen. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im logischen Netzwerk-Überlaufwartefeld verbringt, bevor er von der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wird.

**ÜGEZ Anrufe besetzt**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die aufgrund der Option Steuerung der Wartefeldgröße durch den Aufsichtsplatz (X11 Version 16) als besetzt behandelt wurden.

**IVR-Anr. akzeptiert**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die aufgrund der Anforderung „IVR anwenden“ durch die CCR-Anwendung tatsächlich ins Wartefeld der ACD-Gruppe eingestellt wurden. Der Unterschied zwischen dieser Anzahl und der der normalen Anrufe, die akzeptiert wurden, besteht darin, daß sie alle Anrufe enthält, die tatsächlich ins Wartefeld eingestellt wurden, und nicht nur die Anrufe, die beantwortet oder abgebrochen wurden.

**IVR-Behand. beantw.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe mit der Anforderung „IVR anwenden“ an, die in der ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**Max. WZ IVR**

Dieses Feld zeigt die maximale Wartezeit an, die bei von dieser ACD-Gruppe beantworteten Anrufen mit der Anforderung „IVR anwenden“ auftrat.

**WZ IVR ges.**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die bei von dieser ACD-Gruppe beantworteten Anrufen mit der Anforderung „IVR anwenden“ auftrat.

**IVR spät beantwortet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe mit der Anforderung „IVR anwenden“ an, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war.

**IVR-Behand. abgebr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der „IVR anwenden“-Anrufe an, die vom Anrufer vor der IVR-Behandlung abgebrochen wurden.



**Max. WZ IVR Abbr.**

Dieses Feld zeigt maximale Wartezeit an, die bei von dieser ACD-Gruppe abgebrochenen Anrufen mit der Anforderung „IVR anwenden,“ auftrat.

**WZ IVR Abbr. ges.**

Dieses Feld zeigt gesamte Wartezeit an, die bei von dieser ACD-Gruppe abgebrochenen Anrufen mit der Anforderung „IVR anwenden“ auftrat.

**IVR spät abgebrochen**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe mit der Anforderung „IVR anwenden“ an, bei denen die Wartezeit größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war.

**Nachtanrufe abgbr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während er bei Nachtschaltung einer ACD-Gruppe auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz der ACD-Gruppe wartete. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. Dieser Wert enthält ebenfalls Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgerufen hatte. Anrufe, die nach Zeit *in* diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht mitgezählt.

**Dauer angemeldet**

Dieses Feld zeigt die Gesamtanmeldezeit aller Bedienplätze bei dieser ACD-Gruppe als erstrangiger ACD-Gruppe.

**Dauer Rückfrage**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, in der sich alle erstrangigen Bedienplätze im Status „RÜCKFRAGE“ befanden. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf beendet wurde, während der Bedienplatz versuchte, den Anruf weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einem Dritten aufzubauen. Dieser Status wird ebenfalls angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz über die Bedienplatz-Ruftaste mit einem Bedienplatz Kontakt aufnimmt bzw. der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder wenn der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann.

**Anrufe zurück in WF**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die an diese ACD-Gruppe zurückgeleitet wurden, nachdem sie einem Bedienplatz angeboten worden waren, jedoch nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums beantwortet wurden. Der Zeit-Schwellwert für die ACD-Gruppe wird auf der Meridian 1 (X11 Version 23 Symposium oder höher) im Overlay 23 durch die Eingabeaufforderung Zurück zum Wartefeld festgelegt. Wenn Meridian MAX mit einer Meridian 1 verbunden ist, auf der X11 Version 23A oder niedriger läuft, wird das Feld ANRUFE ZURÜCK IN WF nicht gezählt, und der im Feld angezeigte Wert ist null.

**Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen**

In Tabelle 15-1 sind die Felder aufgeführt, die in der Statistikgruppe „Ziel-ACD-Gruppe“ für die Erstellung von Spalten in den Leistungsmerkmalen „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-1</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel |
| * Ziel-ACD-Gruppennummer<br><b>ACD-GR.-NUMMER</b><br><b>Ziel-ACD-Gr.-ID</b><br>Die Ziel-ACD-Gruppennummer                                                  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>* Ziel-ACD-Gruppenname</b></p> <p><b>ACD-GR.-NAME</b></p> <p><i>Ziel-ACD-Gruppenname</i></p> <p>Der Name der Ziel-ACD-Gruppe. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)</p> <p><b>Spaltenüberschrift</b></p> <p><b>Diagrammüberschrift</b></p> <p>Beschreibung</p> <p>Formel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p><b>* Basiszeiteinheit</b></p> <p><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b></p> <p><i>Basiszeiteinheit</i></p> <p>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt.</p> |
| <p><b>10. Durchschn. Anzahl angemeldeter Bedienplätze (MQA)</b></p> <p><b>Ø</b></p> <p><b>#BP</b></p> <p><i>Ø Anz. BP</i></p> <p>Dieser Wert stellt die durchschnittliche Anzahl von Bedienplätzen dar, die das Wartefeld dieser ACD-Gruppe bedienen, solange dieser mindestens ein Bedienplatz zugewiesen ist. Wenn der ACD-Gruppe kein Bedienplatz zugewiesen ist, ist dieser Wert null.</p> <p>Dauer Angemeldet / Aktive Zeit</p>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <p align="center">– Fortsetzung –</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>11. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br>%<br><i>TSF %</i><br>Der Telefonservicefaktor ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der definierten Wartezeit-Zielschwellwerte beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel erzielt nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn ACD-Gruppen mit identischen Schwellwerten verglichen werden. Dies schließt auch Anrufe mit ein, die infolge der Anforderung der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>$\frac{[(\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.})]}{\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}} \times 100$ |
| <b>12. Anzahl akzeptierter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>AKZPT</b><br><i>Anrufe akzpt</i><br>Anzahl der Anrufe, die in das Wartefeld eingingen. Dieser Wert enthält keine Anrufe, die nach lokaler oder Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind. Lassen Sie für Anrufe, die keine Netzwerkanrufe sind, aus der Formel den Teil „Anrufe ÜNZ Netz“ aus. Dies schließt Anrufe ein, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>$\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen} - \text{Anrufe ÜNZ lokal} + \text{Anrufe ÜNZ Netz}$                                                                                 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>13. Gesamtzahl beantworteter Anrufe</b><br><b>BE-ANTW. GES.</b><br><i>Beantw. ges.</i><br>Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen beantwortet wurden, die dieser ACD-Gruppe zugewiesen waren, einschließlich Anrufe, die nach lokaler und Netzwerkzeit oder nach Anzahl in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>14. Gesamtzahl abgebrochener Anrufe</b><br><b>AB-GEBR. GES.</b><br><i>Abgebr. ges.</i><br>Dies ist die gesamte Anzahl der Anrufe dieser ACD-Gruppe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, bevor sie beantwortet werden konnten. Dieser Wert enthält Anrufe einer ACD-Gruppe (in Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgegeben hatte. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt.<br>Anrufe abgebrochen |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>15. Anzahl der Anrufe ohne Projekt-ID-Zuordnung</b><br><b>OHNE PROJEKT</b><br><i>Ohne Projekt</i><br>Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und für die keine Projekt-ID eingegeben wurde. Dies schließt Anrufe ein, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>Nicht-Projekt-Anrufe |
| <b>16. Anzahl akzeptierter IVR-Behandlungen</b><br><b>IVR</b><br><b>ANR.</b><br><b>AKZEPT</b><br><i>IVR akzept.</i><br>Anzahl von Anrufen, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „IVR anwenden“ im Wartefeld ankommen.<br>IVR akzept.                                                                                                                                                          |
| <b>17. Anzahl weiterverbundener ACD-Anrufe</b><br><b>ACD</b><br><b>WEI-</b><br><b>TERV.</b><br><i>ACD weiterr.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von den Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe weiterverbunden wurden.<br>Weiterverbundene ACD-Anrufe                                                                                                                                                          |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                    |
| 18. Anzahl nach Zeit übergelaufener Anrufe<br><b>GES.-</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNZ</b><br><i>Anzahl ÜNZ</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die nach Zeitüberschreitung (lokal oder Netzwerk) in diese Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind und dort von einem Bedienplatz beantwortet wurden.<br>Anrufe ÜNZ lokal + Anrufe ÜNZ Netz |
| 19. Gesamtanzahl ÜNA-Anrufe<br><b>ÜNA GES.</b><br><i>Anrufe ÜNA</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die nach Anzahl in diese Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind und in diesem Wartefeld beantwortet oder abgebrochen wurden.<br>Anrufe ÜNA                                                                                           |
| 20. Anzahl kommender NST-Anrufe<br><b>NST</b><br><b>KOM</b><br><b>ANR</b><br><i>NST kom Anr</i><br>Die Anzahl der kommenden NST-Anrufe, die von den Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe NST KOM                                                                                                     |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                           |
| <b>21. Anzahl abgehender NST-Anrufe</b><br><b>NST</b><br><b>GEH</b><br><b>ANR</b><br><i>NST geh Anr</i><br>Die Anzahl der abgehenden NST-Anrufe, die von den Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe ausgeführt wurden.<br>Anrufe NST GEH    |
| <b>22. Anzahl der NST-Anrufe</b><br><b>GES.</b><br><b>NST</b><br><b>GEH.</b><br><i>NST-Anrufe</i><br>Die Gesamtzahl der kommenden und abgehenden NST-Anrufe.<br>Anrufe NST KOM + Anrufe NST GEH                                      |
| <b>23. Anzahl weiterverbundener NST-Anrufe</b><br><b>NST</b><br><b>WEI-</b><br><b>TERV.</b><br><i>NST weiterr.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe weiterverbunden wurden.<br>Übertrag. NST-Anrufe |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                      |



| Tabelle 15-1 (Fortsetzung)<br>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 24. Anzahl der Anrufe, die die 1. Ansage erhielten.                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <i>Anz. 1. RAN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Anzahl mit 1. Ansage                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 25. Anzahl der Anrufe, die die 2. Ansage erhielten.                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <i>Anz. 2. RAN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 26. Anzahl der Anrufe, die beide Ansagen erhielten                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 1&2                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <i>1. &amp; 2. RAN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| Dies ist die Anzahl der eindeutigen Ansagen, die bei kommenden Anrufen eingespielt wurden. Für Anrufe, bei denen sowohl die erste als auch die zweite Ansage eingespielt wurde, erhöht sich der Wert um zwei. Wenn ein Anruf die 2. Ansage mehrmals erhalten hat, erhöht sich der Wert nur um eins. |  |
| Anzahl mit 1. Ansage + Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>27. Anzahl der Kurzanrufe</b><br><b>KURZ-<br/>ANRUF</b><br><i>Kurzanrufe</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und bei denen die ACD-Gesprächsdauer kürzer war als der für diese ACD-Gruppe definierte Schwellwert für „Kurzanrufe“. Dies beinhaltet Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>Kurzanrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>28. Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung</b><br><b>Ø</b><br><b>WZ</b><br><b>ANT</b><br><b>Ø WZ Beantw.</b><br>Die durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung (DWZ, auch als durchschnittliche Beantwortungszeit bezeichnet) ist die Zeit, die ein Anrufer auf die Beantwortung seines Anrufs durch einen Bedienplatz in dieser ACD-Gruppe durchschnittlich gewartet hat. Im Falle von Anrufen, die nach Netzwerk- und erweiterter Zeit übergelaufen sind, beginnt die Wartezeit, wenn der Anruf logisch ins Wartefeld eingestellt wird. Dies schließt ebenfalls die Wartezeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch die CCR-Anwendung mit ein.<br><b>Anmerkung:</b> Das Feld BÜNZ ANRUF wird nur in Max-Systemen mit Netzwerk-ACD (NACD MAX) angezeigt. In Max-Systemen ohne NACD wird BÜNZ ANRUF als ANRUF EÜNZ angezeigt.<br>(Gesamt-WZ + Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ + WZ Ziel EÜNZ ges.) / (Anrufe beantwortet – Anrufe ÜNZ) |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>29. Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufabbruch</b><br>Ø<br>WZ<br>ABBRUCH<br>Ø WZ Abbr.<br>Dies ist die Zeitdauer, die ein Anrufer dieser ACD-Gruppe bis zum Abbruch des Anrufs durchschnittlich gewartet hat. Hierin sind die Anrufe nicht enthalten, die abgebrochen wurden, während sich die ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Eine ACD-Gruppe befindet sich in Nachtschaltung, wenn alle Bedienplätze abgemeldet sind.<br>$\text{Abbruchzeit} \div \text{Gesamtanzahl Anrufe abgebrochen}$ |
| <b>30. Ø Lokalzeit Überlaufwartezeit</b><br>Ø<br>LÜNZ<br>WZ<br>Ø LÜNZ WZ<br>Dies ist die Zeit, die ein Anrufer, dessen Anruf nach lokaler Zeitin diese ACD-Gruppe übergelaufen war, durchschnittlich auf die Beantwortung warten mußte. Diese durchschnittliche Wartezeit schließt sowohl die Wartezeit im Wartefeld der ursprünglichen ACD-Gruppe als auch die Wartezeit im Wartefeld dieser Ziel-ACD-Gruppe mit ein.<br>$\text{WZ ÜNZ lokal ges.} / \text{Anrufe ÜNZ lokal}$                        |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>31. Maximale Wartezeit bis Beantwortung</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>BEANT</b><br><b>Max WZ Beant</b><br>Dies ist die maximale Zeit, die ein Anrufer auf die Beantwortung seines Anrufs durch diese ACD-Gruppe warten mußte. Dies schließt ebenfalls die Wartezeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch die CCR-Anwendung mit ein.<br><b>Anmerkung:</b> Die MAX-Formel wählt das größte der drei Felder der nachfolgenden Formel aus.<br>MAX (Max Beantw.zeit, Max. WZ ÜNZ lokal, Max. WZ ÜNZ Netz) |
| <b>32. Maximale Wartezeit bis Anrufabbruch</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>ABR</b><br><b>Max WZ Abbr.</b><br>Dies ist die Zeit, die ein Anrufer bis zum Abbruch des Anrufs dieser ACD-Gruppe maximal gewartet hat. Hierin sind die Anrufe nicht enthalten, die für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>Max Abbruchzeit                                                   |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>33. Maximale lokale Wartezeit bei Überlauf nach Zeit</b><br><b>MAX</b><br><b>LÜNZ</b><br><b>WZ</b><br><i>Max LÜNZ WZ</i><br>Dies ist die Zeit, die ein Anrufer, dessen Anruf nach lokaler Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen war, maximal auf die Beantwortung seines Anrufs warten mußte. Diese schließt die Wartezeit im Wartefeld der ursprünglichen ACD-Gruppe mit ein.<br>Bei Anrufen, die nach erweiterter Zeit übergelaufen sind, schließt diese Statistik sowohl die Wartezeit im Ursprungswartefeld als auch die Zeit ein, während der der Anruf logisch im Wartefeld der Zielgruppe eingestellt war.<br>Max. WZ ÜNZ lokal |
| <b>34. Durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer</b><br><b>Ø</b><br><b>ACD-</b><br><b>GSPR-</b><br><b>DAU.</b><br><i>Ø Dauer ACD</i><br>Dies ist die Zeit, die ein Bedienplatz dieser ACD-Gruppe vom Zeitpunkt der Beantwortung bis zur Beendigung des Anrufs durchschnittlich für den Anruf aufgebracht hat. Dies schließt die Zeit mit ein, die ein Anrufer auf Halten gesetzt war.<br>ACD-Gesprächsdauer / Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                               |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                               |
| <b>35. Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer</b><br>Ø<br><b>NACH</b><br><b>BEAR</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Nachbearb.</i><br>Dies ist die Zeit, die der Bedienplatz dieser ACD-Gruppe pro Anruf durchschnittlich im Status NICHT BEREIT verbrachte.<br>Dauer NB / Anrufe beantwortet                                                   |
| <b>36. Durchschn. Gesprächsdauer kommender NST-Anrufe</b><br>Ø<br><b>NST</b><br><b>KOM</b><br>Ø <i>NST kom.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer, die ein Bedienplatz dieser ACD-Gruppe auf kommende NST-Anrufe vom Zeitpunkt der Beantwortung bis zu seiner Beendigung verwendete.<br>Dauer NST KOM / Anrufe NST KOM             |
| <b>37. Durchschn. Gesprächsdauer abgehender NST-Anrufe</b><br>Ø<br><b>NST</b><br><b>GEH</b><br>Ø <i>NST geh.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer, die ein Bedienplatz dieser ACD-Gruppe pro Anruf auf abgehende NST-Anrufe vom Zeitpunkt der Beantwortung bis zu seiner Beendigung verwendete.<br>Dauer NST GEH / Anrufe NST GEH |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>38. Durchschnittliche NST-Gesprächsdauer</b><br>Ø<br><b>DAUER</b><br><b>NST</b><br>Ø <i>Dauer NST</i><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer, die ein Bedienplatz dieser ACD-Gruppe pro Anruf auf kommende und abgehende NST-Anrufe verwendete.<br>(Dauer NST KOM + Dauer NST GEH) / (Anrufe NST KOM + Anrufe NST GEH)                                                                                                                         |
| <b>39. Durchschnittliche Wartezeit auf Anrufe</b><br>Ø<br><b>WART</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Wartezeit</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die der Bedienplatz dieser ACD-Gruppe auf den nächsten Anruf wartete. Bei MQA ist diese Statistik aus Sicht einer ACD-Gruppe nicht sehr aussagekräftig, weil der nächste ACD-Anruf für einen Bedienplatz auch in einer anderen ACD-Gruppe auflaufen könnte.<br>Warten ges. / Anrufe beantwortet |
| <b>40. Durchschnittlich gearbeitete Zeit</b><br>Ø<br><b>ARB.</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Arbeitszeit</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die der Bedienplatz dieser ACD-Gruppe pro Anruf für seine Anrufer aufwendete inklusive der Zeit, die er im Status NICHT BEREIT verbrachte.<br>(ACD-Gesprächsdauer + Dauer NB) / Anrufe beantwortet                                                                                                 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>41. Durchschnittliche Haltedauer</b><br>Ø<br><b>HALT</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Haltezeit</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer dieser ACD-Gruppe auf Halten verbracht hat, nachdem der Anruf beantwortet und bevor er beendet wurde.<br>Halten ges. / Anrufe beantwortet                                                                            |
| <b>42. Durchschnittliche Abwesenheitsdauer</b><br>Ø<br><b>ABW.</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Abwesend</i><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer der Abwesenheitsperioden der Bedienplätze dieser ACD-Gruppe.<br>Dauer Abwesenheit / Anzahl Abwesenheiten                                                                                                                       |
| <b>43. Gesamte ACD-Gesprächsdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DAUER</b><br><b>ACD</b><br><b>ANRUF</b><br><i>ACD-Gesprächsdauer</i><br>Dies ist die gesamte Dauer aller Anrufe dieser ACD-Gruppe. Die Zählzeit beginnt, wenn der Anruf beantwortet wird, und endet mit seiner Beendigung. Dies schließt die Zeit ein, die der Anruf auf Halten gesetzt ist.<br>ACD-Gesprächsdauer |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>44. Gesamte Nachbearbeitungsdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DAUER</b><br><b>NACH-</b><br><b>BEARB</b><br><i>Dauer NB ges</i><br>Dies ist die gesamte Zeit, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe im Status NICHT BEREIT verbracht haben.<br>Dauer NB                                                                                                                                         |
| <b>45. Gesamte Gesprächsdauer kommender NST-Anrufe</b><br><b>DAU</b><br><b>NST</b><br><b>KOM</b><br><b>GES</b><br><i>Dau NKOM ges</i><br>Dies ist die gesamte Dauer aller kommenden Anrufe dieser ACD-Gruppe. Die Zählzeit beginnt, wenn der Anruf beantwortet wird, und endet mit seiner Beendigung. Dies schließt die Zeit ein, die der Anruf auf Halten gesetzt ist.<br>Dauer NST KOM         |
| <b>46. Gesamte Gesprächsdauer abgehender NST-Anrufe</b><br><b>DAU</b><br><b>NST</b><br><b>GEH</b><br><b>GES</b><br><i>Dau NGEH ges</i><br>Dies ist die gesamte Dauer aller abgehenden Anrufe dieser ACD-Gruppe. Die Zählzeit beginnt, wenn der Anruf beantwortet wird, und endet mit seiner Beendigung. Dies schließt damit die Zeit ein, die der Anruf auf Halten gesetzt ist.<br>Dauer NST GEH |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>47. Gesamte NST-Anrufdauer</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>NST</b><br><i>Dau NST ges.</i><br>Dies ist die Gesamtdauer aller Anrufe, die ein Bedienplatz dieser ACD-Gruppe auf kommende und abgehende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST KOM + Dauer NST GEH                                                                                                                                        |
| <b>48. Gesamtwartezeit auf Anrufe</b><br><b>GES.-</b><br><b>WARTE</b><br><b>DAUER</b><br><i>Dauer Warten</i><br>Dies ist die Gesamtdauer, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe auf den nächsten Anruf warteten.<br>Dauer Warten                                                                                                                                                                               |
| <b>49. Gesamte Arbeitszeit</b><br><b>GES.-</b><br><b>ARB.-</b><br><b>ZEIT</b><br><i>Arbeitsz ges</i><br>Dies ist die gesamte Dauer aller ACD-Anrufe dieser ACD-Gruppe. Die Zählzeit beginnt, wenn der ACD-Anruf beantwortet wird, und endet mit seiner Beendigung. Dies schließt die Zeit ein, die der ACD-Anruf auf Halten gesetzt ist, sowie die Zeit im Status NICHT BEREIT.<br>ACD-Gesprächsdauer + Dauer NB |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 50. Gesamte Haltezeit<br><b>GES.-<br/>DAUER<br/>HALT.</b><br><i>Halten ges.</i><br>Dies ist die gesamte Haltezeit aller Anrufer dieser ACD-Gruppe.<br>Halten ges.                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 51. Gesamte Abwesenheitsdauer<br><b>GES.-<br/>DAUER<br/>ABWES</b><br><i>Abwesend ges</i><br>Dies ist die Gesamtdauer, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe abwesend waren.<br>Dauer Abwesenheit                                                                                                                                                                                                                 |
| 52. Gesamtdauer Bedienplatz beschäftigt<br><b>BE-<br/>SCHÄF<br/>GES</b><br><i>Beschäft ges</i><br>Dies ist die gesamte Dauer aller Anrufe (ACD und NST) dieser ACD-Gruppe. Die Zählzeit beginnt, wenn der ACD-Anruf beantwortet wird, und endet mit seiner Beendigung. Dies schließt die Zeit ein, die der ACD-Anruf auf Halten gesetzt ist, sowie die Zeit im Status NICHT BEREIT oder RÜCKFRAGE.<br>Beschäft ges |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>53. Gesamtdauer Bedienplätze angemeldet (MQA)</b><br><b>GES.</b><br><b>ANGEM</b><br><b>(MQA)</b><br><b>Dauer Angemeldet</b><br>Dies ist die Gesamtdauer, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe diese ACD-Gruppe bedienten.<br>Dauer Angemeldet                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>54. % der NST-Gesprächsdauer im Anmeldezeitraum (MQA)</b><br><b>%</b><br><b>NST</b><br><b>ANM.</b><br><b>% NST Anmeld</b><br>Dies ist der Prozentsatz der gesamten angemeldeten Zeit, die auf kommende und abgehende NST-Anrufe verwendet wurde. Dieser Prozentsatz wird für alle Bedienplätze berechnet, die dieser ACD-Gruppe zugewiesen sind.<br>$[(\text{Dauer NST KOM} + \text{Dauer NST GEH}) \times 100] / \text{Dauer Angemeldet}$                                                                         |
| <b>55. % der effektiven Arbeitszeit im Anmeldezeitraum (MQA)</b><br><b>%</b><br><b>ARBZ</b><br><b>ANGM</b><br><b>% Arbz/Angem</b><br>Dies ist der Prozentsatz der gesamten angemeldeten Zeit, die auf ACD-Anrufe verwendet wurde. Dieser Prozentsatz wird für alle Bedienplätze berechnet, die dieser ACD-Gruppe zugewiesen sind, und schließt sowohl die Zeit am Telefon als auch die Zeit im Status NICHT BEREIT mit ein.<br>$[(\text{ACD-Gesprächsdauer} + \text{Dauer NB}) \times 100] / \text{Dauer Angemeldet}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Tabelle 15-1 (Fortsetzung)<br>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 56. % der Beschäftigungsdauer im Anmeldezeitraum (MQA)                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| %<br>BE-<br>SCH. ANMD<br>% <i>Besch/Anm.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Dies ist der Prozentsatz der gesamten angemeldeten Zeit, die auf alle ACD- und NST-Anrufe verwendet wurde. Dieser Prozentsatz wird für alle Bedienplätze berechnet, die dieser ACD-Gruppe zugewiesen sind, und schließt sowohl die Zeit am Telefon als auch die Zeit im Status NICHT BEREIT oder RÜCKFRAGE mit ein. |  |
| $(\text{Beschäft ges} \times 100) / \text{Dauer Angemeldet}$                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 57. Prozentsatz nach Zeit übergelaufener Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| %<br>ÜNZ<br>GES.<br>% <i>ÜNZ ges.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Dies ist der Prozentsatz aller beantworteten Anrufe, die nach Zeit (Lokal- oder Netzwerk-) in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind.                                                                                                                                                                                   |  |
| $[(\text{Anrufe ÜNZ lokal} + \text{Anrufe ÜNZ Netz}) \times 100 / \text{Anrufe beantwortet}]$                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 58. Prozentsatz nach Anzahl übergelaufener Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| %<br>ÜNA<br>ANR<br>% <i>ÜNA ges.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Dies ist der Prozentsatz aller erhaltenen Anrufe, die nach Anzahl in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, unabhängig davon, ob diese Anrufe beantwortet oder abgebrochen wurden.                                                                                                                                     |  |
| $(\text{Anrufe ÜNA} \times 100) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$                                                                                                                                                                                                                          |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>59. Anzahl der Anrufe, die in besetzt übergelaufen sind</b><br><b>BES.</b><br><i>Gezielt Besetzt</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die aufgrund des Leistungsmerkmals Steuerung der Wartefeldgröße durch den Aufsichtsplatz (X11 Version 16) als besetzt behandelt wurden.<br>ÜGEZ Anrufe besetzt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>60. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 1</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT1</b><br><i>% Beantw. 1</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 1 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>(Beantw.-Kategorie 1 × 100) / Anrufe beantwortet |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>61. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 2</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT2</b><br><i>% Beantw. 2</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 2 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe über CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> $(\text{Beantw.-Kategorie 2} \times 100) / \text{Anrufe beantwortet}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>62. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 3</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT3</b><br><i>% Beantw. 3</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 3 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> <b>(Beantw.-Kategorie 3 × 100) / Anrufe beantwortet</b> |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>63. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 4</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT4</b><br><i>% Beantw. 4</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 4 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> <b>(Beantw.-Kategorie 4 × 100) / Anrufe beantwortet</b> |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>64. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 5</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT5</b><br><i>% Beantw. 5</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 5 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> $(\text{Beantw.-Kategorie 5} \times 100) / \text{Anrufe beantwortet}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 65. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 6<br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT6</b><br><i>% Beantw. 6</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 6 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> (Beantw.-Kategorie 6 × 100) / Anrufe beantwortet |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>66. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 7</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT7</b><br><i>% Beantw. 7</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 7 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> <b>(Beantw.-Kategorie 7 × 100) / Anrufe beantwortet</b> |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>67. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 8</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT8</b><br><i>% Beantw. 8</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 8 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> $(\text{Beantw.-Kategorie 8} \times 100) / \text{Anrufe beantwortet}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>68. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 9</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT9</b><br><i>% Beantw. 9</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 9 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> <b>(Beantw.-Kategorie 9 × 100) / Anrufe beantwortet</b> |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>69. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 10</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT10</b><br><i>% Beantw. 10</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 10 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt, obwohl sie in der Gesamtzahl aller Anrufe, die der Prozentzahl zugrunde liegt, enthalten sind. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten, diese verzögern sich aber nur durch die Ausgabe der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit dem entsprechenden Zeitraum der Kategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> $(\text{Beantw.-Kategorie 10} \times 100) / \text{Anrufe beantwortet}$ |
| <b>70. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 1</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT1</b><br><i>% Abgebr. 1</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 1 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> $(\text{Abbruchskategorie 1} \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$                                                                                                                                                     |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>71. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 2</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT2</b><br><i>% Abgebr. 2</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 2 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz enthält Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Prozentsatz von Anrufen auch IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$(\text{Abbruchskategorie } 2 \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$ |
| <b>72. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 3</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT3</b><br><i>% Abgebr. 3</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 3 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz enthält Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Prozentsatz von Anrufen auch IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$(\text{Abbruchskategorie } 3 \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>73. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 4</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT4</b><br>% <i>Abgebr. 4</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 4 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz enthält Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Prozentsatz von Anrufen auch IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$(\text{Abbruchskategorie } 4 \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$ |
| <b>74. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 5</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT5</b><br>% <i>Abgebr. 5</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 5 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz enthält Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Prozentsatz von Anrufen auch IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$(\text{Abbruchskategorie } 5 \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 75. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT6</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <i>% Abgebr. 6</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 6 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <p>(Abbruchskategorie 6 × 100) / Anrufe abgebrochen</p> |  |
| 76. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| %                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT7</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <i>% Abgebr. 7</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 7 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <p>(Abbruchskategorie 7 × 100) / Anrufe abgebrochen</p> |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |

| Tabelle 15-1 (Fortsetzung)<br>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 77. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| %<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT8</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <i>% Abgebr. 8</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 8 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden. |  |
| (Abbruchskategorie 8 × 100) / Anrufe abgebrochen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 78. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| %<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT9</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <i>% Abgebr. 9</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 9 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden. |  |
| (Abbruchskategorie 9 × 100) / Anrufe abgebrochen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>79. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 10</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT10</b><br><i>% Abgebr. 10</i><br><p>Dies ist der Prozentsatz aller von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, die innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 10 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Prozentsatz beinhaltet Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), die abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Prozentsatz von Anrufen außerdem IVR-Anrufe. Anrufe, die in diese ACD-Gruppe nach Zeit übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> $\text{(Abbruchskategorie 10} \times 100) / \text{Anrufe abgebrochen}$ |
| <b>80. Anzahl beantwortet in Kategorie 1</b><br><b>ANZ<br/>ANTW<br/>KAT1</b><br><i>Anz beant 1</i><br><p>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 1 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.</p> Beantw.-Kategorie 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>81. Anzahl beantwortet in Kategorie 2</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT2</b><br><i>Anz beant 2</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 2 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten ebenfalls Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 2 |
| <b>82. Anzahl beantwortet in Kategorie 3</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT3</b><br><i>Anz beant 3</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 3 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 3      |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>83. Anzahl beantwortet in Kategorie 4</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT4</b><br><i>Anz beant 4</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 4 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 4 |
| <b>84. Anzahl beantwortet in Kategorie 5</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT5</b><br><i>Anz beant 5</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 5 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 5 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>85. Anzahl beantwortet in Kategorie 6</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT6</b><br><b>Anz beant 6</b><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 6 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 6 |
| <b>86. Anzahl beantwortet in Kategorie 7</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT7</b><br><b>Anz beant 7</b><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 7 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 7 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>87. Anzahl beantwortet in Kategorie 8</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT8</b><br><b>Anz beant 8</b><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 8 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 8 |
| <b>88. Anzahl beantwortet in Kategorie 9</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT9</b><br><b>Anz beant 9</b><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 9 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 9 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>89. Anzahl beantwortet in Kategorie 10</b><br><b>ANZ</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT10</b><br><i>Anz beant 10</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von der ACD-Gruppe innerhalb des von der Antwort-WZ-Kategorie Nr. 10 definierten Zeitrahmens beantwortet wurden. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe überliefen, werden hier nicht berücksichtigt. Bins enthalten auch Anrufe, die diese ACD-Gruppe per CDN erreichten. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 10                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>90. Anzahl abgebrochen in Kategorie 1</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT1</b><br><i>Anz abbr KT1</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die diese ACD-Gruppe erreichten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 1 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet sie auch IVR-Anrufe. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 1 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>91. Anzahl abgebrochen in Kategorie 2</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT2</b><br><i>Anz abbr KT2</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die diese ACD-Gruppe erreichten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 2 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet sie auch IVR-Anrufe. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 2 |
| <b>92. Anzahl abgebrochen in Kategorie 3</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT3</b><br><i>Anz abbr KT3</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die diese ACD-Gruppe erreichten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 3 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet sie auch IVR-Anrufe. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 3 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>93. Anzahl abgebrochen in Kategorie 4</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT4</b><br><b>Anz abbr KT4</b><br><p>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die diese ACD-Gruppe erreichten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 4 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet sie auch IVR-Anrufe. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> Abbruchskategorie 4 |  |
| <b>94. Anzahl abgebrochen in Kategorie 5</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT5</b><br><b>Anz abbr KT5</b><br><p>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die diese ACD-Gruppe erreichten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 5 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet sie auch IVR-Anrufe. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> Abbruchskategorie 5 |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>95. Anzahl abgebrochen in Kategorie 6</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT6</b><br><b>Anz abbr KT6</b><br><p>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe erhalten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 6 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, sind auch IVR-Anrufe enthalten. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> Abbruchskategorie 6 |  |
| <b>96. Anzahl abgebrochen in Kategorie 7</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT7</b><br><b>Anz abbr KT7</b><br><p>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe erhalten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 7 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, sind auch IVR-Anrufe enthalten. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> Abbruchskategorie 7 |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>97. Anzahl abgebrochen in Kategorie 8</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT8</b><br><i>Anz abbr KT8</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe erhalten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 8 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, sind auch IVR-Anrufe enthalten. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 8 |
| <b>98. Anzahl abgebrochen in Kategorie 9</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT9</b><br><i>Anz abbr KT9</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe erhalten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 9 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, sind auch IVR-Anrufe enthalten. Anrufe, die nach Zeit <i>in</i> diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 9 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>99. Anzahl abgebrochen in Kategorie 10</b><br><b>ANZ</b><br><b>ABBR</b><br><b>KAT10</b><br><i>Anz abbr KT10</i><br>Dies ist die Anzahl der aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleiteten Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe erhalten und dann innerhalb des in der Abbruch-WZ-Kategorie Nr. 10 definierten Zeitraums abgebrochen wurden. Dieser Wert beinhaltet die abgebrochenen Anrufe einer ACD-Gruppe (im Nachtmodus), wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, sind auch IVR-Anrufe enthalten. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht berücksichtigt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent der Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 10 |
| <b>100. Ø Wartezeit für übergel. Anrufe in der Zielgruppe</b><br><b>Ø</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>WZ</b><br><i>Ø NÜNZ WZ</i><br>Dies ist die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers bis zur Beantwortung seines Anrufs, der nach Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen ist. Zeiten, die der Anruf in Wartefeldern verbrachte, bevor er logisch in das Wartefeld dieser Gruppe eingestellt wurde, werden hier nicht berücksichtigt.<br>Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ / Anzahl NÜNZ-Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| 101. Ø Wartezeit für Netzwerkzeit übergel. Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| Ø                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| NÜNZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| WZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Ø NÜNZ WZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Dies ist die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers bis zur Beantwortung seines Anrufs, der nach Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen ist. Auch Zeiten, die der Anruf in Wartefeldern verbrachte, bevor er logisch in das Wartefeld dieser Gruppe eingestellt wurde, werden hier berücksichtigt.                                                                                                |  |
| (Ges. NÜNZ-Urspr.-WZ + Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ) / Anrufe ÜNZ Netz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| 102. Ø Wartezeit für nach erweit. Zeit übergel. Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Ø                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| EÜNZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| WZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Ø EÜNZ WZ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| Dies ist die durchschnittliche Wartezeit eines Anrufers bis zur Beantwortung seines Anrufs, der nach erweiterter Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen ist. Auch Zeiten, die der Anruf in Wartefeldern verbrachte, bevor er logisch in das Wartefeld dieser Gruppe eingestellt wurde, werden hier berücksichtigt. Das Feld ANRUF EÜNZ wird nur in <b>Max-Systemen mit Netzwerk-ACD (NACD MAX)</b> angezeigt. |  |
| (Ges. EÜNZ-Urspr.-WZ + WZ Ziel EÜNZ ges.) / (Anrufe ÜNZ lokal – Anrufe ÜNZ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 103. Max. Wartezeit für nach Netzzeit übergel. Anrufe<br><b>MAX</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>WZ</b><br><i>Max NÜNZ WZ</i><br>Dies ist die Maximalzeit, die ein Anrufer auf die Beantwortung warten mußte, dessen Anruf in diese ACD-Gruppe nach Netzwerkzeit übergelaufen ist. Hier wird sowohl die Zeit berücksichtigt, die der Anruf im Ursprungswartefeld verbrachte als auch die Zeit, in der er direkt im Wartefeld dieser Gruppe eingestellt war.<br>Max. WZ ÜNZ Netz |
| 104. Zahl der ankomm. Lokalzeit übergel. Anrufe<br><b>LÜNZ</b><br><b>ANRUF</b><br><i>LÜNZ Anrufe</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der nach lokaler Zeit übergelaufenen Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden. Diese Formel gilt nur, wenn die NACD-Option aktiviert ist.<br>Anrufe ÜNZ lokal                                                                                                                                                 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 105. Zahl der ankomm. Netzwerkzeit übergel. Anrufe<br><b>NÜNZ</b><br><b>ANRUF</b><br><i>NÜNZ-Anrufe</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anzahl NÜNZ-Anrufe                                                                                                                                                                                                                         |
| 106. % der beantw. Anrufe, die Basiszeit übergel. sind<br><b>BÜNZ</b><br>%<br><i>% Anrufe ÜNZ</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller Anrufe, die nach lokaler Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind und daraufhin von den Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Diese Formel ist nur gültig, wenn die NACD-Option aktiviert ist. Wenn die NACD-Option deaktiviert ist, wird BÜNZ als ÜNZ bezeichnet.<br>$(\text{Anrufe ÜNZ} \times 100) / \text{Anrufe beantwortet}$ |
| 107. % der beantw. Anrufe, die Netzzeit übergel. sind<br><b>NÜNZ</b><br>%<br><i>% NÜNZ Anruf</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller Anrufe, die nach Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind und daraufhin von den Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>$(\text{Anrufe ÜNZ Netz} / \text{Anrufe beantwortet}) \times 100$                                                                                                                                     |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>108. Gesamtanzahl abgebrochener Anrufe im Nachtmodus</b><br><b>GES.</b><br><b>NACHT</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Ges. N. abg.</i><br>Dies ist die Anzahl der Anrufe, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während er im Nachtmodus einer ACD-Gruppe auf die Beantwortung durch einen Bedienplatz der ACD- Gruppe wartete. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die abgebrochen wurden, nachdem durch die CCR-Anwendung die Anforderung „IVR anwenden“ aufgerufen wurde. Anrufe, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind, werden hier nicht mitgezählt.<br>Nachtanrufe abgr. |
| <b>109. Gesamtzeit angemeldet</b><br><b>GES.</b><br><b>ANGEM</b><br><i>Dauer angemeldet</i><br>Dies ist die Gesamtdauer der Anmeldung aller Bedienplätze bei dieser ACD-Gruppe als erstrangiger ACD-Gruppe.<br>(Anrufe ÜNZ Netz × 100) ÷ Anrufe beantwortet<br>Dauer angemeldet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabelle 15-1 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder der Ziel-ACD-Gruppen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>110. Gesamtzeit Rückfrage</b><br><b>GES.</b><br><b>ZEIT-</b><br><b>RÜCKF</b><br><b>Dauer Rückfrage</b><br>Dies ist die Gesamtzeit, für die sich alle erstrangigen Bedienplätze dieser ACD-Gruppe im Status „RÜCKFRAGE“ befanden. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf beendet wurde, während der Bedienplatz versuchte, den Anruf weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einem Dritten aufzubauen. Dieser Status tritt ebenfalls ein, wenn der Aufsichtsplatz über die Bedienplatz-Ruftaste mit einem Bedienplatz Kontakt aufnimmt bzw. der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder wenn der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann.<br>Dauer Rückf.                      |
| <b>111. Anzahl der ins Wartefeld zurückgestellten Anrufe</b><br><b>ANR</b><br><b>ZWF</b><br><b>Anrufe zurück in WF</b><br>Die Anzahl der Anrufe, die an diese ACD-Gruppe zurückgeleitet wurden, nachdem sie einem Bedienplatz angeboten wurden, jedoch nicht innerhalb des angegebenen Zeitrahmens beantwortet wurden. Der Zeit-Schwellwert für die ACD-Gruppe wird auf der Meridian 1 (X11 Version 23 Symposium oder höher) im Overlay 23 durch die Eingabeaufforderung Zurück zum Wartefeld festgelegt. Wenn Meridian MAX mit einer Meridian 1 verbunden ist, auf der X11 Version 23A oder niedriger läuft, wird das Feld ANRUFE ZURÜCK IN WF nicht gezählt, und der im Feld angezeigte Wert ist null.<br>Anrufe zurück in WF |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Überlaufstatistik

Überlaufstatistiken werden für jede Kombination von Urspr.- und Ziel-ACD-Gruppen gesammelt. Die Statistiken dieser Gruppe werden zur Darstellung des Verhaltens von Ursprungs- und Ziel-Wartefeldern oder von Überlaufmustern verwendet.

### Netzwerk-CDN-Anrufe

In Meridian MAX 8 können Daten über einen neuen CDN-Anruftyp, der im Netzwerk übertragen wird, den Netzwerk CDN-Anruf, in Anzeigen und Berichten zusammengestellt werden.

Am Ziel- (Empfangs-) Meridian 1-System zeigt Meridian MAX das Ursprungswartefeld an, wenn Meridian 1 mit X11 Version 22 oder höher läuft. (Das Wartefeld ist die Ursprungs-CDN des Anrufs.) Die Verkehrslenkungsnebenstelle des Anrufs wird angezeigt, wenn Meridian 1 mit X11 Version 21 oder niedriger ausgeführt wird.

Weitere Informationen über Netzwerk-CDN-Anrufe erhalten Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ im Abschnitt „Netzwerk-CDN-Anrufe“.

## Überlaufdatenfelder

Dieser Abschnitt gibt an, welche Datenfelder in der Überlaufstatistikgruppe verfügbar sind, wenn das Leistungsmerkmal Formeldefinition verwendet wird.

In den Feldbeschreibungen bezieht sich „My\_Node“ auf den Wert des Netzknotens, für den eine Überlauftabelle geführt wird. Wenn beispielsweise ein kommender Anruf nach Netzwerkzeit überläuft, ist der Ziel-Netzknoten für diesen Anruf My\_Node.

Bei bestimmten Feldern kommt es auf die Perspektive an (aus Sicht des Ursprungs- oder Ziel-Netzknotens bzw. der -gruppe). Verfügt ein Feld über eine solche Perspektive, ist es nur für Berichte von Bedeutung, in denen dieser Netzknoten My\_Node ist. Diese Bedingung trifft sich ausschließlich auf NÜNZ-Felder zu und wird in den nachfolgenden Beschreibungen erläutert. Ebenso wie die Ziel-ACD-Gruppenstatistiken sind Datensätze, bei denen die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppen identisch sind, von CCR/EAR-Anrufen betroffen.

**Anrufe beantwortet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die von jeder Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination beantwortet wurden. Dieser Wert beinhaltet Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Beachten Sie, daß Anrufe, die nicht überlaufen, in einem Datensatz gesammelt werden, bei dem die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe gleich ist. Dagegen werden Anrufe, die überlaufen, im Datensatz für die jeweilige Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination gesammelt.

**Anrufe abgebrochen**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die von jeder Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination abgebrochen wurden. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Dieses Feld beinhaltet Anrufe, die nach Lokal- und Netzwerkzeit übergelaufen sind, sowie IVR-Anrufe, wenn CCR aktiviert ist.

**AnrUrspr spät beantw**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe (einschließlich derer, die nach Zeit oder erweiterter Zeit übergelaufen sind) an, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war.

Die Wartezeit bis Anrufbeantwortung ist die gesamte Wartezeit und nicht nur die Wartezeit am Ursprung, bis der Anruf logisch in das Ziel-Wartefeld eingestellt wird. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Wert auch IVR-Anrufe.

Dieses Feld schließt kommende Anrufe aus, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind, da es nicht möglich ist, den Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe aufzurufen, wenn sich der Anruf an einem anderen Netzknoten befindet. Dieses Feld zeigt null bei Datensätzen, bei denen der Ursprungsknoten nicht My\_Node ist. Aufgrund der aktuellen Verwendung des Feldes in der Formel TSF URS % sind auch abgehende Anrufe ausgeschlossen, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind.

### **AnrUrspr spät abgebr**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe an, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war. Dieser Wert enthält Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Wert auch IVR-Anrufe.

### **AnrZiel spät beantw**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, einschließlich derer, die nach erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufen sind. Bei diesen Anrufen ist die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Er beinhaltet jedoch keine Anrufe, die nach Basiszeit übergelaufen sind.

Hier wird nur die Wartezeit am Ziel verwendet, d. h. die Zeit, die der Anruf logisch im Ziel-Wartefeld verbracht hat.

Bei MAX mit Netzknoten beinhaltet dieser Wert Anrufe, die nach erweiterter oder Netzwerkzeit in das Ziel-Wartefeld übergelaufen sind. Nur Basisanrufe sind davon ausgenommen, weil es bei BÜNZ-Anrufen im Ziel keine Wartezeiten gibt.

*Anmerkung:* Dieses Feld ist null bei Datensätzen, bei denen der Ziel-Netzknoten nicht My\_Node ist.

### **AnrZiel spät abgebr**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Dieser Wert enthält Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn das Leistungsmerkmal Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert IVR-Anrufe.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller beantworteten Anrufe mit Ausnahme der Anrufe an, die nach Lokal- oder Netzwerkzeit übergelaufen sind. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Die Wartezeit ist die Zeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR.

**Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe an. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen werden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn CCR aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert auch IVR-Anrufe.

**Max Beantw.zeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller beantworteten Anrufe mit Ausnahme der Anrufe an, die nach Lokal- oder Netzwerkzeit übergelaufen sind. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden. Die Wartezeit ist die Zeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch CCR.

**Max Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden (wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn CCR aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert auch IVR-Anrufe.

**Max. WZ ÜNZ lokal**

Dieses Feld zeigt die maximale Wartezeit bis Beantwortung aller Anrufe an, die nach lokaler Zeit übergelaufen sind.

**Anrufe ÜNA**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der (beantworteten oder abgebrochenen) Anrufe an, die nach Anzahl übergelaufen sind. Dieses Feld ist immer null in Datensätzen, bei denen die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppen gleich sind.

### **Anrufe ÜNZ**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die infolge eines TOFT eines anderen Wartefeldes nach Zeit übergelaufen sind, und die von Bedienplätzen dieses Wartefeldes beantwortet wurden. Dies schließt die Anrufe mit ein, die infolge von NACD-Tag-/Nachttafeln nach Zeit übergelaufen sind.

*Anmerkung:* Dieses Feld ist nur für NACD verfügbar, weil sich in diesem Fall Überlauf nach Basiszeit und Überlauf nach lokaler Zeit unterscheiden.

### **Anrufe ÜNZ lokal**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, die nach lokaler Zeit hierher übergelaufen sind. Dieses Feld ist immer null in Datensätzen, bei denen die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppen gleich sind.

### **ÜGEZ Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die über die Ursprungs-ACD-Gruppe in das System gelangt sind und aufgrund der in der Konfigurationskontrolle definierten Nummer des gezielten Überlaufs oder des Nachtziels aus dem Vermittlungssystem hinausgesendet wurden. Gezielt übergelaufene Anrufe haben die gleiche Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe.

### **Anzahl mit 1. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die erste Ansage abgespielt wurde.

### **Anzahl mit 2. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die zweite Ansage abgespielt wurde.

### **WZ ÜNZ lokal ges.**

Dieses Feld zeigt die maximale Wartezeit bis zur Beantwortung aller Anrufe an, die nach lokaler Zeit übergelaufen sind, einschließlich der Zeit, die die Anrufe warten mußten, bis sie für den Zeitüberlauf in Frage kamen. Bei Überlauf nach erweiterter Zeit umfaßt die Wartezeit die gesamte Wartezeit.



**Anrufe ÜNZ Netz GEH**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die nach Netzwerkzeit aus diesem Ursprungsknoten übergelaufen sind (Anrufe, die den Netzknoten verließen). Dieses Feld ist null in Datensätzen, bei denen der Ziel-Netzknoten My\_Node ist.

**Anrufe ÜNZ Netz KOM**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind und von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf diesem Ziel-Netzknoten beantwortet wurden (Anrufe, die in diesen Netzknoten eingingen). Dieses Feld ist null in Datensätzen, bei denen der Ursprungs-Netzknoten My\_Node ist.

**NÜNZ spät beantw.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Für Anrufe mit Überlauf nach Netzwerkzeit ist die Wartezeit die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt. Dieses Feld ist in solchen Datensätzen null, bei denen Ursprungs- und Ziel-Netzknoten gleich sind.

**Ges. NÜNZ-Urspr.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Zeit an, die alle in dieser Ziel-ACD-Gruppe beantworteten und nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe am Ursprungsknoten warten mußten, bis sie bei der Ziel-ACD-Gruppe logisch ins Wartefeld eingestellt wurden. Dieses Feld ist null in Datensätzen, bei denen der Ursprungs-Netzknoten My\_Node ist. Um die Daten aus der ursprünglichen Perspektive zu erhalten, sollte das Feld GESAMT-NÜNZ GEHEND verwendet werden. Bei einem Netzwerk-CDN-Anruf ist das Ursprungswartefeld an der Ursprungs-Meridian 1 das Ursprungs-CDN.

**Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die am Zielknoten aller in dieser Ziel-ACD-Gruppe beantworteten Anrufe auftrat, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im Ziel-Wartefeld verbringt, bevor er von der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wird. Dieses Feld ist null in Datensätzen, bei denen der Ursprungs-Netzknoten My\_Node ist.

### **Gesamt-NÜNZ gehend**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller Anrufe an, die nach Netzwerkzeit aus diesem Netzknoten überliefen und von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden. Bei einer Verkehrslenkungsnebenstelle entspricht die Wartezeit der Gesamtzeit, die der Anruf an der Ursprungs-CDN gewartet hat.

Das Feld ist null bei Datensätzen, bei denen der Ziel-Netzknoten My\_Node ist.

### **Max. WZ ÜNZ Netz**

Dieses Feld zeigt für diese Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination die maximale Wartezeit bis zur Beantwortung von Anrufen, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind. Dies schließt sowohl die Wartezeit im Ursprungswartefeld als auch die im logischen Ziel-Wartefeld mit ein. Dieses Feld kann sowohl aus Sicht des Ziels als auch des Ursprungs verwendet werden.

### **EÜNZ spät beantw.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten Anrufe an, die nach erweiterter Zeit übergelaufen sind und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Bei Anrufen mit erweitertem Überlauf nach Lokalzeit ist die Wartezeit die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt.

### **Ges. EÜNZ-Urspr.-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die am Ursprungsknoten für alle in dieser Ziel-ACD-Gruppe beantworteten Anrufe auftrat, die nach erweiterter Zeit übergelaufen sind und beantwortet wurden. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im Ursprungswartefeld verbringt, bevor er in der Ziel-ACD-Gruppe logisch zugeordnet wird.

### **WZ Ziel EÜNZ ges.**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit an, die bei der Ziel-ACD-Gruppe für alle beantworteten Anrufe auftrat, die nach erweiterter Zeit überliefen. Dies ist die Wartezeit, die ein Anruf im logischen Netzwerk-Überlaufwartefeld verbringt, bevor er von der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wird.

**ÜGEZ Anrufe besetzt**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die aufgrund der Option Steuerung der Wartefeldgröße durch den Aufsichtsplatz (X11 Version 16) als besetzt behandelt wurden.

**Nachtanrufe abgbr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die von jeder Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Nicht übergelaufene Anrufe werden in einem Datensatz gesammelt, bei dem die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppen gleich sind. Übergelaufene Anrufe werden im Datensatz der jeweiligen Ursprungs-/Ziel-ACD-Gruppen-Kombination gesammelt. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian-1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. In diesem Wert sind auch Anrufe enthalten, die beim Warten auf IVR-Betrieb abgebrochen wurden (wenn CCR aktiviert ist).

## Überlaufstatistikfelder

Tabelle 15-2 zeigt eine Auflistung der Felder, die in der Überlaufstatistikgruppe bei der Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-2</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                      |
| * Ursprungsknoten-ID<br><b>URSP<br/>KNOT<br/>ID</b><br><i>Urspr.-Kn.ID</i><br>Die Nummer der Ursprungsknoten-ID (verfügbar, wenn die Netzwerk-ACD-Option aktiviert ist).                                                                                                                                        |
| * Ursprungs-ACD-Gruppennummer<br><b>URSPR.-<br/>ACD-GR.-<br/>NUMMER</b><br><i>Urspr.-ACD-Gr.-ID</i><br>Die Nummer der Ziel-ACD-Gruppe                                                                                                                                                                           |
| * Ursprungs-ACD-Gruppenname<br><b>URSPR.-<br/>ACD-GR.-<br/>NAME</b><br><i>Urspr.-ACD-Gr.-Name</i><br>Der Name der Ursprungs-ACD-Gruppe. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                  |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                           |
| * Ziel-Netzwerkknotten-ID<br><b>ZIEL<br/>KNOT<br/>ID</b><br><i>Zielknot.-ID</i><br>Die Nummer der Zielknoten-ID (verfügbar, wenn die Netzwerk-ACD-Option aktiviert ist).                                                                                                                             |
| * Ziel-ACD-Gruppennummer<br><b>ZIEL-<br/>ACD-GR.-<br/>NUMMER</b><br><i>Ziel-ACD-Gr.-ID</i><br>Die Ziel-ACD-Gruppennummer                                                                                                                                                                             |
| * Ziel-ACD-Gruppenname<br><b>ZIEL-<br/>ACD-GR.-<br/>NAME</b><br><i>Ziel-ACD-Gruppenname</i><br>Der Name der Ziel-ACD-Gruppe. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-<br/>ZEIT-<br/>EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| 10. Durchschnittliche Wartezeit ab Ursprungsgruppe<br>Ø<br><b>URS</b><br><b>WZ</b><br>Ø <i>WZ Urspr.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer der Ursprungs-ACD-Gruppe auf die Beantwortung warten mußte (inklusive der Wartezeit im Wartefeld), bevor der Anruf nach Netzwerkzeit in eine Ziel-ACD-Gruppe überlief. Jeder dieser Anrufe wurde beantwortet.<br><b>Anmerkung:</b> Die NÜNZ-Felder kommen ausschließlich in <b>NACD MAX</b> vor.<br>(WZ ÜNZ lokal ges. + Gesamt-WZ + Ges. NÜNZ-Urspr.-WZ + Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ + Gesamt-NÜNZ gehend) / (Anrufe beantwortet + Anrufe ÜNZ Netz GEH)                                                                                |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>11. Durchschnittliche Wartezeit ab Zielgruppe</b><br><b>Ø</b><br><b>ZIE</b><br><b>WZ</b><br><b>Ø WZ Ziel</b><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer der Ziel-ACD-Gruppe auf die Beantwortung warten mußte. Nicht eingeschlossen ist die Wartezeit im Wartefeld, bevor der Anruf nach lokaler Zeit in eine andere ACD-Gruppe überlief. Jeder dieser Anrufe wurde beantwortet. Enthalten sind auch Anrufe, die nach Netzwerkzeit und erweiterter Zeit übergelaufen sind.<br><b>Anmerkung:</b> Die Felder GES. NÜNZ-ZIEL.-WZ, WZ Ziel EÜNZ ges. und ANRUFE ÜNZ kommen ausschließlich in <b>NACD MAX</b> vor.<br>$\frac{(\text{Gesamt-WZ} + \text{Ges. NÜNZ-Ziel.-WZ} + \text{WZ Ziel EÜNZ ges.})}{(\text{Anrufe beantwortet} - \text{Anrufe UNZ})}$ |
| <b>12. Telefonservicefaktor der Ursprungs-ACD-Gruppe</b><br><b>TSF</b><br><b>URS</b><br><b>%</b><br><b>TSF Urspr. %</b><br>Dies ist der Prozentsatz aller Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe stammen und innerhalb des Wartezeit-Zielschwellwerts der Ursprungs-ACD-Gruppe beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel führt nur dann zu sinnvollen Ergebnissen, wenn ACD-Gruppen mit identischen Schwellwerten verglichen werden.<br>$\frac{((\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{AnrUrspr spät beantw} + \text{AnrUrspr spät abgebr})) \times 100}{(\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})}$                                                                                                           |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>13. Telefonservicefaktor der Ziel-ACD-Gruppe</b><br><b>TSF</b><br><b>ZIE</b><br>%<br><i>TSF Ziel %</i><br>Der Telefonservicefaktor ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Vorgabeschwellwerts von der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet oder abgebrochen wurden (nachdem ein Anruf von der Ursprungs-ACD-Gruppe logisch zugeordnet wurde). Diese Formel erzielt nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn ACD-Gruppen mit identischen Schwellwerten verglichen werden. Dies schließt auch Anrufe mit ein, die infolge der Anforderung der CCR-Anwendung -In Wartefeld einstellen- oder „IVR anwenden,, beantwortet wurden.<br>$[(\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{AnrZiel spät beantw.} + \text{AnrZiel spät abgebr})] \times 100 / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$ |
| <b>14. Anzahl akzeptierter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>AKZPT</b><br><i>Anrufe akzpt</i><br>Die Gesamtzahl der von dieser ACD-Gruppe erhaltenen Anrufe, unabhängig davon, ob sie beantwortet oder abgebrochen wurden.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe abgebrochen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>15. Gesamtzahl beantworteter Anrufe</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><b>GES.</b><br><i>Beantw. ges.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden. Hier sind auch Anrufe enthalten, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>16. Gesamtanzahl abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Anruf abgebr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die abgebrochen wurden, bevor sie von einem Bedienplatz dieser ACD- Gruppe beantwortet werden konnten. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert auch IVR-Anrufe.<br>Anrufe abgebrochen |
| <b>17. Gesamtzahl nach Zeit übergelaufener Anrufe</b><br><b>GES.-</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNZ</b><br><i>Anzahl ÜNZ</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der nach lokaler Zeit sowie der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von dieser ACD- Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe ÜNZ lokal + Anrufe ÜNZ Netz KOM                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>18. Gesamtzahl nach Anzahl übergelaufener Anrufe</b><br><b>ÜNA</b><br><b>GES.</b><br><i>Anrufe ÜNA</i><br>Dies ist die Anzahl der Anrufe, die diese ACD-Gruppe infolge von Überlauf nach Anzahl und lokalem gezielten Überlauf erhielt.<br>Anrufe ÜNA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| Tabelle 15-2 (Fortsetzung)<br>Überlaufstatistikfelder                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Spaltenüberschrift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| Diagrammüberschrift                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 19. Gesamtanzahl der gezielt übergelaufenen Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| ANRUF<br>ÜGEZ<br><i>Überl. gez.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| Die Anzahl der Anrufe, die über die Ursprungs-ACD-Gruppe in das System gelangt sind und aufgrund der in der Konfigurationskontrolle definierten Nummern für gezielten Überlauf oder Nachtschaltung aus dem Vermittlungssystem herausgesendet wurden. Gezielt übergelaufene Anrufe haben die gleiche Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe. |  |
| ÜGEZ Anrufe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| 20. Anzahl der Anrufe, die die 1. Ansage erhielten.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| ANZ<br>RAN<br>1<br><i>Anz. 1. RAN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Anzahl mit 1. Ansage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 21. Anzahl der Anrufe, die die 2. Ansage erhielten.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| ANZ<br>RAN<br>2<br><i>Anz. 2. RAN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>22. Anzahl der Anrufe, die beide Ansagen erhielten</b><br><b>ANZ</b><br><b>1&amp;2</b><br><b>RAN</b><br><i>1. &amp; 2. RAN</i><br>Dies ist die Anzahl der eindeutigen Ansagen, die bei kommenden Anrufen eingespielt wurden. Für Anrufe, bei denen sowohl die erste als auch die zweite Ansage eingespielt wurde, erhöht sich der Wert um zwei. Wenn ein Anruf die 2. Ansage mehrmals erhalten hat, erhöht sich der Wert nur um eins.<br>Anzahl mit 1. Ansage + Anzahl mit 2. Ansage                                                                       |
| <b>23. Anzahl der Anrufe, die in besetzt übergelaufen sind</b><br><b>BES.</b><br><i>Gez. Besetzt</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die aufgrund des Leistungsmerkmals Steuerung der Wartefeldgröße durch den Aufsichtsplatz (X11 Version 16) als besetzt behandelt wurden.<br>ÜGEZ Anrufe besetzt                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>24. Maximale Wartezeit bis Beantwortung</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>BEANT</b><br><i>Max WZ Beant</i><br>Dies ist die maximale Zeit, die ein Anrufer auf die Beantwortung seines Anrufs durch einen Bedienplatz dieser ACD-Gruppe warten mußte. Dies umfaßt auch die Wartezeit nach Aufruf der Anforderung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ durch die CCR-Anwendung.<br><b>Anmerkung:</b> Die MAX-Formel wählt das größte der drei Felder der nachfolgenden Formel aus.<br>MAX (Max Beantw.zeit, Max. WZ ÜNZ lokal, Max. WZ ÜNZ Netz) |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>25. Maximale Wartezeit bis Anrufabbruch</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>ABR</b><br><i>Max WZ Abbr.</i><br>Dies ist die Maximalzeit, die ein Anrufer wartete, bevor er den Anruf bei dieser ACD- Gruppe abbrach. Dieser Wert enthält auch Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden, wenn die Option Combined Call Abandon Reporting (CCAR) aktiviert ist und das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert ebenso IVR-Anrufe.<br>Max Abbruchzeit                                                                                                                        |
| <b>26. Prozentsatz nach Zeit übergelaufener Anrufe</b><br>%<br><b>ÜNZ</b><br><b>ges.</b><br>% <i>ÜNZ ges.</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller eingegangenen Anrufe, die nach lokaler Zeit oder Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe überliefen. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen wurden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>$[(\text{Anrufe } \ddot{\text{ÜNZ}} \text{ lokal} + \text{Anrufe } \ddot{\text{ÜNZ}} \text{ Netz KOM}) \times 100] / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>27. Prozentsatz nach Anzahl übergelaufener Anrufe</b><br>%<br>ÜNA<br>ANR<br>% ÜNA ges.<br>Dies ist der Prozentsatz aller eingegangenen Anrufe, die nach Anzahl in diese ACD-Gruppe überliefen, unabhängig davon, ob sie beantwortet oder abgebrochen wurden. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>$(\text{Anrufe ÜNA} \times 100) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$ |
| <b>28. Anzahl der Netzzeit übergelauf. abgehend. Anrufe</b><br>NÜNZ<br>GEH<br>ANR<br>NÜNZ abg.Anr<br>Dies ist die Gesamtzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die aus dieser ACD-Gruppe umgeleitet und von den Bedienplätzen einer anderen ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>29. Anzahl der Lokalzeit übergelaufenen Anrufe</b><br>LÜNZ<br>ANRUF<br>LÜNZ Anrufe<br>Dies ist die Gesamtzahl der nach lokaler Zeit übergelaufenen Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe ÜNZ lokal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>30. Anzahl der Netzzeit übergelauf. ankomm. Anrufe</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>KOMM.</b><br><b>ANR.</b><br><i>NÜNZ kom Anr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen kommenden Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.<br>Anrufe ÜNZ Netz KOM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>31. % aller Basiszeit übergelaufenen Anrufe</b><br><b>BÜNZ</b><br><b>%</b><br><i>% Anrufe ÜNZ</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller Anrufe, die aufgrund von Überlauf nach lokaler Zeit eingegangen sind.<br>Diese Formel gilt nur dann, wenn die NACD-Option aktiviert ist. Ist die NACD-Option deaktiviert, wird BÜNZ als LÜNZ bezeichnet. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>$(\text{Anrufe ÜNZ} \times 100) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$ |
| <b>32. % aller Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>%</b><br><i>% NÜNZ Anruf</i><br>Dies ist der Prozentsatz aller aufgrund eines Überlaufs nach Netzwerkzeit eingegangenen Anrufe. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>$(\text{Anrufe ÜNZ Netz KOM} \times 100) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$                                                                                                                             |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Überlaufstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>33. Anzahl abgebrochener Anrufe in Nachtschaltung</b><br><b>NACHT</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Nacht abgbr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die abgebrochen wurden, bevor sie von einem Bedienplatz dieser ACD- Gruppe beantwortet werden konnten, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befindet. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, beinhaltet dieser Wert ebenso IVR-Anrufe. Nachtanrufe abgbr. |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Bedienplatzstatistik

Für jede Bedienplatz-/Aufsichtsplatz-/ACD-Gruppen-Kombination werden Bedienplatzdaten gesammelt. Darin sind auch Statistiken für virtuelle, den ACD-Gruppen zugeteilte Bedienplätze enthalten, die die Funktion von IVR-Wartefeldern haben.

### MQA und die Bedienplatzstatistikgruppen

MQA beeinflusst die Art und Weise, in der bestimmte Statistiken in den Datenberichten ermittelt werden. Das Statistikfeld „DAUER ANGEMELDET“ wird für das erstrangige Wartefeld ermittelt. Das Statistikfeld „DAUER ANGEMELDET (MQA)“ wird als Summe aller von einem Bedienplatz bedienten Wartefelder ermittelt. Alle anderen Statistiken werden im jeweils aktiven Wartefeld ermittelt.

## Bedienplatzdatenfelder

In diesem Abschnitt wird beschrieben, welche Datenfelder in der Bedienplatzstatistikgruppe verfügbar sind, wenn das Leistungsmerkmal Formeldefinition verwendet wird.

### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Anzahl der von diesem Bedienplatz beantworteten Anrufe an (einschließlich der nach erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe). Dieser Wert beinhaltet Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.

### Anrufe NST KOM

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe, die von diesem Bedienplatz beantwortet wurden.

### Anrufe NST GEH

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe, die von diesem Bedienplatz ausgegangen sind.

### ACD-Gesprächsdauer

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz auf einen ACD-Anruf verwendet hat. Hierin ist auch die Zeit enthalten, die ein ACD-Anruf sowie ein CCR/EAR-Anruf auf Halten gesetzt ist.



**Dauer NB**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz für die Nachbearbeitung aufwendete. In diesem Wert ist die Zeit enthalten, während der ein Bedienplatz die Nachbearbeitungstaste aktiviert hatte und kein aktiver ACD- oder NST-Anruf vorlag.

**Dauer NST KOM**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz für die Bearbeitung kommender NST-Anrufe aufwendete.

**Dauer NST GEH**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz für die Bearbeitung abgehender NST-Anrufe aufwendete.

**Dauer Warten**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der auf ein Gespräch wartende Bedienplatz im Status „WARTEN“ oder „RESERV.“ verbrachte. Hierzu gehört weder die für Anrufe aufgewendete noch die im Status „N. BEREIT“ oder „RÜCKFRAGE“ verbrachte Zeit.

**Halten ges.**

Dieses Feld zeigt die Gesamtdauer an, die ein Bedienplatz ACD-Anrufe (inklusive CCR/EAR-Anrufe) auf Halten gesetzt hatte.

**Beschäft ges**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz für die Bearbeitung von ACD- oder NST-Anrufen sowie für die damit verbundene Nachbearbeitung aufwendete. In dieser Zeit ist die Dauer von Rückfragen, jedoch keine Wartezeiten eingeschlossen.

**Dauer angemeldet**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, während der ein Bedienplatz bei einer ACD-Gruppe als erstrangige ACD-Gruppe angemeldet ist.

**Dauer Abwesenheit**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die der Bedienplatz kurzfristig nicht besetzt war.

**Dauer Rückfrage**

Dieses Feld zeigt die Zeit an, die sich ein Bedienplatz im Status RÜCKFRAGE befand. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf getrennt wurde, während der Bedienplatz versuchte, ihn weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einem Dritten aufzubauen. Dieser Status wird ebenfalls angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz über die Bedienplatz-Ruftaste mit einem Bedienplatz Kontakt aufnimmt bzw. der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder wenn der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann.

**Anzahl Abwesenheiten**

Dieses Feld zeigt an, wie häufig der Bedienplatz kurzfristig nicht besetzt war. Wenn eine Abwesenheitsperiode über die Grenze des Berichtsintervalls hinausgeht, wird die Abwesenheitszeit unter den Berichtsintervallen aufgeteilt. Allerdings erfolgt die Erfassung der Abwesenheitshäufigkeit nur für das Berichtsintervall, in dem die Abwesenheitsperiode begann.

**Nicht-Projekt-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der vom Bedienplatz bearbeiteten ACD-, CCR/EAR- oder NACD-Anrufe an, für die keine Projekt-ID eingegeben wurde.

**Übertrag. NST-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der NST-Anrufe an, die von diesem Bedienplatz umgeleitet wurden.

**Übertrag. ACD-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der ACD-Anrufe an, die von diesem Bedienplatz umgeleitet wurden.

**Kurzanrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der von diesem Bedienplatz bearbeiteten ACD-, NACD- oder CCR/EAR-Anrufe an, bei denen die ACD-Gesprächsdauer kürzer war als Schwellwert für „Kurzanrufe“, der für die ACD-Gruppe definiert ist, der der Bedienplatz zugewiesen ist.

**Anzahl NÜNZ-Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe an, die von dem Bedienplatz beantwortet wurden.

**Dauer Angemeldet**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die von diesem Bedienplatz für die Besetzung dieser ACD-Gruppe aufgewendet wurde. Die Dauer der Besetzung eines jeden Bedienplatzes bemißt sich ab dem Zeitpunkt des Anmeldens bis zum Zeitpunkt des Abmeldens an einem Bedienplatz.

**Anrufe zurück in WF**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die für diesen Bedienplatz ins Wartefeld zurückgeleitet wurden. Anrufe werden zurückgeleitet, nachdem sie einem Bedienplatz angeboten, jedoch nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums beantwortet wurden. Der Zeit-Schwellwert für eine ACD-Gruppe wird auf der Meridian 1 (X11 Version 23 Symposium oder höher) im Overlay 23 durch die Eingabeaufforderung Zurück zum Wartefeld (RTQT) festgelegt. (Wenn Meridian MAX mit einer Meridian 1 verbunden ist, auf der X11 Version 23A oder niedriger läuft, wird das Feld Anrufe zurück in WF nicht gezählt, und der im Feld angezeigte Wert ist null).

**Bedienplatzstatistikfelder**

Tabelle 15-3 enthält eine Liste der Felder, die in der Bedienplatzstatistikgruppe bei der Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-3</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                      |
| * Bedienplatz-ID<br><b>BP</b><br><b>ID</b><br><b>BP-ID</b><br>Bedienplatz-ID                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Bedienplatzname<br><b>BEDIENPL.</b><br><b>NAME</b><br><b>Bedienplatzname</b><br>Der Bedienplatzname, der der Bedienplatz-ID zugewiesen ist. Wenn der Name länger als die Breite des Feldes ist, wird er rechts abgeschnitten. Wenn für die Bedienplatz-ID kein Name existiert, wird statt dessen die Bedienplatz-ID gedruckt. |
| * Aufsichtsplatz-ID<br><b>AP-ID</b><br><b>Aufsichtsplatz-ID</b><br>Die ID des für den Bedienplatz zuständigen Aufsichtsplatzes. Hierbei kann es sich auch um den Aufsichtsplatz handeln, dem die Bedienplatzposition zugewiesen wurde.                                                                                          |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| * ACD-Gruppennummer<br><b>ACD-GR.-NUMMER</b><br><b>Ziel-ACD-Gr.-ID</b><br>Die Nummer der ACD-Gruppe, der der Bedienplatz zugewiesen ist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| * ACD-Gruppenname<br><b>ACD-GR.-NAME</b><br><b>Ziel-ACD-Gruppenname</b><br>Der Name der Ziel-ACD-Gruppe. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b><br><b>Basiszeiteinheit</b><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHK. für einen Schichtbericht, DATUM für einen Tagesbericht, WOCH für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIOD für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“ angezeigt. Schichten werden nach dem Schichtnamen angezeigt. Tage und Wochen werden im Format „mm/tt/jj“ angezeigt. Monate werden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) angezeigt. Perioden werden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>10. Gesamtanzahl beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>BEANT</b><br><i>Anrufe beant</i><br>Die Anzahl der von diesem Bedienplatz beantworteten Anrufe an (einschließlich der nach erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe). Dies beinhaltet Anrufe, die infolge der Anforderungen der CCR-Anwendung „In Wartefeld einstellen“ oder „IVR anwenden“ beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet |
| <b>11. Anzahl der Anrufe ohne Projekt-ID-Zuordnung</b><br><b>OHNE</b><br><b>PRO-</b><br><b>JEKT</b><br><i>Ohne Projekt</i><br>Die Anzahl der vom Bedienplatz bearbeiteten ACD-, CCR/EAR- oder NACD-Anrufe an, für die keine Projekt-ID eingegeben wurde.<br>Nicht-Projekt-Anrufe                                                                                                                                   |
| <b>12. Anzahl weiterverbundener ACD-Anrufe</b><br><b>ACD</b><br><b>WEI-</b><br><b>TERV.</b><br><i>ACD weiterr.</i><br>Dies ist die Anzahl der Anrufe, die dieser Bedienplatz erhielt und dann weiterverband.<br>Weiterverbundene ACD-Anrufe                                                                                                                                                                        |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                             |
| 13. Anzahl kommender NST-Anrufe<br>NST<br>KOM<br>ANR<br><i>NST kom Anr</i><br>Dies ist die Anzahl der kommenden NST-Anrufe, die von diesem Bedienplatz bearbeitet wurden.<br>Anrufe NST KOM                            |
| 14. Anzahl abgehender NST-Anrufe<br>NST<br>GEH<br>ANR<br><i>NST geh Anr</i><br>Dies ist die Anzahl der abgehenden NST-Anrufe, die von diesem Bedienplatz getätigt wurden.<br>Anrufe NST GEH                            |
| 15. Anzahl der NST-Anrufe<br>GES.<br>NST<br>GEH.<br><i>NST-Anrufe</i><br>Dies ist die Anzahl der kommenden und abgehenden NST-Anrufe, die von diesem Bedienplatz bearbeitet wurden.<br>Anrufe NST KOM + Anrufe NST GEH |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                           |
| 16. Anzahl weiterverbundener NST-Anrufe<br><b>NST</b><br><b>WEI-</b><br><b>TERV.</b><br><i>NST weiterr.</i><br>Dies ist die Anzahl der NST-Anrufe, die dieser Bedienplatz erhielt und dann weiterverband.<br>Übertrag. NST-Anrufe                                                                                                                                    |
| 17. Anzahl der Kurzanrufe<br><b>KURZ-</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Kurzanrufe</i><br>Dies ist die Anzahl der von diesem Bedienplatz beantworteten ACD-, NACD- oder CCR/EAR-Anrufe, bei denen die Gesprächsdauer innerhalb des für die ACD-Gruppe definierten Schwellwerts für „Kurzanrufe“ liegt, der der Bedienplatz zugewiesen wurde.<br>Kurzanrufe                   |
| 18. Durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer<br><b>Ø</b><br><b>ACD-</b><br><b>GSPR-</b><br><b>DAU.</b><br><i>Ø Dauer ACD</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die dieser Bedienplatz auf Anrufe verwendete (einschließlich der Zeit, die der Anrufer auf Halten gesetzt war). Auch CCR/EAR-Anrufe sind hier enthalten.<br>ACD-Gesprächsdauer / Anrufe beantwortet |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>19. Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer</b><br>Ø<br><b>NACH</b><br><b>BEAR</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Nachbearb.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeitdauer, die dieser Bedienplatz im Status NICHT BEREIT verbrachte.<br>Dauer NB / Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>20. Durchschnittliche Wartezeit auf Anrufe</b><br>Ø<br><b>WART</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Wartezeit</i><br>Dies ist die Zeit, die dieser Bedienplatz durchschnittlich auf einen Anruf wartete. Mit MQA beginnt die für eine ACD-Gruppe gezählte Wartedauer, nachdem ein Anruf in derselben ACD-Gruppe eingegangen ist, und endet mit dem nächsten Anruf oder wenn der Status RESERV. aktiviert wurde (nicht notwendigerweise in derselben ACD-Gruppe). Die Wartedauer im Status RESERV. wird in der ACD-Gruppe des nächsten ACD-Anrufs ermittelt.<br>Warten ges. / Anrufe beantwortet |
| <b>21. Durchschnittlich gearbeitete Zeit</b><br>Ø<br><b>ARB.</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Arbeitszeit</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die dieser Bedienplatz auf einen Anrufer verwendete (einschließlich der Zeit im Status N. BEREIT). Auch CCR/EAR-Anrufe sind hier enthalten.<br>(ACD-Gesprächsdauer + Dauer NB) / Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                     |
| 22. Durchschnittliche Haltedauer<br>Ø<br><b>HALT</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>Haltezeit</i><br>Dies ist die durchschnittlich Zeit, die dieser Bedienplatz Anrufer auf Halten gesetzt hatte.<br>Halten ges. / Anrufe beantwortet                                  |
| 23. Durchschn. Gesprächsdauer kommender NST-Anrufe<br>Ø<br><b>NST</b><br><b>KOM</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>NST kom.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die dieser Bedienplatz auf kommende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST KOM / Anrufe NST KOM   |
| 24. Durchschn. Gesprächsdauer abgehender NST-Anrufe<br>Ø<br><b>NST</b><br><b>GEH</b><br><b>ZEIT</b><br>Ø <i>NST geh.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, die dieser Bedienplatz auf abgehende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST GEH / Anrufe NST GEH |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>25. Durchschnittliche NST-Gesprächsdauer</b><br>Ø<br><b>DAUER</b><br><b>NST</b><br><b>Ø Dauer NST</b><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer, die dieser Bedienplatz auf alle von ihm bearbeiteten NST-Anrufe verwendete (einschließlich der kommenden und abgehenden NST-Anrufe).<br>(Dauer NST KOM + Dauer NST GEH) / (Anrufe NST KOM + Anrufe NST GEH)                                                                |
| <b>26. Durchschnittliche Abwesenheitsdauer</b><br>Ø<br><b>ABW.</b><br><b>ZEIT</b><br><b>Ø Abwesend</b><br>Dies ist die durchschnittliche Zeit, für die dieser Bedienplatz kurzzeitig unbesetzt war.<br>Dauer Abwesenheit / Anzahl Abwesenheiten                                                                                                                                                                              |
| <b>27. Gesamte ACD-Gesprächsdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DAUER</b><br><b>ACD</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ACD-Gesprächsdauer</b><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz auf alle ACD-Anrufe verwendete (einschließlich der Zeit, die diese Anrufe auf Halten gesetzt waren). Die im Status N. BEREIT verbrachte Zeit ist hierin nicht enthalten. CCR/EAR-Anrufe sind hier jedoch enthalten.<br>ACD-Gesprächsdauer |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                              |
| <b>28. Gesamte Nachbearbeitungsdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DAUER</b><br><b>NACH-</b><br><b>BEARB</b><br><i>Dauer NB ges</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz im Status N. BEREIT verbrachte.<br>Dauer NB                           |
| <b>29. Gesamte Gesprächsdauer kommender NST-Anrufe</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>NKOM-</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Dau NKOM ges</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz auf kommende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST KOM   |
| <b>30. Gesamte Gesprächsdauer abgehender NST-Anrufe</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>NGEH-</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Dau NGEH ges</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz auf abgehende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST GEH |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>31. Gesamte NST-Anrufdauer</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>NST</b><br><i>Dau NST ges.</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz auf kommende und abgehende NST-Anrufe verwendete.<br>Dauer NST KOM + Dauer NST GEH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>32. Gesamtwartezeit auf Anrufe</b><br><b>GES.-</b><br><b>WARTE</b><br><b>DAUER</b><br><i>Dauer Warten</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz durchschnittlich auf einen Anruf wartete. Mit MQA beginnt die für eine ACD-Gruppe gezählte Wartedauer, nachdem ein Anruf in derselben ACD-Gruppe eingegangen ist, und endet mit dem nächsten Anruf oder wenn der Status RESERV. aktiviert wurde (nicht notwendigerweise in derselben ACD-Gruppe). Die Wartedauer im Status RESERV. wird in der ACD-Gruppe des nächsten ACD-Anrufs ermittelt.<br>Dauer Warten |
| <b>33. Gesamte Arbeitszeit</b><br><b>GES.-</b><br><b>ARB.-</b><br><b>ZEIT</b><br><i>Arbeitsz ges</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz mit einem Anrufer sprach (einschließlich der Zeit im Status N. BEREIT). CCR/EAR-Anrufe sind hier enthalten.<br>ACD-Gesprächsdauer + Dauer NB                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                      |
| <b>34. Gesamte Haltezeit</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>HALT.</b><br><i>Halten ges.</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, die dieser Bedienplatz den ACD-Anrufer auf Halten gesetzt hatte.<br>Halten ges.                                                                                  |
| <b>35. Gesamte Abwesenheitsdauer</b><br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><b>ABWES</b><br><i>Abwesend ges</i><br>Dies ist die gesamte im Status ABWESEND verbrachte Zeit.<br>Dauer Abwesenheit                                                                                                    |
| <b>36. Gesamtdauer Bedienplatz beschäftigt</b><br><b>BE-</b><br><b>SCHÄF</b><br><b>GES</b><br><i>Beschäft ges</i><br>Dies ist die gesamte auf die Bearbeitung von ACD- und NST-Anrufen verwendete Zeit.<br>Hier ist auch die Zeit im Status RÜCKFRAGE oder N. BEREIT enthalten.<br>Beschäft ges |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>37. Gesamtzeit angemeldet</b><br><b>GES.</b><br><b>ANGEM</b><br><b>Dauer angemeldet</b><br>Dies ist die Gesamtdauer, während der dieser Bedienplatz bei dieser ACD-Gruppe als erstrangiger ACD-Gruppe angemeldet war.<br>Dauer angemeldet                                                                                                                                                                                                       |
| <b>38. % der NST-Gesprächsdauer im Anmeldezustand (MQA)</b><br><b>%</b><br><b>NST</b><br><b>AN-</b><br><b>MELD</b><br><b>%NST/Anmeld.</b><br>Dies ist die Zeit in Prozent, die dieser Bedienplatz bei dieser ACD-Gruppe angemeldet war und auf einen NST-Anruf verwendete.<br>$[(\text{Dauer NST KOM} + \text{Dauer NST GEH}) \times 100] / \text{Dauer angemeldet}$                                                                               |
| <b>39. % der effektiven Arbeitszeit im Anmeldezustand</b><br><b>%</b><br><b>ARBZ</b><br><b>ANGM</b><br><b>%Arbz/Angem.</b><br>Dies ist die Zeit in Prozent, während der dieser Bedienplatz bei einer ACD-Gruppe angemeldet war und mit einem ACD-Anrufer sprach, sowie die im Status N. BEREIT verbrachte Zeit. CCR/EAR-Anrufe sind ebenfalls enthalten.<br>$[(\text{ACD-Gesprächsdauer} + \text{Dauer NB}) \times 100] / \text{Dauer angemeldet}$ |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                               |
| 40. % der Beschäftigungsdauer im Anmeldezustand (MQA)<br><b>BES.</b><br><b>ANGM</b><br>%<br>% <i>Besch/Anm.</i><br>Dies ist die angemeldete Zeit in Prozent dieses Bedienplatzes, die auf die Bearbeitung von ACD- und NST-Anrufen verwendet wurde. Hier ist auch die Zeit enthalten, die dieser im Status RÜCKFRAGE oder N. BEREIT war.<br>$(\text{Beschäft ges} \times 100) / \text{Dauer angemeldet}$ |
| 41. Anzahl Netzzeit übergel. Anrufe an d. Bedienplatz<br><b>NÜNZ</b><br><b>ANRUF</b><br><i>NÜNZ-Anrufe</i><br>Dies ist die Anzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von diesem Bedienplatz bearbeitet wurden.<br>Anzahl NÜNZ-Anrufe                                                                                                                                                       |
| 42. Gesamtdauer Bedienplatz angemeldet (MQA)<br><b>GES.</b><br><b>ANGEM</b><br><b>(MQA)</b><br><i>Dauer Angemeldet</i><br>Dies ist die Gesamtdauer, für die dieser Bedienplatz bei der ACD- Gruppe angemeldet war.<br>Dauer Angemeldet                                                                                                                                                                   |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| <b>Tabelle 15-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Bedienplatzstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>43. Gesamtzeit Rückfrage</b><br><b>GES.</b><br><b>ZEIT-</b><br><b>RÜCKF</b><br><b>Dauer Rückfrage</b><br>Die Zeit, die sich ein Bedienplatz im Status RÜCKFRAGE befand. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf getrennt wurde, während der Bedienplatz versuchte, ihn weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einem Dritten aufzubauen. Dieser Status wird ebenfalls angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz über die Bedienplatz-Ruftaste mit einem Bedienplatz Kontakt aufnimmt bzw. der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft oder wenn der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann.<br>Dauer Rückf.                                                                                                                                |
| <b>44. Anzahl der ins Wartefeld zurückgestellten Anrufe</b><br><b>ANR</b><br><b>ZWF</b><br><b>Anrufe zurück in WF</b><br>Die Anzahl der Anrufe, die für diesen Bedienplatz ins Wartefeld zurückgeleitet wurden. Anrufe werden zurückgeleitet, wenn sie einem Bedienplatz angeboten, jedoch nicht innerhalb eines bestimmten Zeitraums beantwortet wurden. Der Zeit-Schwellwert für eine ACD-Gruppe wird auf der Meridian 1 (X11 Version 23 Symposium oder höher) im Overlay 23 durch die Eingabeaufforderung Zurück zum Wartefeld (RTQT) festgelegt. (Wenn Meridian MAX mit einer Meridian 1 verbunden ist, auf der X11 Version 23A oder niedriger läuft, wird das Feld Anrufe zurück in WF nicht gezählt, und der im Feld angezeigte Wert ist null).<br><br>Anrufe zurück in WF |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Bündelstatistik

Für jede Bündel-/Leitungs-/Ursprungs-ACD-Gruppen-Kombination, einschließlich ACD-Gruppen, die die Funktion von IVR- oder CDN-Wartefeldern haben, werden Bündeldaten gesammelt.

### Bündeldatenfelder

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „Bündelstatistik“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld Berechnung im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

Generell werden die Felder aus Sicht der Ursprungs-ACD-Gruppe beschrieben. Jedoch sind auch alle CCR/EAR-Anrufe mit eingeschlossen, die über eine CDN in das System gelangen.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und beinhaltet Anrufe, die nach Lokal- und Netzwerkzeit oder nach Anzahl in die ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieser Wert kann ebenso die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die durch eine CDN in das Vermittlungssystem gelangen.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld zeigt die Anzahl Anrufe an, die über diese Leitung in das System gelangten und dann vom Anrufer abgebrochen wurden. Dazu gehören auch abgebrochene Anrufe einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung, wenn das Meridian 1 Vermittlungssystem X11 Version 19 oder höher ausführt.

#### Anrufe ÜNA

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die diese ACD-Gruppe durch Wartefeldüberlauf nach Anzahl erreichten und in diesem Wartefeld beantwortet oder abgebrochen wurden. Die Anrufe wurden aufgrund von Zeitüberschreitung nicht ins Ursprungswartefeld zurückgeleitet.

#### Anrufe ÜNZ lokal

Dieses Feld zeigt die Anzahl der nach lokaler Zeit übergelaufenen Anrufe an, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**ÜGEZ Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die über dieses Bündel in das System gelangten und aus dem Vermittlungssystem auf Grundlage der in der Konfigurationskontrolle definierten Zielnummer für gezielten Überlauf oder Nachtschaltung herausgesendet wurden.

**Anrufe spät beantw.**

Bei Systemen ohne Netzwerk gibt dieser Wert die Anzahl der beantworteten ACD- und CCR/EAR-Anrufe an (mit Ausnahme derer, die nach Zeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind), bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war.

Bei Systemen mit Überlauf nach erweiterter und Netzwerkzeit umfaßt dieser Wert neben der Anzahl der beantworteten Anrufe auch die nach erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden und bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe war. Bei Anrufen mit erweitertem Überlauf und Überlauf nach Netzwerkzeit ist die Wartezeit die Zeit, die der Anruf im logischen Zeitüberlaufwartefeld verbringt.

**Anrufe spät abgebr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war. Dieser Wert enthält Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden (wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft).

**Anzahl mit 1. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die erste Ansage abgespielt wurde.

**Anzahl mit 2. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die zweite Ansage abgespielt wurde.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld gibt die gesamte Wartezeit aller beantworteten Anrufe an (mit Ausnahme von Anrufen, die nach lokaler und Netzwerkzeit in diese ACD-Gruppe übergelaufen sind). Diese Wartezeit kann auch für alle beantworteten CCR/EAR-Anrufe gelten, die durch die jeweilige CDN in das Vermittlungssystem gelangten.

**Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe an. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD- Gruppe in Nachtschaltung befand.

**Anrufgesamtdauer**

Dieser Wert gibt die Gesamtdauer aller beantworteten Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an. Anrufe, die nach Netzwerkzeit kommend übergelaufen sind, sind hier nicht enthalten.

**Anzahl ALB-Zustände**

Dieses Feld zeigt an, wie häufig alle Leitungen im Bündel besetzt waren. Wenn ein ALB-Zustand über die Grenze des Berichtsintervalls hinausgeht, wird die Dauer des ALB-Zustands unter den Berichtsintervallen aufgeteilt. Allerdings wird bei der Erfassung der Häufigkeit der ALB-Zustände nur das Berichtsintervall berücksichtigt, in dem die Abwesenheitsperiode begann.

**Gesamtdauer ALB**

Dieser Wert ist die Gesamtzeit, während der bei diesem Bündel alle Leitungen besetzt waren.

**Zeitspanne**

Dieser Wert gibt die Zeit innerhalb des Berichtsintervalls an, für die das Bündel verwendet wird. Dieses Feld wird dazu verwendet, den Zeitanteil (in %) zu bestimmen, zu dem alle Leitungen im Bündel besetzt waren.

**Anrufe ÜNZ Netz KOM**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Netzwerkanrufe an, die von dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**Anrufe ÜNZ Netz GEH**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Netzwerkzeit abgehend übergelaufen sind und in einem anderen Netzknoten beantwortet wurden.

**Netzwerk-Anrufdauer**

Obwohl Anrufe zunächst lokal ankommen, werden sie nicht immer auch lokal beantwortet. Wenn ein Anruf nach Netzwerkzeit überläuft, könnte er auch von einem anderen Bedienplatz im Netzwerk angenommen werden.

Wenn der Anruf von einem Bedienplatz an einem anderen Meridian-MAX-Standort beantwortet wird, mißt die Netzwerk-Anrufdauer die Zeit, die zwischen der Weitergabe des Anrufs von der lokalen Meridian MAX zur beantwortenden Meridian MAX und der Beendigung des Gesprächs durch die beantwortende Meridian MAX vergeht.

Die lokale Meridian 1 akkumuliert also die Netzwerk-Anrufdauer, während der Anruf von einer Meridian 1 zur anderen weitergeleitet wird.

Wenn beispielsweise ein Anruf von Netzknoten A (lokaler Netzknoten) über Netzknoten B zu Netzknoten C weitergeleitet wird, ist die Netzwerk-Anrufdauer die Zeit, die der Anruf benötigt, um von Netzknoten A zu Netzknoten B und von Netzknoten B zu Netzknoten C zu gelangen (einschließlich der Zeit, die an Netzknoten C bis zur Beendigung des Anrufs benötigt wird).

**Dauer ÜNZ Netz KOM**

Dieser Wert gibt die Gesamtdauer aller nach Netzwerkzeit übergelaufenen kommenden Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an.

**Dauer ÜNZ Netz GEH**

Dieser Wert gibt die Gesamtdauer aller nach Netzwerkzeit übergelaufenen abgehenden Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an. Diese Dauer gilt für abgehende Bündel/Leitungen beim Netzwerkanruf.

**Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der CCR-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die durch Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.

**Anr. m Zwangsabbruch**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der CCR-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.

**Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der von der IVR-Anwendung weitergeleiteten Anrufe mit „IVR anwenden“.

**WZ vor Anruf-Ende**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit eines Anrufs im CCR-Kontrollmodus, bevor er mit einer der Anforderungen „Zwangsbesezt“, „Zwangabbruch“, „Umleit. nach“ oder „IVR anwenden“ behandelt und anschließend von der IVR-Anwendung weitergeleitet wurde.

**Nachtanrufe abgbr.**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die über diese Amtsleitung in das System gelangten und anschließend vom Anrufer abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Wert auch Anrufe, die im Wartestatus auf IVR-Betrieb abgebrochen werden.

## Bündelstatistikfelder

Tabelle 15-4 enthält eine Liste der Felder, die in der Bündelstatistikgruppe bei der Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                    |
| * Bündelnummer<br><b>BÜN</b><br><b>NR.</b><br><b>Bündelnummer</b><br>Die Leitungsbündelnummer.                                                                                                                                                                                                |
| * Bündelname<br><b>BÜNDEL-</b><br><b>NAME</b><br><b>Bündelname</b><br>Der Name der Leitungsbündelnummer. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der Leitungsbündelnummer kein Name zugewiesen, wird statt dessen die Leitungsbündelnummer gedruckt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| * <b>Basiszeiteinheit</b><br><b>BASIS-<br/>ZEIT-<br/>EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“ angezeigt. Schichten werden nach dem Schichtnamen angezeigt. Tage und Wochen werden im Format „mm/tt/jj“ angezeigt. Monate werden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) angezeigt. Perioden werden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| <b>10. Einheiten CCS (hundert Gesprächssekunden)</b><br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br>Eine einzelne CCS-Einheit umfaßt 100 Sekunden, die der Anrufer im Wartefeld verbracht hat, unabhängig davon, ob der Anruf beantwortet oder abgebrochen wurde. Dieser Wert kann auch die CCS für CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über die entsprechende CDN in das System gelangt sind.<br>$(\text{Anrufgesamtdauer} + \text{Abbruchzeit} + \text{Gesamt-WZ} + \text{WZ vor Anruf-Ende}) / 100$                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>11. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br><b>TSF %</b><br>Der Telefonservicefaktor ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel ergibt nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn ACD-Gruppen mit identischem Schwellwert verglichen werden. Dieser Faktor kann auch die CCS für CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über die entsprechende CDN in das System gelangt sind.<br>$((\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.})) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) \times 100$                                                                                                  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>12. Gesamtanzahl angebotener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ANGEB</b><br><i>Angeb Anrufe</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die über dieses Bündel in die ACD- Gruppe gelangt sind. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD- Gruppe in Nachtschaltung befand. Wenn das Ursprungswartefeld eine CDN ist, kann dieser Wert auch die beantworteten CCR/EAR- Anrufe anzeigen, die über dieses Bündel durch eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe abgebrochen + ÜGEZ Anrufe + Anr. m Zwangsabbruch + Anrufe zwangsbelegt + Anrufe weitergel. |
| <b>13. Gesamtanzahl beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>BEANT</b><br><i>Anrufe beant</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der beantworteten Anrufe dieses Bündels. Diese Zahl kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangen.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>14. Anzahl vor WZ-Schwellwert beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>VORZ.</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><i>Vorz. beant.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe in diesem Bündel, die beantwortet wurden, bevor der Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe erreicht wurde. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe beantwortet – Anrufe spät beantw.                                                                                                                                                                                                                      |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>15. Anzahl nach WZ-Schwellwert beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>SPÄT</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><i>Spät beant.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe in diesem Bündel, die beantwortet wurden, als oder nachdem der Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe erreicht wurde. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe spät beantw.                                                                                                                |
| <b>16. Gesamtanzahl abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Anruf abgebr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der in diesem Bündel abgebrochenen Anrufe. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Anrufe abgebrochen                                                                                                                                                                                                      |
| <b>17. Anzahl vor WZ-Schwellwert abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>VORZ.</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Vorz. abgebr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl von Anrufen, die in diesem Bündel abgebrochen wurden, bevor der Wartezeit-Zielschwellwert erreicht wurde. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>Anrufe abgebrochen – Anrufe spät abgebr. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>18. Anzahl nach WZ-Schwellwert abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>SPÄT</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Spät abgebr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl von Anrufen in diesem Bündel, die abgebrochen wurden, als oder nachdem der Wartezeit-Zielschwellwert für die Ziel-ACD-Gruppe erreicht wurde. In diesem Wert sind die Anrufe nicht enthalten, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochen werden, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>Anrufe spät abgebr. |
| <b>19. Gesamtanzahl nach Anzahl übergelaufener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNA</b><br><b>GES.</b><br><i>Anrufe ÜNA</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe in diesem Bündel, die nach Anzahl übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>20. Gesamtanzahl nach Zeit übergelaufener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNZ</b><br><b>GES.</b><br><i>Anrufe ÜNZ</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe in diesem Bündel, die nach lokaler Zeit übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNZ lokal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                       |
| 21. Gesamtanzahl der übergelaufenen Anrufe<br><b>ÜBER-<br/>GEL.</b><br><i>Übergelaufen</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe in diesem Bündel, die übergelaufen sind (nach Anzahl, lokaler Zeit und Netzwerkzeit).<br>Anrufe ÜNA + Anrufe ÜNZ lokal + Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                                                                                    |
| 22. Gesamtanzahl der gezielt übergelaufenen Anrufe<br><b>ANRUF<br/>ÜGEZ</b><br><i>Überl. gez.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die über dieses Bündel in das System gelangt sind und aus dem Vermittlungssystem auf Grundlage der in der Konfigurationskontrolle definierten Zielrufnummer für gezielten Überlauf oder Nachtschaltung herausgesendet wurden.<br>ÜGEZ Anrufe                         |
| 23. Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet<br><b>ZWANG<br/>BES.</b><br><i>Zwangsbesetz</i><br>Die Anzahl der Anrufe an die CDN im kontrollierten Modus, die aufgrund der CCR-Anforderung „Zwangsbesetz“ als „besetzt“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums als „besetzt“ behandelt wurden.<br>Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Tabelle 15-4 (Fortsetzung)<br>Bündelstatistikfelder                                                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)                                                                                                                                    |  |
| <b>Spaltenüberschrift</b>                                                                                                                                                                                |  |
| <b>Diagrammüberschrift</b>                                                                                                                                                                               |  |
| Beschreibung                                                                                                                                                                                             |  |
| Formel                                                                                                                                                                                                   |  |
| 24. Anzahl der Anrufe, die die 1. Ansage erhielten.                                                                                                                                                      |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                      |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                      |  |
| 1                                                                                                                                                                                                        |  |
| <i>Anz. 1. RAN</i>                                                                                                                                                                                       |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                     |  |
| Anzahl mit 1. Ansage                                                                                                                                                                                     |  |
| 25. Anzahl der Anrufe, die die 2. Ansage erhielten.                                                                                                                                                      |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                      |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                      |  |
| 2                                                                                                                                                                                                        |  |
| <i>Anz. 2. RAN</i>                                                                                                                                                                                       |  |
| Die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage eingespielt wurde.                                                                                                                                    |  |
| Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                                                     |  |
| 26. Anzahl der Anrufe, die beide Ansagen erhielten                                                                                                                                                       |  |
| ANZ                                                                                                                                                                                                      |  |
| 1&2                                                                                                                                                                                                      |  |
| RAN                                                                                                                                                                                                      |  |
| <i>1. &amp; 2. RAN</i>                                                                                                                                                                                   |  |
| Dies ist die Anzahl der eindeutigen Ansagen, die bei kommenden Anrufen eingespielt wurden.                                                                                                               |  |
| Für Anrufe, bei denen sowohl die erste als auch die zweite Ansage eingespielt wurde, erhöht sich der Wert um zwei. Wenn ein Anruf die 2. Ansage mehrmals erhalten hat, erhöht sich der Wert nur um eins. |  |
| Anzahl mit 1. Ansage + Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                              |  |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                          |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>27. Durchschnittliche Anrufdauer</b><br><b>Ø</b><br><b>ANR.-</b><br><b>DAU.</b><br><b>Ø Anrufdauer</b><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer eines Anrufs vom Zeitpunkt seines Eingangs im Bündel bis zu seiner Beendigung bzw. seinem Abbruch. Diese Wartezeit kann auch für alle beantworteten CCR/EAR-Anrufe gelten, die über die jeweilige CDN in das System gelangten. Dieser Wert enthält keine für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung abgebrochenen Anrufe, wenn das Leistungsmerkmal Night Call Abandon Reporting deaktiviert ist oder das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft.<br>$(\text{Abbruchzeit} + \text{Gesamt-WZ} + \text{Anrufgesamtdauer}) / (\text{Anrufe abgebrochen} + \text{Anrufe beantwortet})$ |
| <b>28. Anzahl der Zustände "Alle Leitungen belegt" (ALB)</b><br><b>ANZ</b><br><b>ALB</b><br><b>Anzahl ALB</b><br>Dies ist die Gesamtzahl aller Zustände „Alle Leitungen belegt“.<br>Anzahl ALB-Zustände                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>29. Durchschnittliche Dauer der ALB-Zustände</b><br><b>Ø</b><br><b>DAU</b><br><b>ALB</b><br><b>Ø Dauer ALB</b><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer der Zustände „Alle Leitungen belegt“ dieses Bündels.<br>$\text{Gesamtdauer ALB} / \text{Anzahl ALB-Zustände}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                  |
| 30. Gesamtdauer der ALB-Zustände<br><b>GES.-<br/>DAUER<br/>ALB</b><br><i>Dau. ALB ges</i><br>Dies ist die Gesamtzeit, für die dieses Bündel sich im Status „Alle Leitungen belegt“ befand.<br>Gesamtdauer ALB                                                                               |
| 31. Prozentsatz der ALB-Zustände<br><b>ALB-<br/>%</b><br><i>% ALB-Zust.</i><br>Dies ist der Zeitanteil (in Prozent), zu dem sich dieses Bündel im Status „Alle Leitungen belegt“ befand.<br>(Gesamtdauer ALB × 100) / Zeitspanne                                                            |
| 32. Anz. d. 100 Anrufsek. f. Netz.übergel. kom. Anrufe<br><b>NÜNZ<br/>KOM.<br/>CCS</b><br><i>NÜNZ kom CCS</i><br>Dies ist die Anzahl an hundert Anrufsekunden, während derer dieses Bündel für kommende nach Netzwerkzeit übergelaufene Anrufe verwendet wurde.<br>Dauer ÜNZ Netz KOM / 100 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                      |
| 33. Anz. d. 100 Anrufsek. f. Netz.übergel. geh. Anrufe<br>NÜNZ<br>GEH.<br>CCS<br><i>NÜNZ geh CCS</i><br>Dies ist die Anzahl der hundert Anrufsekunden, in denen dieses Bündel für abgehende nach Netzwerkzeit übergelaufene Anrufe verwendet wurde.<br>Dauer ÜNZ Netz GEH / 100 |
| 34. Anzahl der ankommenden Netzwerküberlauf-Anrufe<br>NÜNZ<br>KOMM.<br>ANR.<br><i>NÜNZ kom Anr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der kommenden nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe in diesem Bündel.<br>Anrufe ÜNZ Netz KOM                                                    |
| 35. Anzahl der abgehenden Netzwerküberlauf-Anrufe<br>NÜNZ<br>GEH<br>ANR<br><i>NÜNZ geh Anr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der abgehenden nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe in diesem Bündel.<br>Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                       |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                 |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>36. Netzwerk-Anrufdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DURCH</b><br><b>ZEIT</b><br><i>Durchg.-zeit</i><br>Dieser Wert umfaßt die Zeit von dem Zeitpunkt an, an dem der Anruf vom lokalen Meridian 1 an das Netzwerk-Meridian 1 gesendet wird, das den Anruf beantwortet, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Anruf vom antwortenden Meridian 1 beendet wird. (Nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist.)<br>Netzwerk-Anrufdauer |
| <b>37. Anzahl abgebrochener Anrufe in Nachtschaltung</b><br><b>NACHT</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Nacht abgbr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der in diesem Bündel abgebrochenen Anrufe, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 18 oder niedriger läuft, wird dieser Wert auf null gesetzt.<br>Nachtanrufe abgbr.                                                                   |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Leitungsstatistik

Für jede Bündel-/Leitungs-/Ursprungs-ACD-Gruppen-Kombination, einschließlich ACD-Gruppen, die die Funktion von IVR- oder CDN-Wartefeldern haben, werden Leitungsdaten gesammelt.

### Leitungsdatenfelder

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „Leitungsstatistik“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld **BERECHNUNG** im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

Die Felder werden aus Sicht der Ursprungs-ACD-Gruppe beschrieben. Jedoch sind hier auch alle CCR/EAR-Anrufe enthalten, die über eine CDN in das System gelangen.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die von Bedienplätzen der Ursprungs-ACD-Gruppe oder denen einer anderen ACD-Gruppe beantwortet wurden, wenn der Anruf nach erweiterter, lokaler sowie Netzwerkzeit oder nach Anzahl übergelaufen ist. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die durch eine CDN in das Vermittlungssystem gelangen.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld zeigt die Anzahl Anrufe an, die über diese Leitung in das System gelangten und daraufhin vom Anrufer abgebrochen wurden. Dazu gehören auch abgebrochene Anrufe für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung, wenn das Meridian 1 Vermittlungssystem X11 Version 19 oder höher ausführt.

#### Anrufe ÜNA

Dieses Feld zeigt die Anzahl der (beantworteten oder abgebrochenen) Anrufe an, die nach Anzahl aus der Ursprungs-ACD-Gruppe übergelaufen sind.

#### Anrufe ÜNZ lokal

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach lokaler Zeit übergelaufen sind und vom Bedienplatz einer Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden. Dieser Wert enthält keine Anrufe, die nach Zeit übergelaufen sind und daraufhin von einem Bedienplatz der Ursprungs-ACD-Gruppe beantwortet wurden.

**ÜGEZ Anrufe**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, die über diese Leitung in das System gelangt sind und aus dem Vermittlungssystem auf Grundlage der in der Konfigurationskontrolle definierten Zielrufnummer für gezielten Überlauf oder Nachtschaltung herausgesendet wurden.

**Anrufe spät beantw.**

Dieses Feld gibt die Anzahl der beantworteten Anrufe (siehe „Anrufe beantwortet“) an, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung länger oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war. Bei nach erweiterter Zeit übergelaufenen abgehenden Anrufen enthält dieser Wert auch die gesamte in diesem Wartefeld verbrachte Zeit sowie die im Ziel-Wartefeld verbrachte logische Zeit. Bei Systemen mit CCR/EAR-Option schließt dieser Wert alle CCR/EAR-beantworteten Anrufe ein, die durch die jeweilige CDN in das System gelangten.

**Anrufe spät abgebr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe, bei denen die Wartezeit bis Anrufbeantwortung größer oder gleich dem Wartezeit-Zielschwellwert für die Ursprungs-ACD-Gruppe war. Dieser Wert enthält Anrufe, die während der Nachtschaltung einer ACD-Gruppe abgebrochen wurden (wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 19 oder höher läuft).

**Anzahl mit 1. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die erste Ansage abgespielt wurde.

**Anzahl mit 2. Ansage**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe an, bei denen die zweite Ansage abgespielt wurde.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld gibt die gesamte Wartezeit aller beantworteten Anrufe an. Bei nach erweiterter Zeit übergelaufenen Anrufen enthält dieser Wert auch die Wartezeit im Ursprungswartefeld. Diese Wartezeit kann auch für alle beantworteten CCR/EAR-Anrufe gelten, die durch die jeweilige CDN in das System gelangten.

#### **Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe an. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.

#### **Anrufgesamtdauer**

Dieser Wert gibt die Gesamtdauer aller beantworteten Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an. Anrufe, die nach Netzwerkzeit kommend übergelaufen sind, sind hier nicht enthalten.

#### **Anrufe ÜNZ Netz KOM**

Dieses Feld gibt die Anzahl der nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe an, die von dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden.

#### **Anrufe ÜNZ Netz GEH**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die nach Netzwerkzeit abgehend übergelaufen sind und in einem anderen Netzknoten beantwortet wurden.

#### **Netzwerk-Anrufdauer**

Obwohl die Anrufe zunächst lokal ankommen, werden sie nicht immer auch lokal beantwortet. Wenn ein Anruf nach Netzwerkzeit überläuft, könnte er auch von einem anderen Bedienplatz im Netzwerk angenommen werden. Wird der Anruf von einem Bedienplatz an einem anderen Meridian-MAX-Standort beantwortet, mißt die Netzwerk-Anrufdauer die Zeit, die zwischen der Weitergabe des Anrufs von der lokalen Meridian MAX zur beantwortenden Meridian MAX und der Beendigung des Gesprächs durch die beantwortende Meridian MAX vergeht.

Die lokale Meridian 1 erfaßt also die Netzwerk-Anrufdauer, während der Anruf von einer Meridian 1 zur anderen umgeleitet wird. Wenn beispielsweise ein Anruf von Netzknoten A (lokaler Netzknoten) über Netzknoten B zu Netzknoten C weitergeleitet wird, ist die Netzwerk-Anrufdauer die Zeit, die der Anruf benötigt, um von Netzknoten A zu Netzknoten B und von Netzknoten B zu Netzknoten C zu gelangen (einschließlich der Zeit, die an Netzknoten C bis zur Beendigung des Anrufs benötigt wird).

**Dauer ÜNZ Netz KOM**

Dieses Feld gibt die Gesamtdauer aller nach Netzwerkzeit übergelaufenen kommenden Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an.

**Dauer ÜNZ Netz GEH**

Diese Feld gibt die Gesamtdauer aller nach Netzwerkzeit übergelaufenen abgehenden Anrufe von der Anrufannahme bis zur Beendigung des Anrufs an. Diese Dauer gilt für abgehende Bündel/Leitungen beim Netzwerkanruf.

**Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der CCR-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die durch Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.

**Anr. m Zwangsabbruch**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.

**Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der von der IVR-Anwendung umgeleiteten Anrufe „IVR anwenden“.

**WZ vor Anruf-Ende**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit für einen Anruf im CCR-Kontrollmodus an, bevor er mit einer der Anforderungen „Zwangsbesetz“, „Zwangsabbruch“, „Umleit. nach“ oder „IVR anwenden“ behandelt und anschließend von der IVR-Anwendung umgeleitet wurde.

**Nachtanrufe abgbr.**

Dieses Feld gibt die Anzahl der Anrufe an, die über diese Amtsleitung in das System gelangten und anschließend vom Anrufer abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Dieser Wert wird auf null gesetzt, wenn das Meridian 1-Vermittlungssystem mit X11 Version 18 oder niedriger läuft. Wenn die CCR-Option aktiviert ist, enthält dieser Wert auch Anrufe, die im Wartestatus auf IVR-Betrieb abgebrochen werden.

## Leitungsstatistikfelder

Tabelle 15-5 enthält eine Liste der Felder, die in der Leitungsstatistikgruppe bei der Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-5</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                           |
| * Bündelnummer<br><b>BÜN</b><br><b>NR.</b><br><i>Bündelnummer</i><br>Die Leitungsbündelnummer.                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Bündelname<br><b>BÜNDEL-</b><br><b>NAME</b><br><i>Bündelname</i><br>Der Name der Leitungsbündelnummer. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der Leitungsbündelnummer kein Name zugewiesen, wird statt dessen die Leitungsbündelnummer gedruckt.                                        |
| * Leitungsnummer innerhalb des Bündels<br><b>LEITG</b><br><i>Leistungsnummer</i><br>Die Leitungsnummer innerhalb des Bündels. Die einzige sinnvolle Verwendungsmöglichkeit für dieses Feld ist, es rechts neben das Feld mit dem Bündelnamen oder der Bündelnummer zu setzen. Sie können es jedoch auch an anderer Stelle verwenden. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| * Ursprungs-ACD-Gruppennummer<br><b>ACD-GR.-NUMMER</b><br><i>Urspr.-ACD-Gr.-ID</i><br>Die Nummer der Ursprungs-ACD-Gruppe. Dies ist die ACD-Gruppe/CDN, in die die Leitung mündet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| * Ursprungs-ACD-Gruppenname<br><b>ACD-GR.-NAME</b><br><i>Urspr.-ACD-Gr.-Name</i><br>Der Name der Ursprungs-ACD-Gruppe/CDN. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe/CDN kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppen-/CDN-Nummer gedruckt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHE für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>10. Einheiten CCS (hundert Gesprächssekunden)</b><br><b>CCS</b><br><b>CCS</b><br>Eine einzelne CCS-Einheit besteht aus 100 Sekunden, die ein Anrufer im Wartefeld verbrachte, unabhängig davon, ob der Anruf beantwortet oder abgebrochen wurde. Dieser Wert kann auch die CCS für CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über die jeweilige CDN in das System gelangt sind.<br>$(\text{Anrufgesamtdauer} + \text{Abbruchzeit} + \text{Gesamt-WZ} + \text{WZ vor Anruf-Ende}) \div 100$                                                                                                                                                                                         |
| <b>11. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br><b>TSF %</b><br>Der Telefonservicefaktor ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel ergibt nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn ACD-Gruppen mit identischem Schwellwert verglichen werden. Dieser Faktor kann auch die CCS für CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über die entsprechende CDN in das System gelangt sind.<br>$(((\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.})) \times 100 / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}))$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>12. Gesamtanzahl angebotener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ANGEB</b><br><i>Angeb Anrufe</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die über diese Leitung in die ACD-Gruppe gelangt sind. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Dieser Wert zeigt auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe an, die mit dieser Leitung über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe abgebrochen + ÜGEZ Anrufe + Anr. m Zwangsabbruch + Anrufe zwangsbelegt + Anrufe weitergel. |
| <b>13. Gesamtanzahl beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>BEANT</b><br><i>Anrufe beant</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die beantwortet wurden. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe angeben, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>14. Anzahl vor WZ-Schwellwert beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>VORZ.</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><i>Vorz. beant.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die beantwortet wurden, bevor der Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe erreicht wurde. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe beantwortet – Anrufe spät beantw.                                                                                                                                                                 |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>15. Anzahl nach WZ-Schwellwert beantworteter Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>SPÄT</b><br><b>BE-</b><br><b>ANTW.</b><br><i>Spät beant.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die beantwortet wurden, als oder nachdem der Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe erreicht wurde. Dieser Wert kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das Vermittlungssystem gelangt sind.<br>Anrufe spät beantw. |
| <b>16. Gesamtanzahl abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Anruf abgebr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die abgebrochen wurden. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Anrufe abgebrochen                                                                             |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>17. Anzahl vor WZ-Schwellwert abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>VORZ.</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Vorz. abgebr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die abgebrochen wurden, bevor der Wartezeit-Zielschwellwert erreicht wurde. Wenn Meridian 1 mit Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Anrufe abgebrochen – Anrufe spät abgebr.               |
| <b>18. Anzahl nach WZ-Schwellwert abgebrochener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>SPÄT</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Spät abgebr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die abgebrochen wurden, als oder nachdem der Wartezeit-Zielschwellwert der Ursprungs-ACD-Gruppe erreicht wurde. Wenn Meridian 1 mit Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Anrufe spät abgebr. |
| <b>19. Gesamtanzahl nach Anzahl übergelaufener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNA</b><br><b>GES.</b><br><i>Anrufe ÜNA</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die nach Anzahl übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNA                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>20. Gesamtanzahl nach Zeit übergelaufener Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜNZ</b><br><b>GES.</b><br><i>Anrufe ÜNZ</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die nach lokaler Zeit übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNZ lokal                                                                                                                                          |
| <b>21. Gesamtanzahl der übergelaufenen Anrufe</b><br><b>ÜBER-</b><br><b>GEL.</b><br><i>Übergelaufen</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die nach Anzahl oder nach lokaler oder Netzwerkzeit übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNA + Anrufe ÜNZ lokal + Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                                                           |
| <b>22. Gesamtanzahl der gezielt übergelaufenen Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ÜGEZ</b><br><i>Überl. gez.</i><br>Dies ist die Anzahl der Anrufe, die über diese Leitung in das System gelangt sind und aus dem Vermittlungssystem aufgrund der in der Konfigurationskontrolle definierten Zielrufnummer für gezielten Überlauf oder Nachtschaltung herausgesendet wurden.<br>ÜGEZ Anrufe |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23. Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet<br><b>ZWANG</b><br><b>BES.</b><br><i>Zwangsbesetz</i><br>Die Anzahl der Anrufe an die CDN im kontrollierten Modus, die aufgrund der CCR-Anforderung „Zwangsbesetz“ als „besetzt“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums als „besetzt“ behandelt wurden.<br>Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet |
| 24. Anzahl der Anrufe, die die 1. Ansage erhielten.<br><b>ANZ</b><br><b>RAN</b><br><b>1</b><br><i>Anz. 1. RAN</i><br>Die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage eingespielt wurde.<br>Anzahl mit 1. Ansage                                                                                                                                                                                      |
| 25. Anzahl der Anrufe, die die 2. Ansage erhielten.<br><b>ANZ</b><br><b>RAN</b><br><b>2</b><br><i>Anz. 2. RAN</i><br>Die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage eingespielt wurde.<br>Anzahl mit 2. Ansage                                                                                                                                                                                     |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>26. Anzahl der Anrufe, die beide Ansagen erhielten</b><br><b>ANZ</b><br><b>1&amp;2</b><br><b>RAN</b><br><i>1. &amp; 2. RAN</i><br>Dies ist die Anzahl der eindeutigen Ansagen, die bei kommenden Anrufen eingespielt wurden. Für Anrufe, bei denen sowohl die erste als auch die zweite Ansage eingespielt wurde, erhöht sich der Wert um zwei. Wenn ein Anruf die 2. Ansage mehrmals erhalten hat, erhöht sich der Wert nur um eins.<br>Anzahl mit 1. Ansage + Anzahl mit 2. Ansage                                |
| <b>27. Durchschnittliche Anrufdauer</b><br><b>Ø</b><br><b>ANR.-</b><br><b>DAU.</b><br><i>Ø Anrufdauer</i><br>Dies ist die durchschnittliche Dauer eines Anrufs auf dieser Leitung, vom Zeitpunkt des Eingangs bis zum Abbruch oder zur Beendigung. Diese Wartezeit kann auch für alle beantworteten CCR/EAR-Anrufe stehen, die über die entsprechende CDN in das System gelangt sind.<br>$(\text{Abbruchzeit} + \text{Gesamt-WZ} + \text{Anrufgesamtdauer}) / (\text{Anrufe abgebrochen} + \text{Anrufe beantwortet})$ |
| <b>28. Anz. d. 100 Anrufsek. f. Netz.übergel. kom. Anrufe</b><br><b>NÜNZ</b><br><b>KOM.</b><br><b>CCS</b><br><i>NÜNZ kom CCS</i><br>Dies ist die Dauer in hundert Anrufsekunden, während der diese Leitung von kommenden, nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufen genutzt wurde.<br>Dauer ÜNZ Netz KOM / 100                                                                                                                                                                                                          |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                         |
| 29. Anz. d. 100 Anrufsek. f. Netz.übergel. geh. Anrufe<br>NÜNZ<br>GEH.<br>CCS<br><i>NÜNZ geh CCS</i><br>Dies ist die Dauer in hundert Anrufsekunden, während der diese Leitung von abgehenden, nach Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufen genutzt wurde.<br>Dauer ÜNZ Netz GEH / 100 |
| 30. Anzahl der ankommenden Netzwerküberlauf-Anrufe<br>NÜNZ<br>KOMM.<br>ANR.<br><i>NÜNZ kom Anr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der auf dieser Leitung kommenden Anrufe, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNZ Netz KOM                                             |
| 31. Anzahl der abgehenden Netzwerküberlauf-Anrufe<br>NÜNZ<br>GEH<br>ANR<br><i>NÜNZ geh Anr</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der auf dieser Leitung abgehenden Anrufe, die nach Netzwerkzeit übergelaufen sind.<br>Anrufe ÜNZ Netz GEH                                                |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 15-5 (Fortsetzung)</b><br><b>Leitungsstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>32. Netzwerk-Anrufdauer</b><br><b>GES.</b><br><b>DURCH</b><br><b>ZEIT</b><br><i>Durchg.-zeit</i><br>Dieser Wert umfaßt die Zeit von dem Zeitpunkt an, an dem der Anruf vom lokalen Meridian 1 an das Netzwerk-Meridian 1 gesendet wird, das den Anruf beantwortet, bis zu dem Zeitpunkt, an dem der Anruf vom antwortenden Meridian 1 beendet wird. (Nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist.)<br>Netzwerk-Anrufdauer                                 |
| <b>33. Anzahl abgebrochener Anrufe in Nachtschaltung</b><br><b>NACHT</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Nacht abgbr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe auf dieser Leitung, die abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Nachtanrufe abgbr. |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## DNIS-Statistik

Die DNIS-Daten werden für jede DNIS-Nummer akkumuliert.

### DNIS-Datenfelder

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „Ziel-DNIS-Statistik“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld *BERECHNUNG* im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld zeigt für die DNIS-Nummer die Anzahl der beantworteten ACD-, NACD-, CCR- und EAR-Anrufe an, einschließlich der Anrufe, die nach Zeit oder nach Anzahl übergelaufen sind.

Dieses Feld wird an dem Knoten gezählt, an dem der DNIS-Anruf beantwortet wird. Wenn ein DNIS-Anruf weitergeleitet und an einem entfernten Knoten beantwortet wird, wird dieses Feld nur am entfernten Knoten mitgezählt und nicht am Ursprungsknoten.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld zeigt die Anzahl der DNIS-ACD-Anrufe an, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während er auf einen Bedienplatz wartete. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe im Nachtmodus befand. Dieses Feld wird immer an dem Knoten gezählt, an dem der DNIS-Anruf erzeugt wird. Wird ein DNIS-Anruf weitergeleitet und an einem entfernten Knoten beantwortet, wird dieses Feld nur am entfernten Knoten und nicht am Ursprungsknoten mitgezählt.

#### Anrufe spät beantw.

Dieses Feld zeigt die Anzahl der DNIS-Anrufe an, einschließlich der CCR/EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS. Diese Anrufe wurden beantwortet und wiesen eine Wartezeit größer oder gleich dem für diese DNIS-Nummer definierten Wartezeit-Zielwert auf. In dieser Zählung sind auch Anrufe enthalten, die nach lokaler, erweiterter oder Netzwerkzeit übergelaufen sind.

**Anrufe spät abgebr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der DNIS-Anrufe an, die abgebrochen wurden und bei denen die Wartezeit größer oder gleich dem für diese DNIS-Nummer definierten Servicefaktor war. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.

**Gesamt-WZ**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller für die DNIS-Nummer beantworteten Anrufe an, einschließlich der Wartezeit für nach Zeit übergelaufene und CCR/EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS.

**Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller für die DNIS-Nummer abgebrochenen Anrufe an. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.

**Max Beantw.zeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller beantworteten Anrufe an, einschließlich der nach Zeit übergelaufenen und CCR/EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS.

**Max Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller abgebrochenen Anrufe. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.

**ACD-Gesprächsdauer**

Dieses Feld zeigt die von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf ACD-, NACD- oder CCR/EAR-Gespräche verwendete Zeit an, einschließlich der Zeit, die ein ACD-Anruf auf Halten gesetzt ist.

**Nachtanrufe abgbr.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der DNIS-ACD-Anrufe an, die vom Anrufer abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Dazu gehören auch abgebrochene Anrufe für eine ACD-Gruppe in Nachtschaltung, wenn das Meridian 1 Vermittlungssystem X11 Version 19 oder höher ausführt wird.

**Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der kontrollierten CDN-Anrufe an, die, wie von der CCR-Anwendung angefordert, als „Zwangsbesetz“ behandelt wurden. Darüber hinaus enthält dieser Wert die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.

**Anr. m Zwangsabbruch**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.

**Anrufe umgeleitet an**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden.

**Anr von IVR weiterg.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ bearbeitet und anschließend von der IVR-Anwendung weitergeleitet wurden.

### DNIS-Statistikfelder

Tabelle 15-6 zeigt die Felder, die in der Statistikgruppe „DNIS-Statistik“ für die Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-6</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| * DNIS-Nummer<br><b>DNIS-NR.</b><br><i>DNIS-Nummer</i><br>Die DNIS-Nummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| * DNIS-Name<br><b>DNIS NAME</b><br><i>DNIS-Name</i><br>Der Name der DNIS-Nummer. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der DNIS-Nummer kein Name zugewiesen, wird statt dessen die DNIS-Nummer ausgedruckt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-6 (Fortsetzung)</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>10. Gesamtanzahl DNIS-Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>DNIS</b><br><b>GES</b><br><i>Anrufe DNIS</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der ACD-, NACD-, CCR- und EAR-Anrufe, die an der DNIS-Nummer eingegangen sind.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe abgebrochen + Anrufe zwangsbelegt + Anr. m Zwangsabbruch + Anrufe umgeleitet + Anr von IVR weiterg.                                                   |
| <b>11. Gesamtanzahl beantworteter DNIS-Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>BEANT</b><br><i>DNIS Beantw.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der ACD-, NACD-, CCR- und EAR-Anrufe, die an der DNIS-Nummer beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                            |
| <b>12. Gesamtanzahl abgebrochener DNIS-Anrufe</b><br><b>ANRUF</b><br><b>ABGEB</b><br><i>DNIS Abgebr.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl der Anrufe, die für diese DNIS-Nummer abgebrochen wurden. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Anrufe abgebrochen |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| <b>Tabelle 15-6 (Fortsetzung)</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>13. Durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer</b><br>Ø<br><b>ACD-<br/>GSPR-<br/>DAU.</b><br>Ø <i>Dauer ACD</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeitdauer eines ACD-, NACD-, CCR- oder EAR-Anrufs bei dieser DNIS-Nummer vom Zeitpunkt der Anrufannahme bis zur Freigabe des Anrufs.<br>ACD-Gesprächsdauer / Anrufe beantwortet                                                                                                                          |
| <b>14. Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung</b><br>Ø<br><b>WZ<br/>ANT</b><br>Ø <i>WZ Beantw.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer dieser DNIS-Nummer bis zur Beantwortung seines Anrufs warten mußte. Darin sind auch CCR/EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS enthalten.<br>Gesamt-WZ / Anrufe beantwortet                                                                                                            |
| <b>15. Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufabbruch</b><br>Ø<br><b>WZ<br/>ABBRUCH</b><br>Ø <i>WZ Abbr.</i><br>Dies ist die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer dieser DNIS-Nummer bis zum Abbruch seines Anrufs wartete. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Abbruchzeit / Anrufe abgebrochen |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-6 (Fortsetzung)</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>16. Maximale Wartezeit bis Beantwortung</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>BEANT</b><br><i>Max WZ Beant</i><br>Dies ist die maximale Zeitdauer, die ein Anrufer dieser DNIS-Nummer bis zur Beantwortung seines Anrufs warten mußte. Darin sind auch CCR/EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS enthalten, jedoch keine abgebrochenen Anrufe, wenn sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand und eine Verkehrslenkungstabelle Nacht definiert wurde. Eine ACD-Gruppe befindet sich in Nachtschaltung, wenn alle Bedienplätze abgemeldet sind.<br>Max Beantw.zeit |
| <b>17. Maximale Wartezeit bis Anrufabbruch</b><br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>ABR</b><br><i>Max WZ Abbr.</i><br>Dies ist die maximale Zeitdauer, die ein Anrufer dieser DNIS-Nummer bis zum Abbruch seines Anrufs wartete. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ADC-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Max Abbruchzeit                                                                                                                                                |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| <b>Tabelle 15-6 (Fortsetzung)</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>18. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br>%<br><i>TSF %</i><br>Der Telefonservicefaktor ist der Prozentsatz der Anrufe, einschließlich der CCR- oder EAR-Anrufe in Verbindung mit DNIS, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel ergibt nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn mehrere DNIS mit identischen Schwellwerten verglichen werden.<br>$(((\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.})) \times 100) / (\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})$ |
| <b>19. Anzahl abgebrochener DNIS-Anrufe im Nachtmodus</b><br><b>NACHT</b><br><b>ABGEB</b><br><i>N. DNIS abg.</i><br>Dies ist die Gesamtzahl aller Anrufe an diese DNIS-Nummer, die abgebrochen wurden, während sich die Ziel-ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand. Wenn Meridian 1 mit X11 Version 19 oder höher läuft, enthält dieser Wert auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während sich die entsprechende ACD-Gruppe in Nachtschaltung befand.<br>Nachtanrufe abgbr.                                                                                                                                                |
| <b>20. Anzahl zwangsbesetzter DNIS-Anrufe</b><br><b>ZWANG</b><br><b>BESETZ</b><br><b>ANRUF</b><br><i>Zwangsbesetz</i><br>Dieses Feld zeigt die Anzahl der kontrollierten CCR-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.<br>Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet                                                                                                                                                                                                                               |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-6 (Fortsetzung)</b><br><b>DNIS-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 21. Anzahl zwangsgetrennter DNIS-Anrufe<br><b>GETRN</b><br><b>GESPR</b><br><i>Trennen</i><br>Dieses Feld zeigt die Anzahl der kontrollierten CCR-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung als „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.<br>Anr. m Zwangsabbruch                                                                                                                                                                              |
| 22. Anzahl umgeleiteter DNIS-Anrufe<br><b>ANRUF</b><br><b>UMLEI</b><br><i>Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet</i><br>Dieses Feld zeigt die Anzahl der kontrollierten CCR-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung als „Umleit. nach“ behandelt wurden. Es enthält auch die Anrufe, die von der CCR-Anwendung als „IVR anwenden“ behandelt und später von IVR weitergeleitet wurden.<br>Anrufe umgeleitet an + Anrufe von IVR weiterg. |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Projekt-ID-Statistik

Daten zu Projekt-IDs werden für jede Kombination von Projekt-ID und Ziel-ACD-Gruppe akkumuliert, einschließlich der ACD-Gruppen, die als IVR-Wartefelder agieren. Mit jedem ACD-, NACD-, CCR- oder EAR-Anruf können mehrere Projekt-IDs verbunden sein.

### Projekt-ID-Datenfelder

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „Projekt-ID“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld *BERECHNUNG* im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

#### Anzahl Vorkommnisse

Dieses Feld zeigt an, wie oft die Projekt-ID von Bedienplätzen der ACD-Gruppe eingegeben wurde. Wenn die gleiche ID mehrmals für denselben Anruf eingegeben wird, erhöht sich der Wert in diesem Feld bei jeder Eingabe der Projekt-ID um eins.

#### Aufgewendete Zeit

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die auf diese Projekt-ID verwendet wurde.

## Projekt-ID-Statistikfelder

Tabelle 15-7 zeigt die Felder an, die in der Statistikgruppe „Projekt-ID-Statistikgruppe“ für die Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-7</b><br><b>Projekt-ID-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                             |
| * Projekt-ID-Nummern<br><b>PRO-<br/>JEKT</b><br><i>Projekt-ID</i><br>Die eingegebene Projekt-ID-Nummer.                                                                                                                                                                |
| * Projektname<br><b>PROJEKT-<br/>NAME</b><br><i>Projektname</i><br>Der Name der Projekt-ID. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten.<br>Wurde der Projekt-ID kein Name zugewiesen, wird statt dessen die Projekt-ID-Nummer gedruckt. |
| * ACD-Gruppennummer<br><b>ACD-GR.-<br/>NUMMER</b><br><i>Ziel-ACD-Gr.-ID</i><br>Die Ziel-ACD-Gruppe, in der ein ACD-, NACD-, CCR- oder EAR-Anruf beantwortet und für den eine Projekt-ID eingegeben wurde.                                                              |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-7 (Fortsetzung)</b><br><b>Projekt-ID-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| * ACD-Gruppenname<br><b>ACD-GR.-NAME</b><br><i>Ziel-ACD-Gruppenname</i><br>Der Name der Ziel-ACD-Gruppe. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| * Bedienplatz-ID<br><b>BP ID</b><br><i>BP-ID</i><br>Bedienplatz-ID                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-7 (Fortsetzung)</b><br><b>Projekt-ID-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                      |
| * Bedienplatzname<br><b>BEDIENPL.</b><br><b>NAME</b><br><i>Bedienplatzname</i><br>Der Bedienplatzname, der der Bedienplatz-ID zugewiesen ist. Wenn der Name länger als die Breite des Feldes ist, wird er rechts abgeschnitten. Wenn für die Bedienplatz-ID kein Name existiert, wird statt dessen die Bedienplatz-ID gedruckt. |
| 10. ACD-Gesprächsdauer pro Projekt-ID<br><b>GES.-</b><br><b>DAUER</b><br><i>Berechn.Zeit</i><br>Dieses Feld zeigt die Gesamtgesprächsdauer für diese Projekt-ID an.<br>Aufgewendete Zeit                                                                                                                                        |
| 11. Ø ACD-Gesprächsdauer pro Projekt-ID<br><b>ØDAU</b><br><b>PROJ</b><br><i>ØDau Projekt</i><br>Dieses Feld zeigt die auf ein Projekt mit dieser ID durchschnittlich verwendete Zeit an.<br>Aufgewendete Zeit ÷ Anzahl Vorkommnisse                                                                                             |
| 12. Anzahl Zuordnungen pro Projekt-ID<br><b>ANZAHL</b><br><b>ZUORDNG</b><br><i>Zuord./PID</i><br>Dieses Feld zeigt an, wie oft diese Projekt-ID insgesamt während aller Anrufe ausgewählt wurde.<br>Anzahl Vorkommnisse                                                                                                         |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## **RAN-Bündelstatistik**

Die in dieser Gruppe zusammengefaßten Statistiken liefern Informationen zur Verwendung des RAN-Bündels. Diese Statistikgruppe ist nur verfügbar, wenn Meridian 1 mit X11 Version 17 oder höher ausgeführt wird.

### **RAN-Bündeldatafelder**

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „RAN-Bündelstatistik“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld *BERECHNUNG* im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

#### **RAN-Zugriffe**

Dieses Feld zeigt die Gesamtverwendungsdauer dieses Ansagebündels an.

#### **Ges. RAN-Zugr-Dauer**

Dieses Feld zeigt an, wie oft auf das Ansagebündel zugegriffen wurde.

## RAN-Bündelstatistikfelder

Tabelle 15-8 gibt die Felder an, die in der Statistikgruppe „RAN-Bündelstatistik“ für die Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-8</b><br><b>RAN-Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                        |
| * RAN-Bündelnummer<br><b>RAN-Bündelnr</b><br><b>Bündelnummer</b><br>Die Leitungsbündelnummer.                                                                                                                                                                                                     |
| * RAN-Leitungsbündelname<br><b>RAN BÜNDELNAME</b><br><b>Bündelname</b><br>Der Name der Leitungsbündelnummer. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der Leitungsbündelnummer kein Name zugewiesen, wird statt dessen die Leitungsbündelnummer gedruckt. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-8 (Fortsetzung)</b><br><b>RAN-Bündelstatistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-<br/>ZEIT-<br/>EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| 10. Anzahl RAN-Zugriffe<br><b>ANZ.<br/>RAN-<br/>ANRUF</b><br><i>Anzahl RAN-Zugriffe</i><br>Die Anzahl der Zugriffe auf dieses Ansageleitungsbündel.<br>RAN-Zugriffe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11. Einheiten CCS für RAN (hundert Gesprächssekunden)<br><b>RAN<br/>CCS</b><br><b>RAN CCS</b><br>Die Verwendungsdauer dieses RAN-Leitungsbündels in hundert Gesprächssekunden.<br>Ges. RAN-Zugr-Dauer / 100                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |



## CDN-Statistik

Die in dieser Gruppe zusammengefaßten Statistiken liefern gespeicherte Informationen über die Ursprungs-CDNs. Diese Statistikgruppe ist nur verfügbar, wenn die Option „CCR/EAR“ aktiviert ist.

### CDN-Datenfelder

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „CDN-Statistik“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Sie öffnen dieses Popup-Fenster, indem Sie im Feld *BERECHNUNG* im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der von der CDN im kontrollierten Modus angenommenen Anrufe an.

In diesem Wert sind keine beantworteten IVR-Anrufe enthalten.

#### Anrufe abgebrochen

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der von der CDN angenommenen Anrufe an, die abgebrochen wurden, während sie zur Beantwortung im kontrollierten Modus anstanden.

Dieser Wert enthält IVR-Anrufe.

#### Anrufe umgeleitet an

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden.

#### Anr. m Zwangsabbruch

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.

#### Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums besetzt waren.

**Anrufe spät abgebr.**

In diesem Feld wird die Anzahl der CDN-Anrufe angezeigt, die nach Erreichen des Wartezeit-Zielschwellwertes, der in der Schwellwertdefinition für diese CDN definiert wurde, abgebrochen wurden.

**Anrufe an Std-NST**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe, die an die Standard-ACD-Gruppe weitergeleitet wurden, da sich die CDN im Standardmodus befand.

**Anrufe spät beantw.**

Dieses Feld zeigt die Gesamtanzahl der CDN-Anrufe an, die nach Überschreiten des für diese CDN in der Schwellwertdefinition definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet wurden.

**Gesamt-WZ b. Abbruch**

Dieses Feld zeigt die Gesamtwartezeit aller abgebrochenen CDN-Anrufe an.

**Gesamt-WZ b. Umleitg**

Dieses Feld zeigt die Gesamtwartezeit aller CDN-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden.

**Gesamt-WZ b. Trennen**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit aller CDN-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.

**Wartezeit b. besetzt**

Dieses Feld zeigt die Gesamtwartezeit aller CDN-Anrufe an, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden.

**Gesamt-Wartezeit**

Dieses Feld zeigt die Gesamtwartezeit aller beantworteten CDN-Anrufe an.

**Max Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller abgebrochenen CDN-Anrufe an.

**Max Beantw.Abbruchzeit**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller abgebrochenen CDN-Anrufe an.

**Beantw.-Kategorie n**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der beantworteten CDN-Anrufe an, bei denen es gemäß der vom Kunden gewählten Kategoriendefinition zu einer Wartezeit in der „n-ten“ Wartezeit-bis-Beantwortung-Kategorie kam. Das „n“ ist dabei eine Zahl zwischen 1 und 10. Dieses Feld zeigt Werte mit einer Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.

Nicht enthalten sind Anrufe, die in einem IVR-Wartefeld beantwortet wurden.

**Abbruchskategorie n**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der abgebrochenen CDN-Anrufe an, bei denen es gemäß der vom Kunden gewählten Kategoriendefinition zu einer Wartezeit in der „n-ten“ Wartezeit-bis-Abbruch-Kategorie kam. Das „n“ ist dabei eine Zahl zwischen 1 und 10. Dieses Feld zeigt Werte mit einer Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.

Eingeschlossen sind abgebrochene IVR-Anrufe.

**Anrufe mit IVR**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ behandelt wurden und von dem Wartefeld „IVR“ beantwortet wurden.

**Anr von IVR weiterg.**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der kontrollierten Anrufe an, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ behandelt und anschließend von der IVR-Anwendung weitergeleitet wurden.

**WZ IVR ges.**

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit vom Eintritt des Anrufs in die CDN bis zur Beantwortung durch die IVR-Anlage an.

**CDN-Statistikfelder**

Tabelle 15-9 gibt die Felder an, die in der Statistikgruppe „CDN-Statistik“ für die Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-9</b><br><b>CDN-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b><i>Diagrammüberschrift</i></b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                             |
| * CDN-Nummer<br><b>CDN<br/>NUMMER</b><br><b><i>CDN-Nummer</i></b><br>Die CDN-Nummer.                                                                                                                                                          |
| * CDN-Name<br><b>CDN<br/>NAME</b><br><b><i>CDN-Name</i></b><br>Der Name der CDN. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten.<br>Wurde der CDN kein Name zugewiesen, wird statt dessen die CDN-Nummer gedruckt. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| * Basiszeiteinheit<br><b>BASIS-<br/>ZEIT-<br/>EINHEIT</b><br><i>Basiszeiteinheit</i><br>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt. |
| 10. Anzahl akzeptierter Anrufe<br><b>ANRUF<br/>AKZPT</b><br><i>Anrufe akzpt</i><br>Die Gesamtzahl der Anrufe, die in dieser CDN eingegangen sind.<br>Anrufe beantwortet + Anrufe abgebrochen + Anrufe weitergel. + Anr. m Zwangsabbruch + Anrufe zwangsbelegt + Anrufe an Std-NST + Anr. von IVR weiterg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 11. Anrufe beantwortet<br><b>ANRUF<br/>BEANT</b><br><i>Beantwortet</i><br>Die Gesamtzahl der Anrufe, die an diese CDN gerichtet waren und beantwortet wurden.<br>Anrufe beantwortet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12. Anrufe abgebrochen<br><b>ANRUF</b><br><b>ABGEB</b><br><i>Abgebrochen</i><br>Die Gesamtzahl der Anrufe, die an diese CDN gerichtet waren und abgebrochen wurden.<br>Anrufe abgebrochen                                                                                                                                                                                                              |
| 13. Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet<br><b>ZWANG</b><br><b>BES.</b><br><i>Zwangsbesetz</i><br>Die Anzahl der Anrufe an die CDN im kontrollierten Modus, die aufgrund der CCR-Anforderung „Zwangsbesetz“ als „besetzt“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der EAR-Anrufe, die wegen Erreichen des Anrufmaximums als „besetzt“ behandelt wurden.<br>Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet |
| 14. Gesamtanzahl Anrufe mit Zwangsabbruch<br><b>ZWANG</b><br><b>ABGBR</b><br><i>Trennen</i><br>Die Anzahl der Anrufe dieser CDN im kontrollierten Modus, die von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.<br>Anr. m Zwangsabbruch                                                                                                                                                       |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 15. Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet<br><b>ANRUF</b><br><b>UMLEI</b><br><i>Gesamtanzahl Anrufe weitergeleitet</i><br>Die Anzahl der Anrufe dieser CDN im kontrollierten Modus, die von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden, sowie die Anzahl der Anrufe, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ behandelt und anschließend von der IVR-Anwendung weitergeleitet wurden.<br>Anrufe umgeleitet an + Anr. von IVR weiterg. |
| 16. Gesamtanzahl Anrufe zur Standard-ACD-Nummer<br><b>STD.</b><br><b>GRP.</b><br><i>Std.-ACD-Gr.</i><br>Die Anzahl der Anrufe, die an die Standard-ACD-Gruppe der CDN geleitet wurden, während sich die CDN im Standardmodus befand.<br>Anrufe an Std-NST                                                                                                                                                                                         |
| 17. IVR-Behandlung anwenden<br><b>IVR</b><br><b>ANW.</b><br><i>IVR anwenden</i><br>Die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ behandelt und vom IVR-Wartefeld beantwortet wurden.<br>Anrufe mit IVR                                                                                                                                                                                          |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfelder</b>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                         |
| 18. Gesamtanzahl durch IVR weiterverbundener Anrufe<br><b>IVR</b><br><b>VERB.</b><br><i>IVR weiterr.</i><br>Die Gesamtzahl der kontrollierten CDN-Anrufe, die von der CCR-Anwendung mit „IVR anwenden“ behandelt und anschließend von der IVR-Anwendung weiterverbunden wurden.<br>Anr. von IVR weiterg.                           |
| 19. Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung<br><b>Ø</b><br><b>WZ</b><br><b>ANT</b><br><i>Ø WZ Beantw.</i><br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer bis zur Beantwortung seines CDN-Anrufs gewartet hat. (Wird auch als „durchschnittliche Beantwortungszeit“ (ØBWZ) bezeichnet).<br>Gesamt-WZ / Anrufe beantwortet |
| 20. Durchschnittliche Wartezeit bis Anrufabbruch<br><b>Ø</b><br><b>WZ</b><br><b>ABBRUCH</b><br><i>Ø WZ Abbr.</i><br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer bis zum Abbruch seines CDN-Anrufs gewartet hat.<br>Wartezeit bis Abbruch / Gesamtzahl Anrufe abgebrochen                                                      |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                        |
| <b>21. Durchschnittliche Wartezeit bis Besetzt</b><br>Ø<br>WZ<br>BES<br>Ø WZ Besetzt<br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer gewartet hat, bevor sein CDN-Anruf als „besetzt“ behandelt wurde.<br>Gesamte Wartezeit bis Besetzt / Gesamtanzahl Anrufe auf besetzt geschaltet                          |
| <b>22. Durchschnittliche Wartezeit bis Trennen</b><br>Ø<br>WZ<br>TREN<br>Ø WZ Trennen<br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer gewartet hat, bevor sein CDN-Anruf getrennt wurde.<br>Gesamte Wartezeit bis Trennung / Anr. m Zwangsabbruch                                                             |
| <b>23. Durchschnittliche Wartezeit bis Umleitung</b><br>Ø WZ<br>UMLT<br>NACH<br>ØWZ Umleitg.<br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer gewartet hat, bevor der CDN-Anruf von der CCR-Anwendung mit dem Befehl „Umleit. nach“ behandelt wurde.<br>Gesamte Wartezeit bis Umleitung / Anrufe umgeleitet an |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                          |
| 24. Durchschnittliche Wartezeit bis IVR-Behandlung<br>Ø<br>WZ<br>IVR<br>Ø WZ IVR<br>Die durchschnittliche Wartezeit vom Eintritt eines Anrufs in die CDN bis zur Beantwortung durch die IVR-Anlage.<br>WZ IVR ges. / Anrufe mit IVR |
| 25. Maximale Wartezeit bis Beantwortung<br>MAX<br>WZ<br>BEANT<br>Max WZ Beant<br>Die maximale Zeitdauer, die ein CDN-Anrufer bis zur Beantwortung seines Anrufs gewartet hat.<br>Max Beantw.Abbruchzeit                             |
| 26. Maximale Wartezeit bis Anrufabbruch<br>MAX<br>WZ<br>ABR<br>Max WZ Abbr.<br>Die maximale Zeitdauer, die ein CDN-Anrufer bis zum Abbruch seines Anrufs gewartet hat.<br>Max Abbruchzeit                                           |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                   |
| 27. Gesamte Wartezeit bis Besetzt<br><b>WZ</b><br><b>BE-</b><br><b>SETZT</b><br><b>WZ Besetzt</b><br>Die gesamte Zeitdauer, die CDN-Anrufer gewartet haben, bevor ihre Anrufe von der CCR-Anwendung mit „Zwangsbesetz“ behandelt wurden.<br>Gesamte Wartezeit bis besetzt    |
| 28. Gesamte Wartezeit bis Trennen<br><b>GES.-</b><br><b>WZ</b><br><b>TRENN</b><br><b>WZ Trennen</b><br>Die gesamte Zeitdauer, die CDN-Anrufer gewartet haben, bevor ihre Anrufe von der CCR-Anwendung mit „Zwangsabbruch“ behandelt wurden.<br>Gesamte Wartezeit bis Trennen |
| 29. Gesamte Wartezeit bis Umleitung<br><b>WZ</b><br><b>UMLTG</b><br><b>NACH</b><br><b>WZ Umleitung</b><br>Die gesamte Zeitdauer, die CDN-Anrufer gewartet haben, bevor ihre Anrufe von der CCR-Anwendung mit „Umleit. nach“ behandelt wurden.<br>Wartezeit b. Weiterleit.    |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>30. Telefonservicefaktor</b><br><b>TSF</b><br>%<br><i>TSF %</i><br>Der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des definierten Wartezeit-Zielschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden. Gesamtwerte für alle CDNs sind für diese Formel nicht sinnvoll, wenn die CDNs unterschiedliche Schwellwerte haben.<br>$\frac{[(\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen}) - (\text{Anrufe spät beantw.} + \text{Anrufe spät abgebr.})]}{(\text{Anrufe beantwortet} + \text{Anrufe abgebrochen})} \times 100$                                                                                                                                                                            |
| <b>31. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 1</b><br>%<br><b>BE-ANTW</b><br><b>KAT1</b><br><i>% Beantw. 1</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 1 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuell angepaßten Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 1} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>32. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 2</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT2</b><br>% <i>Beantw. 2</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 2 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Werden diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 2} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$      |
| <b>33. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 3</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT3</b><br>% <i>Beantw. 3</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 3 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 3} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>34. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 4</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT4</b><br><i>% Beantw. 4</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 4 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 4} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| <b>35. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 5</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT5</b><br><i>% Beantw. 5</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 5 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 5} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>36. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 6</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT6</b><br><i>% Beantw. 6</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 6 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 6} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| <b>37. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 7</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT7</b><br><i>% Beantw. 7</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 7 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 7} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>38. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 8</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT8</b><br><i>% Beantw. 8</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 8 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 8} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| <b>39. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 9</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT9</b><br><i>% Beantw. 9</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 9 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 9} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |



| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>40. Prozentsatz beantwortet in Kategorie 10</b><br>%<br><b>BE-<br/>ANTW<br/>KAT10</b><br><i>% Beantw. 10</i><br>Der Prozentsatz aller beantworteten CDN-Anrufe, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 10 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>$\text{Beantw.-Kategorie 10} / \text{Anrufe beantwortet} \times 100$                                                                                                                                  |
| <b>41. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 1</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT1</b><br><i>% Abgebr. 1</i><br>Der Prozentsatz aller abgebrochenen CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 1 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 1} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>42. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 2</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT2</b><br><i>% Abgebr. 2</i><br>Der Prozentsatz aller abgebrochenen CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 2 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 2} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>43. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 3</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT3</b><br><i>% Abgebr. 3</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 3 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 3} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$               |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>44. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 4</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT4</b><br><i>% Abgebr. 4</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 4 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 4} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>45. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 5</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT5</b><br><i>% Abgebr. 5</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 5 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 5} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>46. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 6</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT6</b><br><i>% Abgebr. 6</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 6 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 6} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>47. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 7</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT7</b><br><i>% Abgebr. 7</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 7 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 7} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>48. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 8</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT8</b><br><i>% Abgebr. 8</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 8 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 8} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>49. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 9</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT9</b><br><i>% Abgebr. 9</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 9 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 9} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>50. Prozentsatz abgebrochen in Kategorie 10</b><br>%<br><b>AB-<br/>GEBR<br/>KAT10</b><br><i>% Abgebr. 10</i><br>Der Prozentsatz aller CDN-Anrufe, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 10 festgelegten Zeit abgebrochen wurden.<br>Es gibt zehn vordefinierte Abbruchzeitkategorien. Die zugehörigen Werte werden im Bericht CDN-Wartezeit bis Anrufabbruch aufgeführt. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>$\text{Abbruchskategorie 10} / \text{Anrufe abgebrochen} \times 100$ |
| <b>51. Anzahl beantwortet in Kategorie 1</b><br><b>ANTW<br/>KAT1</b><br><i>Anz beant 1</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 1 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Werden diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 1                              |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>52. Anzahl beantwortet in Kategorie 2</b><br>ANTW<br>KAT2<br><i>Anz beant 2</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 2 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 2 |
| <b>53. Anzahl beantwortet in Kategorie 3</b><br>ANTW<br>KAT3<br><i>Anz beant 3</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 3 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 3 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>54. Anzahl beantwortet in Kategorie 4</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT4</b><br><i>Anz beant 4</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 4 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 4 |
| <b>55. Anzahl beantwortet in Kategorie 5</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT5</b><br><i>Anz beant 5</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 5 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 5 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>56. Anzahl beantwortet in Kategorie 6</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT6</b><br><i>Anz beant 6</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 6 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 6 |
| <b>57. Anzahl beantwortet in Kategorie 7</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT7</b><br><i>Anz beant 7</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 7 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 7 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>58. Anzahl beantwortet in Kategorie 8</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT8</b><br><i>Anz beant 8</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 8 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 8 |
| <b>59. Anzahl beantwortet in Kategorie 9</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT9</b><br><i>Anz beant 9</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 9 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 9 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>60. Anzahl beantwortet in Kategorie 10</b><br><b>ANTW</b><br><b>KAT10</b><br><i>Anz beant 10</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Beantwortungskategorie 10 festgelegten Zeit beantwortet wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. IVR-Anrufe und Anrufe, die nach Zeitüberschreitung übergelaufen sind, werden bei diesem Wert nicht mitgerechnet. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum beantwortet wurden.<br>Beantw.-Kategorie 10 |
| <b>61. Anzahl abgebrochen in Kategorie 1</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT1</b><br><i>Anz abbr KT1</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 1 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 1                                                                                                                       |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>62. Anzahl abgebrochen in Kategorie 2</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT2</b><br><i>Anz abbr KT2</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 2 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 2 |
| <b>63. Anzahl abgebrochen in Kategorie 3</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT3</b><br><i>Anz abbr KT3</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 3 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 3 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>64. Anzahl abgebrochen in Kategorie 4</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT4</b><br><b>Anz abbr KT4</b><br><p>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 4 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <p>Abbruchskategorie 4</p> |
| <b>65. Anzahl abgebrochen in Kategorie 5</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT5</b><br><b>Anz abbr KT5</b><br><p>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 5 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <p>Abbruchskategorie 5</p> |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>66. Anzahl abgebrochen in Kategorie 6</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT6</b><br><i>Anz abbr KT6</i><br><p>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 6 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <b>Abbruchskategorie 6</b> |
| <b>67. Anzahl abgebrochen in Kategorie 7</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT7</b><br><i>Anz abbr KT7</i><br><p>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 7 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.</p> <b>Abbruchskategorie 7</b> |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>68. Anzahl abgebrochen in Kategorie 8</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT8</b><br><i>Anz abbr KT8</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 8 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 8 |
| <b>69. Anzahl abgebrochen in Kategorie 9</b><br><b>ABGEB</b><br><b>KAT9</b><br><i>Anz abbr KT9</i><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 9 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 9 |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| <b>Tabelle 15-9 (Fortsetzung)</b><br><b>CDN-Statistikfeld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 70. Anzahl abgebrochen in Kategorie 10<br><b>ABGEB</b><br><b>KAT10</b><br><b>Anz abbr KT10</b><br>Dieser Wert wird aus dem entsprechenden Prozentfeld abgeleitet und gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die innerhalb der in Abbruchzeitkategorie 10 festgelegten Zeit abgebrochen wurden. Wenn diese Formeln in einem individuellen Berichtsformat verwendet werden, werden unter der Berichtsüberschrift zwei zusätzliche Zeilen mit der entsprechenden Wartezeitkategorie gedruckt. Dieses Feld zeigt Werte mit einer durchschnittlichen Genauigkeit von +/- 1 Prozent aller Anrufe an, die in dem im Bericht angegebenen Zeitraum abgebrochen wurden.<br>Abbruchskategorie 10 |
| <b>– Ende –</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



## Statistik zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung

Die in dieser Gruppe zusammengefaßten Statistiken liefern gespeicherte Informationen über die Ursprungs-CDNs und/oder die antwortenden Ziel-ACD-Gruppen. Diese Statistikgruppe ist nur verfügbar, wenn die Option „CCR/EAR“ aktiviert ist.

### Datenfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung

In diesem Abschnitt werden die Datenfelder aufgelistet, die in der Statistikgruppe „CDN-Beantwortungsaufschlüsselung“ in einem Popup-Fenster zur Verfügung stehen. Dieses Popup-Fenster öffnen Sie, indem Sie im Feld *BERECHNUNG* im Leistungsmerkmal „Formeldefinition“ des Leistungsmerkmals „Berichtsdefinition“ die Taste [Bereich ändern] drücken.

**Anmerkung:** Die Aufschlüsselung nach IVR-Wartefeldern wird in dieser Statistikgruppe nicht berücksichtigt.

#### Anrufe beantwortet

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die lokal von der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt über die Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet werden.

#### Anrufe spät beantw.

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die nach Erreichen des im Leistungsmerkmal „Schwellwertdefinition“ für diese CDN definierten maximalen Wartezeit-Zielschwellwerts lokal an der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt über die Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurden.

#### Gesamt-Wartezeit

Dieses Feld zeigt die gesamte Wartezeit aller CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die lokal von der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt von der Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurden.

#### Max Beantw.Abbruchzeit

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit aller CDN-Anrufe im kontrollierten Modus an, die lokal von der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt von der Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurden.

### Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung

Tabelle 15-10 zeigt die Felder, die in der Statistikgruppe „CDN-Beantwortungsaufschlüsselung“ für die Erstellung von Spalten im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ ausgewählt werden können.

| <b>Tabelle 15-10</b><br><b>Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung</b>                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                        |
| * CDN-Nummer<br><b>CDN<br/>NUMMER</b><br><i>CDN-Nummer</i><br>Die CDN-Nummer.                                                                                                                                                                     |
| * CDN-Name<br><b>CDN<br/>NAME</b><br><i>CDN-Name</i><br>Der Name der CDN-Nummer. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der CDN kein Name zugewiesen, wird statt dessen die CDN-Nummer gedruckt.        |
| * Ziel-ACD-Gruppennummer<br><b>ACD-GR.-<br/>NUMMER</b><br><i>Ziel-ACD-Gr.-ID</i><br>Die Nummer der Ziel-ACD-Gruppe, wenn der CDN-Anruf lokal beantwortet wird oder die Verkehrslenkungsnebenstelle, wenn der CDN-Anruf entfernt beantwortet wird. |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                   |

| <b>Tabelle 15-10 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)</p> <p><b>Spaltenüberschrift</b></p> <p><b>Diagrammüberschrift</b></p> <p>Beschreibung</p> <p>Formel</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>* Ziel-ACD-Gruppenname</p> <p><b>ACD-GR.-NAME</b></p> <p><i>Ziel-ACD-Gruppenname</i></p> <p>Der Name der Ziel-ACD-Gruppe, wenn der CDN-Anruf lokal beantwortet wird oder die Verkehrslenkungsnebenstelle, wenn der CDN-Anruf entfernt beantwortet wird. Wenn der Name länger als die Feldbreite ist, wird er rechts abgeschnitten. Wurde der ACD-Gruppe kein Name zugewiesen, wird statt dessen die ACD-Gruppennummer gedruckt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>* Basiszeiteinheit</p> <p><b>BASIS-ZEIT-EINHEIT</b></p> <p><i>Basiszeiteinheit</i></p> <p>In einem Bericht wird diese Spalte durch eine entsprechende Überschrift und ein Zeitformat ersetzt. Folgende Überschriften kommen in Frage: INTVL für einen Intervallbericht, SCHICHT für einen Schichtbericht, TAG für einen Tagesbericht, WOCHEN für einen Wochenbericht, MONAT für einen Monatsbericht und PERIODE für einen Periodenbericht. Intervalle werden im Format „hh:mm“, Schichten durch den Schichtnamen, Tage und Wochen im Format „tt/mm/jj“, Monate im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist die Abkürzung des Monats) und Perioden im Format „aaaa jj“ („aaaa“ ist ein Periodenname) angezeigt.</p> |
| <p><b>10. Anrufe beantwortet</b></p> <p><b>ANRUF<br/>BEANT</b></p> <p><i>Beantwortet</i></p> <p>Die Gesamtzahl der CDN-Anrufe im kontrollierten Modus, die lokal an der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt über die Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurden.</p> <p>Anrufe beantwortet</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| – Fortsetzung –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 15-10 (Fortsetzung)</b><br><b>Statistikfelder zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Menünummer und Eintrag (Indexfelder sind mit einem * gekennzeichnet.)<br><b>Spaltenüberschrift</b><br><b>Diagrammüberschrift</b><br>Beschreibung<br>Formel                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 11. Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung<br><b>Ø</b><br><b>WZ</b><br><b>ANT</b><br><b>Ø WZ Beantw.</b><br>Die durchschnittliche Zeitdauer, die ein Anrufer gewartet hat, bevor sein CDN-Anruf lokal von der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt von der Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurde. (Dies wird auch als „durchschnittliche Beantwortungszeit“ (ØBWZ) bezeichnet.)<br>Gesamt-WZ / Anrufe beantwortet |
| 12. Maximale Wartezeit bis Beantwortung<br><b>MAX</b><br><b>WZ</b><br><b>BEANT</b><br><b>Max WZ Beant</b><br>Die maximale Zeitdauer, die ein Anrufer gewartet hat, bevor sein CDN-Anruf lokal von der Ziel-ACD-Gruppe oder entfernt von der Verkehrslenkungsnebenstelle beantwortet wurde.<br>Max Beantw.zeit                                                                                                            |
| – Ende –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

## Kapitel 16: Custom Calculator

---

**Anmerkung:** Die Leistungsmerkmale Custom Calculator und Formeldefinition sind identisch.

Die Formeldefinition ermöglicht Ihnen, individuell angepaßte Daten auf der Grundlage eigener Formeln zu sammeln. Diese Formeln werden in Anzeigen oder Berichten verwendet. Nur Benutzer mit Systemverwalterrechten können dieses Leistungsmerkmal verwenden.

Denken Sie unbedingt daran, daß für Anzeigen definierte Formeln nicht für Berichte und für Berichte definierte Formeln nicht für Anzeigen verwendet werden können.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um mit diesem Leistungsmerkmal Formeln für Berichte zu erzeugen, wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“. Wählen Sie aus dem angezeigten Untermenü „*Formeldefinition*“. Anweisungen zum Erstellen von Berichtsformeln finden Sie in den Anleitungen 16-1 und 16-4 in diesem Kapitel.

Um mit diesem Leistungsmerkmal Formeln für Anzeigen zu erzeugen, wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Anzeigedefinition*“. Wählen Sie aus dem angezeigten Untermenü „*Formeldefinition*“. Anweisungen zum Erstellen von Anzeigeformeln finden Sie in Anleitung 16-5 in diesem Kapitel.

**Abbildung 16-1**  
**Berichtsformeldefinition**

12:00:00

| BERECHNUNG         | PARAMETER                                    |
|--------------------|----------------------------------------------|
| Anrufe_ÜNA         |                                              |
| Anrufe_beantwortet | Statistikgruppe : Ziel-ACD-Gruppenstatistik  |
| Anrufe_abgebrochen |                                              |
| +                  | Behandlung 'Durch 0 teilen' : Durch 1 teilen |
| /                  |                                              |
| 100                | Standard-Anzeigeformat : Prozentwert         |
| *                  |                                              |
|                    | Mindestanzeigebreite : 5                     |
|                    | Labels [ Deutsch ]                           |
|                    | In Menüs                                     |
|                    | Anruf ÜNA ges.                               |
|                    | In Spalten                                   |
|                    | ÜNA ges                                      |
|                    | In Diagrammen                                |
|                    | ÜNA ges%                                     |
|                    | %                                            |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   PF3 = Bearbeitung beenden   Löschen = Bereich löschen

**Anmerkung:** Beim Definieren einer Anzeigeformel wird der Bildschirmtitel als „Formeldefinition“ angezeigt.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### Beenden (ohne Änderungen zu speichern)

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Untermenü zurück, ohne Änderungen zu speichern.

#### Formel löschen

Mit dieser Auswahl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

**Bestehende Formel darstellen**

Mit diesem Befehl wird ein vorhandener Formeldatensatz angezeigt.

**Änderungen an Formel rückgängig**

Mit dieser Auswahl werden alle Änderungen auf ihre Standardwerte zurückgesetzt.

**Als neue Formel speichern**

Mit dieser Auswahl wird die neue Formel gespeichert.

**Bestehende Formel überschreiben**

Mit dieser Auswahl wird eine vorhandene Formel überschrieben.

**Bestehende Formel löschen**

Mit dieser Auswahl wird eine vorhandene Formel gelöscht.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit dieser Funktionstaste wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit dieser Funktionstaste wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bereich ändern**

Mit dieser Funktionstaste kann eine Spalte bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß die Bearbeitung dieses Feldes beendet ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**[Operator]**

Diese Taste wird angezeigt, wenn Sie das Feld *BERECHNUNG* bearbeiten. Es stehen sechs Operatoren zur Verfügung: Plus (+), Minus (-), Multiplizieren (\*), Dividieren (/), MIN und MAX. Sie können [Operator] drücken, bevor oder nachdem Sie den Operator eingegeben haben.

MIN bezieht sich auf den kleinsten Wert in einem Satz von Zahlen, MAX ist der größte Wert. Beispielsweise kann eine Formel erstellt werden, mit der die abgebrochenen Anrufe für drei Perioden zwischen 18 und 21 Uhr gezählt werden.

Die Statistiken könnten zeigen, daß zwischen 18 Uhr und 18:59 Uhr 70 Anrufe, zwischen 19 Uhr und 19:59 Uhr 50 Anrufe und zwischen 20 Uhr und 20:59 Uhr 10 Anrufe abgebrochen wurden. Der Minimalwert ist 10 und der Maximalwert 70.

Eine Formel für den Minimalwert könnte folgendermaßen aussehen:

$M = \text{MIN}(n1, n2, n3)$

An anderer Stelle in der Formel müssen Sie n1 als die erste, n2 als die zweite und n3 als die dritte Periode definieren.

#### **[Konstante]**

Diese Taste wird angezeigt, wenn Sie das Feld *BERECHNUNG* bearbeiten. Sie können [Konstante] drücken, bevor oder nachdem Sie die Zahl eingegeben haben, die Ihre Konstante darstellt.

## **Felder**

### **Statistikgruppe**

Dieses Feld bestimmt den Typ der in der Formelberechnung zu verwendenden Datenfelder. Drücken Sie die Taste [Optionen], um eine Statistikgruppe auszuwählen.

Die Berichtsformeldefinition bietet eine Vielfalt an Statistikgruppen für dieses Feld (zum Beispiel Ziel-ACD-Gruppenstatistiken, Überlaufstatistiken, Bedienplatzstatistiken, Bündelstatistiken und so weiter).

**Anmerkung:** Die RAN-Bündelstatistikgruppe wird nur angezeigt, wenn Meridian 1 mit Version 17 oder höher läuft.



Die Formeldefinition bietet jedoch nur zwei Statistikgruppen: ACD-Gruppe und CDN. ACD-Gruppenstatistik liefert Statistiken zum Betrieb der ACD-Wartefelder, einschließlich der Netzwerkstatistiken, wenn auf Meridian 1 die Option „NACD-MIS“ aktiviert ist. Die CDN-Statistik bietet Statistiken hinsichtlich des Betriebs der CDNs. Diese Statistiken sind nur verfügbar, wenn die Option „CCR/EAR MIS“ aktiviert ist. Ist die Option „CCR/EAR“ deaktiviert, zeigt das Feld *STATISTIKGRUPPE* ACD-Gruppenstatistiken an und kann nicht durch den Aufsichtsplatz geändert werden.

### **Behandlung „Durch 0 teilen“**

Dieses Feld bestimmt die Methode für Situationen, in denen Teilung durch Null in der Formel auftritt. Dies ist notwendig, da die Teilung durch Null einen Fehler verursacht, wenn keine Methode festgelegt ist. Die Option „Durch 1 teilen“ wird normalerweise für dieses Feld ausgewählt.

Wählen Sie „Durch 1 teilen“, um eine Teilung durch eins zu simulieren. Diese Option wird zum Beispiel bei Berechnungen wie *Durchschnittliche Wartezeit auf Anrufe = Dauer Warten / Anrufe beantwortet* verwendet. Wenn in diesem Beispiel ein Bedienplatz während der Berichts- oder Anzeigeperiode keine Anrufe beantwortet, wird die volle Wartezeit als die durchschnittliche Wartezeit angezeigt und *Dauer\_Warten* durch eins geteilt.

Wählen Sie „Gleich null“, damit das Ergebnis automatisch null ist. Diese Option wird zum Beispiel bei Berechnungen wie *Durchschnittliche Wartezeit bis Beantwortung = Gesamt-WZ / Anrufe beantwortet* verwendet. Wenn während einer Periode keine Anrufe empfangen werden, ist die durchschnittliche Wartezeit bis Anrufbeantwortung automatisch null.

### **Standard-Anzeigeformat**

Dieses Feld legt die zur Anzeige des Berechnungsergebnisses zu verwendende Methode fest (z. B. numerisch, in Prozent etc. Diese Methode ist abhängig vom Typ der Berechnungsdaten).

### **Mindestanzeigebreite**

Dieses Feld definiert die für das Berechnungsergebnis zu verwendende Mindestanzeigebreite. Der Wert kann in Abhängigkeit vom Feld *Standard-Anzeigeformat* im Bereich von drei bis neun angesiedelt sein. Wenn das Standard-Anzeigeformat beispielsweise „hh:mm“ ist, muß die Mindestanzeigebreite mindestens fünf sein.

Die Anzeigebreite kann in der Definition eines tabellarischen Berichts und der Definition eines Tabellenquadranten vergrößert oder verkleinert werden. Sie kann jedoch die Mindestanzeigebreite nicht unterschreiten.

### **Beschriftungen**

Der Abschnitt „Beschriftungen“ bestimmt den Text, der mit der Formel in den Menüs, den Berichten oder Anzeigen verbunden werden soll. Die zur Anzeige dieser Daten verwendete Sprache wird in einem Feld rechts vom Beschriftungsnamen angezeigt. In einsprachigen Systemen ist dieses Feld nicht verfügbar. Die Sprache kann auf Wunsch geändert werden.

### **In Menüs**

Dieses Feld weist den Namen zu, der in den Popup-Menüs angezeigt werden soll, wenn diese Formel in Berichten oder Anzeigen verwendet wird. Dieser Name erscheint beispielsweise im Popup-Menü, welches zur Auswahl der Datenfelder für das Feld *SPALTENAUSWAHL* im Leistungsmerkmal „Tabellenformatdefinition“ verwendet wird. Der Name kann maximal eine Länge von 50 Zeichen haben.

### **In Spalten**

Dieses Feld weist den Namen zu, der in der Spaltenüberschrift angezeigt werden soll, wenn diese Formel in Berichten oder Anzeigen verwendet wird. Die Breite dieses Feldes hängt vom Feld *Mindestanzeigebreite* ab. Die Überschrift kann in einer Anzeige bis zu drei Zeilen und in einem Bericht bis zu vier Zeilen umfassen.

### **In Diagrammen**

Dieses Feld weist den Namen zu, der in den Beschriftungen erscheinen soll, wenn diese Formel in Grafikberichten oder Anzeigen verwendet wird. Die Maximallänge dieses Feldes beträgt 12 Zeichen.

### **Berechnung**

Dieses Feld gestaltet die Berechnung für diese Formel. Die Berechnung stellt eine Kombination aus Datenfeldern, Konstanten und Operatoren dar. Sie sind als mathematisch sinnvolle Berechnungen definiert. Der Berechnung liegt ein mathematisches Konzept namens „Umgekehrte Polnische Notation“ oder „stapelbezogene Rechnung“ zugrunde. Dies bedeutet, daß ein Operator auf die beiden ihm vorausgehenden Variablen zugreift (entweder Konstanten, Datenfelder oder das Ergebnis einer anderen Operation). Weitere Informationen zu diesem Konzept finden Sie im Abschnitt „Umgekehrte Polnische Notation (UPN)“ in diesem Kapitel.

Um das Feld *BERECHNUNG* aufzurufen, drücken Sie [Bereich bearbeiten]. Mit der linken und der rechten Pfeiltaste können Sie sich innerhalb dieser Formel von Punkt zu Punkt bewegen. Zur Eingabe von Zahlen oder Konstanten drücken Sie [Konstante] und geben anschließend die Zahl ein.

Um einen Operator wie ein Pluszeichen ( + ) aufzurufen, drücken Sie [Operator] und geben anschließend den Operator ein. Mit dieser Taste können Sie einen Operator aufrufen, um zu addieren ( + ), subtrahieren ( - ), dividieren ( / ), multiplizieren ( \* ) oder einen Minimal- (MIN) oder Maximalwert (MAX) in Ihrer Berechnung festzulegen.

Bei beiden Tasten [Konstante] und [Operator] können Sie die gewünschte Zahl oder den gewünschten Operator entweder vor oder nach Drücken der Taste eingeben.

Die verwendbaren Datenfelder sind dieselben wie die, die zur Berechnung der Standardstatistiken in Meridian MAX verwendet werden. Diese Felder werden in einem Popup-Menü angezeigt, sobald Sie das Feld *BERECHNUNG* aufrufen.

Eine Beschreibung der für Berichte bzw. Anzeigen verfügbaren Datenfelder finden Sie im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ bzw. im Kapitel „Anzeigestatistikgruppen“.

## Umgekehrte Polnische Notation

Dem Feld *BERECHNUNG* liegt ein mathematisches Konzept namens „Umgekehrte Polnische Notation“ (UPN) oder „stapelbezogene Berechnung“ zugrunde.

## Regeln für UPN

Es gibt zwei Regeln für UPN-Gleichungen:

- 1 Eine UPN-Gleichung wird durch eine Auflistung der Werte und mathematischen Symbole (Operatoren) in einer senkrechten Linie oder einem Stapel erstellt. Geben Sie die Werte und Operatoren in der Gleichung in der Reihenfolge ein, in der Sie die Werte berechnen möchten. In einer Gleichung können Sie addieren (+), subtrahieren (-), multiplizieren (\*) und dividieren (/). Die Operatoren werden unterhalb der zu berechnenden Werte positioniert. Beispielsweise würde die Gleichung  $3+5$  in UPN folgendermaßen aussehen:

3  
5  
+

- 2 Die mathematischen Operatoren, +, -, \*, und / bearbeiten nur die beiden Werte, die ihnen im Stapel vorausgehen.

Wenn Sie 3 und 5 addieren und anschließend durch 4 teilen möchten, würden Sie die Gleichung auf dem Papier als  $(3+5)/4$  schreiben. Ihre erste Berechnung ist die Addition von 3 und 5, dividieren Sie dann die Summe durch 4. Die UPN-Gleichung wird folgendermaßen eingegeben:

3  
5  
+  
4  
/

Der Operator + addiert die beiden ihm im Stapel vorausgehenden Werte. In diesem Beispiel werden 5 und 3 zu einer Summe von 8 addiert. Der Stapel wird dann folgendermaßen gelesen:

8  
4  
/

Der Operator / dividiert 8 durch 4, das Endergebnis lautet 2.

Die Reihenfolge der Werte ist sehr wichtig, wenn Sie Werte subtrahieren oder dividieren. Wenn Sie die Werte für diese Berechnungen in der falschen Reihenfolge eingeben, erhalten Sie einen falschen Wert.

Geben Sie bei der Subtraktion immer zuerst den Originalwert und dann den zu subtrahierenden Wert ein. Für  $6 - 2$  geben Sie ein:

6  
2  
-

Geben Sie bei der Division zuerst die zu teilende Zahl und dann die Zahl ein, durch die Sie teilen möchten. Für  $6 / 2$  geben Sie ein:

6  
2  
/

**Anmerkung:** Manchmal empfiehlt es sich, Gleichungen vollständig mit Klammern auszuschreiben, um Berechnungen zu kennzeichnen, die zuerst abgeschlossen werden müssen. Für UPN-Gleichungen sind keine Klammern erforderlich. Anhand dieser Methode können Sie sich jedoch verdeutlichen, in welcher Reihenfolge die Werte und Operatoren eingegeben werden müssen, bevor Sie sie im Feld *BERECHNUNG* eingeben.

### Ein einfaches Beispiel

Das nachfolgende Beispiel zeigt, wie man in der Umgekehrten Polnischen Notation  $(2+3)*4$  berechnet.

**Anmerkung:** In den Beispielen wurde ein ✓ neben die Operatoren gesetzt, die bereits im jeweiligen Schritt der Gleichung verwendet wurden. Dieser Hinweis soll lediglich verdeutlichen, welche Operatoren bereits verwendet wurden.

## Beispiel 1 $(2+3)*4$

2  
3  
+  
4  
\*

### Schritt 1

Geben Sie die Werte und Operatoren in einer Spalte oder einem Stapel ein.

Vergewissern Sie sich, daß sich die Zahlen und Operatoren in der richtigen Reihenfolge befinden.

2  
3  
+✓  
4  
\*

5

### Schritt 2

Der erste Operator, +, addiert die beiden vorhergehenden Werte, 3 und 2. Die Summe ist 5.

2  
3  
+✓  
4  
\*✓

5

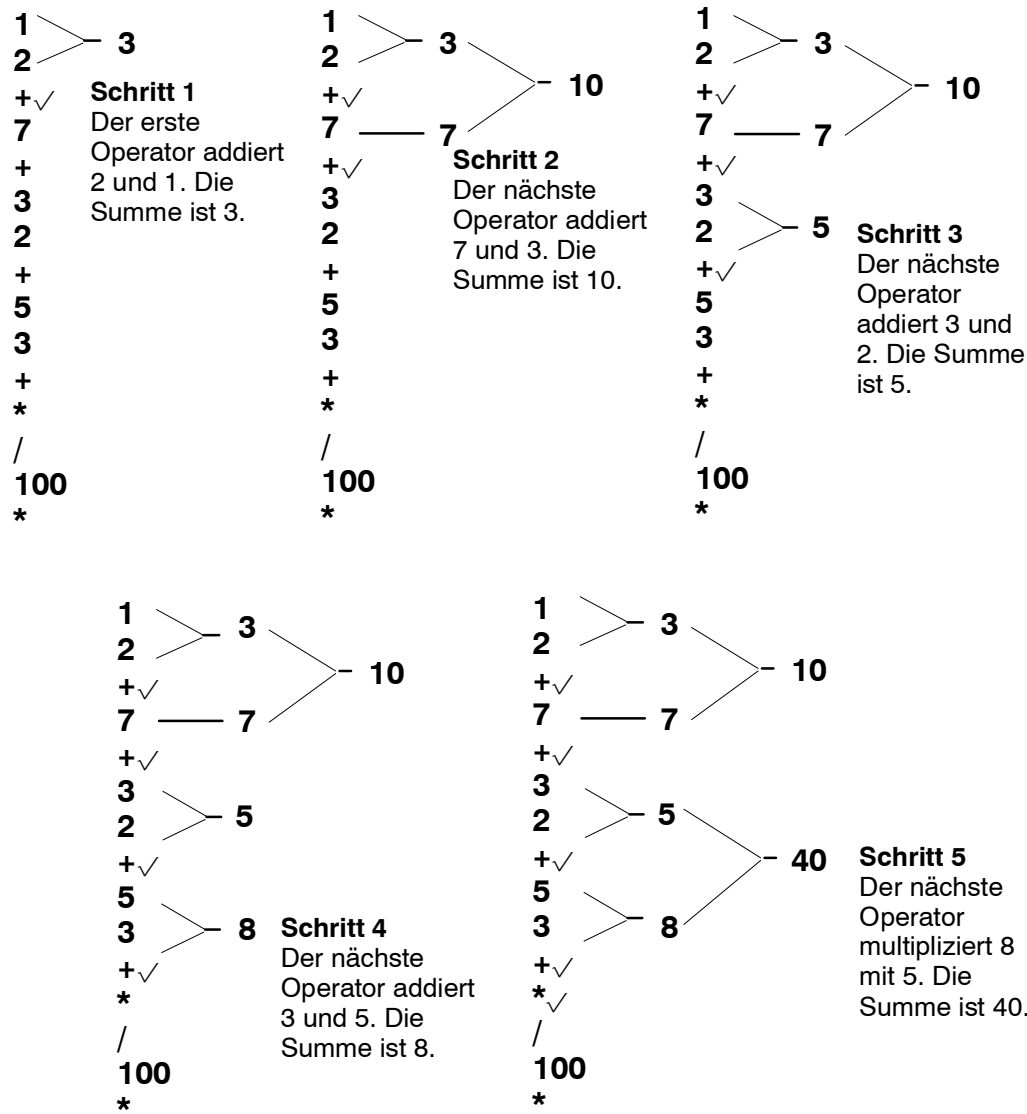
20

### Schritt 3

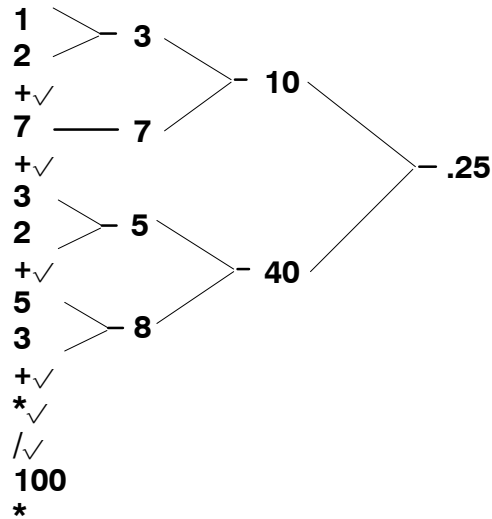
Der nächste Operator, \*, multipliziert die beiden vorhergehenden Werte, 4 und 5. Die Endsumme beträgt 20.

**Anmerkung:** In diesem Beispiel ist ein ✓ neben die Operatoren gesetzt worden, die im jeweiligen Schritt der Berechnung bereits verwendet worden sind. Dieser Hinweis soll lediglich verdeutlichen, welche Operatoren bereits verwendet wurden.

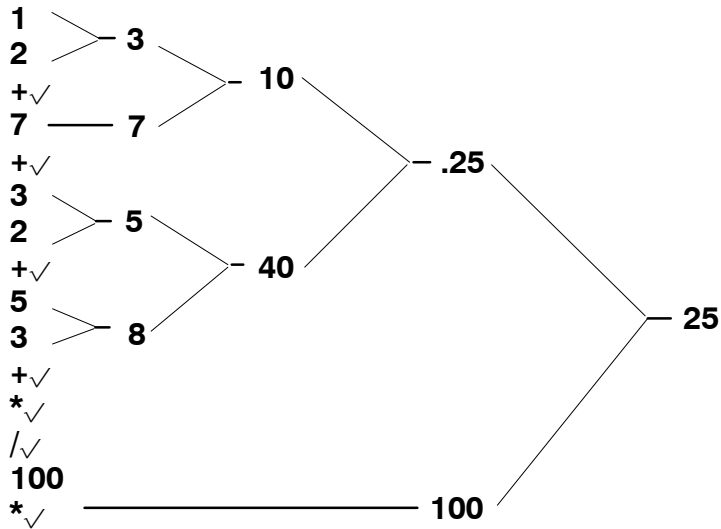
**Beispiel 2**  $((1+2+7)/((3+2)*(5+3)))*100$



**Anmerkung:** In diesem Beispiel wurde ein ✓ neben die Operatoren gesetzt, die im jeweiligen Schritt der Berechnung bereits verwendet worden sind. Dieser Hinweis soll lediglich verdeutlichen, welche Operatoren bereits verwendet wurden.

**Beispiel 2 (Fortsetzung)  $((1+2+7)/((3+2)*(5+3)))*100$** 

**Schritt 6**  
Der nächste  
Operator dividiert  
10 durch 40. Die  
Summe ist 0,25.



**Schritt 7**  
Der nächste  
Operator  
multipliziert 0,25  
mit 100. Die  
Endsumme  
beträgt 25.

**Anmerkung:** In diesem Beispiel wurde ein ✓ neben die Operatoren gesetzt, die im jeweiligen Schritt der Berechnung bereits verwendet worden sind. Dieser Hinweis soll lediglich verdeutlichen, welche Operatoren bereits verwendet wurden.



**Beispiel 3****Anrufe\_ÜNA**

**Anrufe\_beantwortet + Anrufe\_abgebrochen \* 100**

**Anrufe ÜNA****Anrufe beantwortet****Anrufe abgebrochen**

+✓

/✓

**100**

\*

**X****Schritt 1**

Der erste Operator, +, sucht die beiden vorhergehenden Werte, Anrufe\_beantwortet und Anrufe\_abgebrochen, und addiert diese. Das Ergebnis dieser Berechnung ist X.

**Anrufe ÜNA****Anrufe beantwortet****Anrufe abgebrochen**

+✓

/✓

**100**

\*

**X****Y****Schritt 2**

Der nächste Operator, /, sucht die beiden vorhergehenden Werte, Anrufe\_ÜNA und X. Der Operator dividiert Anrufe\_ÜNA durch X. Das Ergebnis dieser Berechnung ist Y.

**Anrufe ÜNA****Anrufe beantwortet****Anrufe abgebrochen**

+✓

/✓

**100**

\*

**X****Y****Z****Schritt 3**

Der nächste Operator, \*, sucht die beiden vorhergehenden Werte, Y und die Konstante 100 und multipliziert sie miteinander. Das Endergebnis beträgt Z.

**Anmerkung:** In diesem Beispiel wurde ein ✓ neben die Operatoren gesetzt, die im jeweiligen Schritt der Berechnung bereits verwendet worden sind. Dieser Hinweis soll lediglich verdeutlichen, welche Operatoren bereits verwendet wurden.

## Erstellen einer Formel

Dieser Abschnitt beschreibt zwei Beispiele zum Erstellen von Formeln für Berichte oder Anzeigen.

Beispiele 1 und 2 enthalten Anleitungen zum Erstellen von Formeln für Berichte. In Beispiel 3 wird eine Formel für eine Anzeige erstellt.

**Anmerkung:** Mit Meridian MAX 10 können Sie einen Bericht drucken, der alle Daten aus einer oder mehreren Listendefinitionen enthält. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

### Beispiel 1: Wartefeldüberlauf nach Anzahl der Anrufe in Prozent berechnen

Gehen Sie gemäß Anleitung 16-1 vor, um eine Formel zu erstellen, die in einem Bericht zur prozentualen Berechnung aller in eine ACD-Gruppe übergelaufenen Wartefeldanrufe verwendet wird. Die Formel sieht wie folgt aus:

$$\text{Anruf ÜNA ges. \%} = \frac{\text{Anrufe\_ÜNA}}{\text{Anrufe\_beantwortet} + \text{Anrufe\_abgebrochen}} \times 100$$

#### Anleitung 16-1

**So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung des Prozentsatzes an Anrufen, die aus Wartefeldern übergelaufen sind**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Berichtsdefinition“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Formeldefinition“.  
*Die Anzeige „Berichtsformeldefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Wählen Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* aus dem Menü „Optionen“ „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Wählen Sie im Feld *BEHANDLUNG* „DURCH 0 TEILEN“ aus dem Menü „Optionen“ „Gleich null“.
- 5 Wählen Sie im Feld *STANDARD-ANZEIGEFORMAT* aus dem Menü „Optionen“ „Prozentwert“.
- 6 Geben Sie im Feld *MINDESTANZEIGEBREITE* eine **5** ein.
- 7 Geben Sie im Feld *IN MENÜS* **Anrufe ÜNA ges.** ein.
- 8 Drücken Sie im Feld *IN SPALTEN* [Bereich bearbeiten].

- 9 Geben Sie folgendes ein: **ÜNA ges.**  
%
- 10 Drücken Sie [Bearbeitung beenden].
- 11 Geben Sie im Feld *IN DIAGRAMMEN* **ÜNA ges.%** ein.
- 12 Drücken Sie im Feld *BERECHNUNG* [Bereich ändern].  
*Ein Popup-Menü mit einer Liste aller auswählbaren Datenfelder wird angezeigt.*
- 13 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe ÜNA“.
- 14 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe beantwortet“.
- 15 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe abgebrochen“.
- 16 Drücken Sie [Operator], und geben Sie + ein.
- 17 Drücken Sie [Operator], und geben Sie / ein.
- 18 Drücken Sie [Konstante], und geben Sie **100** ein.
- 19 Drücken Sie [Operator], und geben Sie \* ein.
- 20 Drücken Sie [Bearbeitung beenden], um das Feld *BERECHNUNG* zu beenden.  
*Die Gleichung im Feld „BERECHNUNG“ wird angezeigt als:*  
  

$$\frac{\text{Anrufe ÜNA}}{\text{Anrufe beantwortet}} \cdot \frac{\text{Anrufe abgebrochen}}{100}$$
- 21 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Als neue Formel speichern“.
- 22 Gehen Sie gemäß Anleitung 16-2 vor, wenn Sie die Formel in einem Bericht verwenden möchten.

### Verwenden einer Formel in einem Bericht

Eine Berichtsformel kann im Feld *SPALTENAUSWAHL* des Leistungsmerkmals „Tabellenformatdefinition“ oder im Feld *AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE* des Leistungsmerkmals „Grafikformatdefinition“ verwendet werden.

Anleitung 16-2 enthält allgemeine Anweisungen zum Integrieren der in Anleitung 16-1 erzeugten, individuell angepaßten Formel in die Tabellenformatdefinition. Detaillierte Informationen zum Erstellen eines Berichts finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.

### Anleitung 16-2

#### So verwenden Sie eine individuell angepaßte Formel im Tabellenformat

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Tabellenformatdefinition*“.  
*Die Anzeige „Tabellenformatdefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* aus dem Menü „Optionen“ „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Geben Sie im Feld *FORMULARNAME* **Beispielformat** ein.
- 5 Drücken Sie im Feld *SPALTENAUSWAHL* [Bereich ändern].  
*Ein Popup-Menü mit einer Liste aller auswählbaren Datenfelder wird angezeigt.*
- 6 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Ziel-ACD-Gruppennummer“.
- 7 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Basis-Zeit-Einheit“.
- 8 Bewegen Sie den Cursor im Popup-Menü zur Kategorie „Individuelle Datenfelder“.  
*Diese befindet sich am Ende der Liste im Popup-Menü.*
- 9 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe ÜNA ges.“.  
*Dies ist der der Formel im Feld *IN MENÜS* zugewiesene Name in Anleitung 16-1. Die Auswahl erscheint im Feld *SPALTENAUSWAHL* mit der Spaltenüberschrift „ÜNA GES.%“. Dies ist der im Feld *IN SPALTEN* zugewiesene Name in Anleitung 16-1. Oberhalb dieser Spaltenüberschrift befinden sich fünf Prozentzeichen. Dies liegt daran, daß in Anleitung 16-1 das *Standard-Anzeigeformat* auf „Prozentwert“ gesetzt und im Feld *Mindestanzeigebreite* eine „5“ eingegeben wurde.*
- 10 Drücken Sie [Fertig].
- 11 Weisen Sie gegebenenfalls im Feld *SPALTENÜBERSCHRIFTEN* Überschriften zu.
- 12 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Als neues persönliches Format speichern“.
- 13 Gehen Sie gemäß Anleitung 16-3 vor, um das in dieser Anleitung erstellte Berichtsformat aufzurufen.

**Aufrufen eines Berichts**

Anleitung 16-3 enthält allgemeine Anweisungen zum Aufrufen des in Anleitung 16-2 erstellten Berichts.

**Anleitung 16-3****So rufen Sie einen Tabellenbericht auf**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Berichtsparameterdefinition*“.  
*Die Anzeige „Berichtsparameterdefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Geben Sie im Feld *BERICHTSNAME* **Beispielbericht** ein.
- 4 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *NAMENSVERWENDUNG* „*In Menüs und in Berichten*“ aus.
- 5 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *TYP* „*Tabelle*“ aus.
- 6 Drücken Sie im Feld *FORMAT* [Optionen].  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Berichtsformate wird angezeigt.*
- 7 Gehen Sie zur Kategorie „Persönliche Formate“ am Ende der Liste.  
Die Kategorie „Persönliche Formate“ ist ausgewählt, da das Berichtsformat in der vorhergehenden Anleitung als persönliches Format gespeichert wurde.
- 8 Wählen Sie das mit „Beispielformat“ bezeichnete Format.  
*Dies ist der Name des Formats im Feld FORMULARNAME der vorherigen Anleitung.*
- 9 Wählen Sie im Feld *ZEITEINHEIT* „*Woche*“ aus dem Menü „Optionen“.
- 10 Geben Sie in das Feld *WOCHE* **0** ein.
- 11 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *AUSGABEGERÄT* einen Drucker .
- 12 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Diesen Bericht drucken“.
- 13 Wenn Sie diesen Bericht speichern möchten, wählen Sie „Als neue persönliche Berichtsdefinition speichern“.

**Beispiel 2: Berechnen der Zeit, die ein Bedienplatz im Status „Nicht verfügbar“ verbringt**

Gehen Sie gemäß Anleitung 16-4 vor, um eine Formel zu erstellen, die in einem Bericht die Zeit berechnet, die ein Bedienplatz im Status „Nicht Verfügbar“ verbringt. Die Formel sieht wie folgt aus:

Maximal 0 und (Dauer\_angemeldet – Dauer\_ACD –  
Dauer\_warten – Dauer\_NB – Dauer\_NST\_kom –  
Dauer\_NST\_geh – Dauer\_Rückfrage)

**Anmerkung:** „Maximal 0“ erzwingt die Antwort 0, wenn eine negative Antwort von der Formel produziert wird. Eine negative Antwort kann auftreten, wenn ein Bedienplatz gleichzeitig einen ACD-Anruf und ein Nebenstellengespräch bearbeitet.

**Anleitung 16-4**

**So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung der Zeit, die ein Bedienplatz im Status „Nicht verfügbar“ verbringt**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Berichtsdefinition“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Formeldefinition“.  
*Die Anzeige „Berichtsformeldefinition“ wird angezeigt.*
- 3 Wählen Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* aus dem Menü „Optionen“ „Ziel-ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Wählen Sie im Feld *BEHANDLUNG* „DURCH 0 TEILEN“ die Standardeinstellung.  
  
Es ist gleichgültig, welcher Wert in diesem Feld verwendet wird, da in der Formel keine Division erforderlich ist.
- 5 Wählen Sie im Feld *STANDARD-ANZEIGEFORMAT* „hh:mm“ aus dem Menü „Optionen“.
- 6 Geben Sie im Feld *MINDESTANZEIGEBREITE* eine **5** ein.
- 7 Geben Sie im Feld *IN MENÜS* **Gesamte Dauer nicht verfügbar** ein.
- 8 Drücken Sie im Feld *IN SPALTEN* [Bereich bearbeiten].
- 9 Geben Sie folgendes ein: **GES:**  
**DAUER**  
**N.**  
**VERFÜG.**
- 10 Drücken Sie [Bearbeitung beenden].

- 11 Geben Sie im Feld *IN DIAGRAMMEN* **Dauer n. verfüg.** ein.
- 12 Drücken Sie im Feld *BERECHNUNG* [Bereich ändern].  
*Ein Popup-Menü mit einer Liste aller auswählbaren Datenfelder wird angezeigt.*
- 13 Drücken Sie [Konstante], und geben Sie **0** ein.
- 14 Wählen Sie aus dem Popup-Fenster „Dauer angemeldet“.
- 15 Wählen Sie „ACD-Gesprächsdauer“.
- 16 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 17 Wählen Sie „Dauer Warten“.
- 18 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 19 Wählen Sie „Dauer NB“.
- 20 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 21 Wählen Sie „Dauer NST KOM“.
- 22 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 23 Wählen Sie „Dauer NST GEH“.
- 24 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 25 Wählen Sie „Dauer Rückfrage“.
- 26 Drücken Sie [Operator], und geben Sie – ein.
- 27 Drücken Sie [Operator], und geben Sie **MAX** ein.
- 28 Drücken Sie [Bearbeitung beenden], um das Feld *BERECHNUNG* zu beenden.

*Die Gleichung im Feld „BERECHNUNG“ wird angezeigt als:*

0  
 Dauer angemeldet  
 ACD-Gesprächsdauer  
 -  
 Dauer Warten  
 -  
 Dauer NB  
 -  
 Dauer NST KOM  
 -  
 Dauer NST GEH  
 -  
 Dauer Rückfrage  
 -  
 MAX

- 29 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Als neue Formel speichern“.  
*Das System zeigt die Meldung „Es wurde eine neue Formeldefinition erstellt.“ an. Sie können die Schritte in Anleitung 16-2 anpassen, um diese Formel in einen Bericht einzuschließen.*

### Beispiel 3: Berechnen des Prozentsatzes abgebrochener Anrufe

Gehen Sie gemäß Anleitung 16-5 vor, um eine Formel zu erstellen, die in einer Anzeige zur Darstellung der abgebrochenen Anrufe in Prozent dient.

Die Formel sieht wie folgt aus:

$$\% \text{Anrufe abgebr} = \frac{\text{Anrufe abgebrochen}}{\text{Anrufe angenommen}} \times 100$$

Meridian MAX verfügt nicht über ein auswählbares Datenfeld „Anrufe angenommen“, so daß diese Berechnung entsprechend ausgelegt ist.

#### Anleitung 16-5

#### So erstellen Sie eine Formel zur Berechnung der abgebrochenen Anrufe in Prozent

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Anzeigedefinition“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Formeldefinition“.  
*Die Anzeige „Formeldefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie im Feld STATISTIKGRUPPE aus dem Menü „Optionen“ „ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Wählen Sie im Feld BEHANDLUNG „DURCH 0 TEILEN“ aus dem Menü „Optionen“ „Durch 1 teilen“.
- 5 Wählen Sie im Feld STANDARD-ANZEIGEFORMAT aus dem Menü „Optionen“ „Prozentwert“.
- 6 Geben Sie im Feld MINDESTANZEIGEBREITE eine **5** ein.
- 7 Geben Sie im Feld IN MENÜS **% Anrufe aus Wartefeld abgebrochen** ein.
- 8 Drücken Sie im Feld IN SPALTEN [Bereich bearbeiten].
- 9 Geben Sie folgendes ein: **% ALLER  
ABGEBR  
ANRUF**
- 10 Drücken Sie [Bearbeitung beenden].



- 11 Geben Sie im Feld *IN DIAGRAMMEN* % **abgebrochen** ein.
- 12 Drücken Sie im Feld *BERECHNUNG* [Bereich ändern].  
*Ein Popup-Menü mit einer Liste aller auswählbaren Datenfelder wird angezeigt.*
- 13 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe abgebrochen“.
- 14 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe beantwortet“.
- 15 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „Anrufe abgebrochen“.
- 16 Drücken Sie [Operator], und geben Sie + ein.
- 17 Drücken Sie [Operator], und geben Sie / ein.
- 18 Drücken Sie [Konstante], und geben Sie **100** ein.
- 19 Drücken Sie [Operator], und geben Sie \* ein.
- 20 Drücken Sie [Bearbeitung beenden], um das Feld *BERECHNUNG* zu beenden.

*Die Gleichung im Feld „BERECHNUNG“ wird angezeigt als:*

*Anrufe abgebrochen*  
*Anrufe beantwortet*  
*Anrufe abgebrochen*  
 +  
 /  
 100  
 \*

Bei dieser Formel werden „Anrufe abgebrochen“ und „Anrufe beantwortet“ addiert, um die Anzahl der angenommenen Anrufe zu erhalten. Die Anzahl der abgebrochenen Anrufe wird dann durch die Summe der beantworteten und abgebrochenen Anrufe (was der Summe der angenommenen Anrufe entspricht) dividiert. Anschließend müssen Sie mit 100 multiplizieren, um die abgebrochenen Anrufe in Prozent zu errechnen.

- 21 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Als neue Formel speichern“.  
*Das System zeigt die Meldung „Es wurde eine neue Formeldefinition erstellt.“ an.*
- 22 Gehen Sie gemäß Anleitung 16-2 vor, um Formeln in einer Anzeige zu verwenden.

### **Verwenden einer Formel in einer Anzeige**

Eine Anzeigeformel kann in den Feldern *SPALTENAUSWAHL* oder *GRAFIKELEMENTE* des Leistungsmerkmals „Quadrantendefinition“ verwendet werden.

Anleitung 16-6 enthält allgemeine Anweisungen zum Integrieren der in Anleitung 16-5 erzeugten, individuell angepaßten Formel in die Quadrantendefinition. Detaillierte Informationen zum Erstellen einer Anzeige finden Sie im Kapitel „Anzeigedefinition“.

#### **Anleitung 16-6**

#### **So verwenden Sie eine individuell angepaßte Formel in einem Anzeigequadranten**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Anzeigedefinition*“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Quadrantendefinition*“.  
*Die Anzeige „Quadrantendefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* aus dem Menü „Optionen“ „ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Geben Sie im Feld *DEFINITIONSNAME* **Beispielquadrant** ein.
- 5 Wählen Sie im Feld *QUADRANTENGRÖSSE* aus dem Menü „Optionen“ „*Volle Breite*“.
- 6 Wählen Sie im Feld *QUADRANTENTYP* aus dem Menü „Optionen“ „*Tabelle*“.
- 7 Drücken Sie im Feld *SPALTENAUSWAHL* [Bereich ändern].  
*Ein Popup-Menü mit einer Liste aller auswählbaren Datenfelder wird angezeigt.*
- 8 Bewegen Sie den Cursor im Popup-Menü zur Kategorie „Individuelle Datenfelder“.  
*Diese befindet sich am Ende der Liste im Popup-Menü.*
- 9 Wählen Sie aus dem Popup-Menü „% *Anrufe aus Wartefeld abgebrochen*“.

Dies ist der der Formel im Feld *IN MENÜS* zugewiesene Name in Anleitung 16-5. Die Auswahl erscheint im Feld *SPALTENAUSWAHL* mit der Spaltenüberschrift „% *ALLER ABGEBR ANRUF*“. Dies ist der im Feld *IN SPALTEN* zugewiesene Name aus Anleitung 16-5. Oberhalb dieser Spaltenüberschrift befinden sich fünf Prozentzeichen (%%%). Dies liegt daran, daß in Anleitung 16-5 das *Standard-Anzeigeformat* auf „*Prozentwert*“ gesetzt und im Feld *Mindestanzeigebreite* eine „5“ eingegeben wurde.

- 10 Wenn Sie möchten, nehmen Sie andere Spalten in die Anzeige auf.
- 11 Drücken Sie [Fertig], wenn alle Spalten eingegeben sind.
- 12 Wenn Sie möchten, weisen Sie im Feld *SPALTENÜBERSCHRIFT* Überschriften zu.
- 13 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Speichern als neuen persönl. Quadranten“.
- 14 Gehen Sie gemäß Anleitung 16-7 vor, um einen neuen Quadranten in eine Anzeige zu integrieren.

### **Erstellen der Anzeige**

Anleitung 16-7 enthält allgemeine Anweisungen zum Erstellen einer Anzeige, um den neuen, in Anleitung 16-6 erstellten, Quadranten zu integrieren.

#### **Anleitung 16-7**

##### **So erstellen Sie eine Anzeige**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Anzeigedefinition“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „Bildschirmdefinition“.  
*Die Anzeige „Bildschirmdefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Wählen Sie im Feld *STATISTIKGRUPPE* aus dem Menü „Optionen“ „ACD-Gruppenstatistik“.
- 4 Geben Sie im Feld *BILDSCHIRMNAME* **Beispielanzeige** ein.
- 5 Drücken Sie im Bereich „Oben links“ des Feldes *AUSWAHL* [Optionen].  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Anzeigequadranten wird eingeblendet.*
- 6 Gehen Sie zur Kategorie „Persönliche Quadranten“ am Ende der Liste.  
*Die Kategorie „Persönliche Quadranten“ ist markiert, da der Anzeigequadrant in der vorhergehenden Anleitung als persönlicher Quadrant gespeichert wurde.*
- 7 Wählen Sie das mit „Beispielquadrant“ bezeichnete Format.  
*Dies ist der dem Quadranten im Feld „DEFINITIONSNAME“ in der vorherigen Anleitung zugewiesene Name.*
- 8 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Speichern als neue persönl. Bildschirmdefinition“.
- 9 Wählen Sie „Beenden (ohne Änderungen zu speichern)“.
- 10 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Wartefeld-Statusanzeige“.

## 16-24 Custom Calculator

---

- 11 Drücken Sie in der Anzeige auf dem Bildschirm [Befehle], und wählen Sie „*Anderes Bildschirmformat auswählen*“.  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Bildschirmdefinitionen wird eingeblendet.*
- 12 Gehen Sie zur Kategorie „Persönliche Bildschirme“ am Ende der Liste.  
*Die Kategorie „Persönliche Bildschirme“ ist ausgewählt, da dieser Bildschirm als persönlicher Bildschirm gespeichert wurde.*
- 13 Wählen Sie die mit „Beispielanzeige“ bezeichnete Bildschirmdefinition.  
*Dies ist der der Bildschirmdefinition im Feld „BILDSCHIRMNAME“ zugewiesene Name. Die Anzeige wird einschließlich der individuellen Formel, die den Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe berechnet, auf dem Bildschirm eingeblendet.*

---

## Kapitel 17: Berichtsvorschau

---

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Berichtsvorschau“ können Sie einen Bericht auf Ihrem Bildschirm darstellen. Das System speichert nur jeweils eine Berichtsanzeige. Beim Erstellen einer neuen Berichtsanzeige wird der vorherige Bericht gelöscht und muß für eine erneute Darstellung wieder generiert werden.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Auf dieses Leistungsmerkmal können Sie nur zugreifen, wenn „Bericht fertig“ in der oberen linken Ecke des Bildschirms angezeigt wird und somit ein Bericht für die Anzeige bereit ist. Wird „Bericht fertig“ auf dem Bildschirm angezeigt, wählen Sie „*Berichtsvorschau*“ aus dem Hauptmenü, oder drücken Sie [Berichtsvorschau] im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“.

### Erstellen einer Berichtsanzeige

Gehen Sie gemäß Anleitung 17-1 vor, um eine Berichtsanzeige zu erstellen.

#### Anleitung 17-1

##### So erstellen Sie eine Berichtsanzeige

- 1 Definieren Sie die Parameter im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“.

*Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.*

- 2 Wechseln Sie zum Feld *Ausgabegerät* im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“.
- 3 Geben Sie „VDT“ im Feld *Ausgabegerät* ein.
- 4 Drücken Sie [Befehle], und speichern Sie gegebenenfalls die Berichtsdefinition.

- 5 Wählen Sie „Diesen Bericht drucken“ aus dem Menü „Befehle“.  
*„Bericht in Bearb.“ wird in der oberen linken Ecke und „Ad-hoc-Druckanforderung eingeleitet“ im unteren Teil des Bildschirms angezeigt. Das heißt, daß der Bericht zur Anzeige vorbereitet wird.*  
*Die Meldung in der oberen linken Ecke wird in „Bericht fertig“ geändert, wenn der Bericht zur Anzeige bereit ist. Abhängig von der Größe des Berichts kann seine Erstellung mehrere Minuten dauern.*  
*„Ber. fehlgeschl.“ wird angezeigt, wenn der Bericht nicht erstellt werden konnte. Ist dies der Fall, überprüfen Sie die Parameter in Ihrer Definition.*
- 6 Informationen zur Vorschau eines Tabellenberichts oder eines Berichts über das Bedienplatzverhalten finden Sie im Abschnitt „Anzeigen eines Tabellenberichts“. Informationen zur Vorschau eines Grafikberichts finden Sie im Abschnitt „Anzeigen eines Grafikberichts“.

## Anzeigen eines Tabellenberichts

Gehen Sie gemäß Anleitung 17-2 vor, um einen Tabellenbericht oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten anzuzeigen.

### Anleitung 17-2

#### So zeigen Sie einen Tabellenbericht oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten an

- 1 Erstellen Sie einen Tabellenbericht oder einen Bericht über das Bedienplatzverhalten im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“. *Informationen zu dieser Funktion finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.*
- 2 Befolgen Sie die Schritte im Abschnitt „Erstellen einer Berichtsanzeige“.
- 3 Wenn „Bericht fertig“ in der oberen linken Ecke des Bildschirms angezeigt wird, drücken Sie [Berichtsvorschau] im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“, oder wählen Sie „Berichtsvorschau“ aus dem Hauptmenü.  
*Die zuletzt über das Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ erstellte Berichtsanzeige wird auf dem Bildschirm angezeigt.*
- 4 Verwenden Sie die Pfeil- und Bildtasten, um den Bericht durchzublättern.  
*Die Meldung „Zeile nnn von mmm“ (im unteren linken Teil des Bildschirms) zeigt die Position Ihres Cursors im Bericht an. „nnn“ zeigt an, in welcher Zeile von oben im Bericht der Cursor steht, „mmm“ steht für die Gesamtanzahl der Zeilen im Bericht.*

- 5 Drücken Sie [Drucken], um den Bericht an den Standarddrucker zu senden.  
Ein Bericht kann während der Anzeige nur einmal ausgedruckt werden.  
Um den Bericht noch einmal zu drucken, müssen Sie den Bericht verlassen und erneut anzeigen.
- 6 Drücken Sie [Beenden], um an die Stelle zurückzukehren, an der Sie das Leistungsmerkmal „Berichtsvorschau“ aktiviert haben.

## Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die über das Leistungsmerkmal „Berichtsvorschau“ verfügbaren Funktionstasten.

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste bietet Informationen zum Leistungsmerkmal „Berichtsvorschau“.

### **PF1=Beenden**

Mit dieser Funktionstaste kehren Sie zu dem Bildschirm zurück, in dem das Leistungsmerkmal „Berichtsvorschau“ aktiviert wurde.

### **F6=Drucken**

Diese Funktionstaste sendet eine Kopie des Berichts an den Standarddrucker. Mit dem in der Berichtsdefinition angegebenen Leistungsmerkmal „Deckblatt“ wird festgelegt, ob ein Deckblatt generiert wird.

**Anmerkung:** Ein Bericht kann, während er angezeigt wird, nicht in eine Datenflußdatei gedruckt werden. Der Bericht wird an den Systemdrucker gesendet.

### **F7=Parameter darstellen**

Diese Funktionstaste zeigt die im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ zur Erstellung dieses Berichts zugewiesenen Parameter an. Diese Informationen werden beim Drucken des Berichts auch auf dem Deckblatt angezeigt.

### **F7=Parameterfenster schließen**

Diese Funktionstaste entfernt das Parameterfenster vom Bildschirm.

#### 17-4 Berichtsvorschau

---

##### **Delete=Löschen**

Mit dieser Funktionstaste löschen Sie den Bericht vom Bildschirm und kehren zu dem Bildschirm zurück, in dem das Leistungsmerkmal „Berichtsvorschau“ aktiviert wurde. Der Bericht muß für eine erneute Anzeige neu generiert werden.



## Kapitel 18: Standard-Management-Berichte

Standard-Management-Berichte stellen ein vordefiniertes Format zur Verfügung, in dem bestimmte Informationen aus dem System erfaßt werden. Sie müssen jedoch selbst Zeitparameter festlegen, die für die Erfassung dieser Informationen verwendet werden sollen. Verwenden Sie dazu das im Kapitel „Berichtsdefinition“ beschriebene Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“.

Beispielsweise ist der zusammengefaßte ACD-Gruppenbericht vordefiniert, um Daten über die Aktivitäten der Wartefelder zu erfassen. Sie können dabei festlegen, ob dieser Bericht die Aktivitäten der Wartefelder der vorangegangenen Woche dokumentieren soll.

### Erstellen von Standard-Management-Berichten

Es gibt zahlreiche Zeitspannen, die für die Erstellung von Standardberichten verwendet werden können. Anleitung 18-1 zeigt hierzu ein Beispiel. Einzelheiten zu den Feldern finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.

#### Anleitung 18-1

##### So erstellen Sie einen Standard-Management-Bericht

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Berichtsparemeterdefinition*“.  
*Die Anzeige „Berichtsparemeterdefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Geben Sie im Feld *BERICHTSNAME* einen Namen für Ihren Bericht ein.
- 4 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *NAMENSVERWENDUNG* „In Menüs und in Berichten“ aus.
- 5 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *TYP* „Tabelle“ aus.
- 6 Wählen Sie im Feld *DECKBLATT* „Aktiviert“ aus dem Menü „Optionen“ aus, um ein Deckblatt für den Bericht zu drucken.

## 18-2 Standard-Management-Berichte

- 7 Wählen Sie im Feld *FORMAT* „Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht“ aus dem Menü „Optionen“ aus.
- 8 Wählen Sie im Feld *ZEITEINHEIT* „Intervall“ aus dem Menü „Optionen“ aus.
- 9 Ignorieren Sie das Feld *GRUPPIEREN NACH*.
- 10 Geben Sie im Feld *INTERVALL* im Abschnitt „Berichtsbereiche“ **8:00 .. 12:00** ein.
- 11 Geben Sie im Feld *TAG* **0** ein.
- 12 Ignorieren Sie das Feld *ZIEL-ACD-GRUPPE*.
- 13 Wählen Sie im Feld *AUSGABEGERÄT* aus dem Menü „Optionen“ einen lokalen Drucker mit dem Typ „MTE Generic Printer“.
- 14 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Diesen Bericht drucken“.   
*Der Bericht wird mit einem Deckblatt, ähnlich dem in Abbildung 18-1 dargestellten, angezeigt. Der Bericht ähnelt dem in Abbildung 18-2.*
- 15 Um den Bericht zu speichern, wählen Sie „Als neue persönliche Berichtsdefinition speichern“.

### Analyse des Berichtsdeckblatts

Ein Deckblatt wird mit dem ausgedruckten Bericht erstellt, wenn das Feld *DECKBLATT* im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ auf „Aktiviert“ gesetzt ist. Es dient zur Bestätigung der im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ eingegebenen Parameter.

**Abbildung 18-1**  
**Berichtsdeckblatt**

```
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
#
#
#
#
###
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Berichtsname : Zusammengefaßter Bericht zum ACD-Gruppenverhalten
Berichtstyp : Tabelle Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht
Zeiteinheit : Intervall

Datenauswahlen

Intervall : 8:00 .. 12:00
Tag : 04/18/95
Ziel-ACD-Gruppen : Alle

Erstellt : Datum 04/18/95 Zeit 22:29:08
```

**ID**

Dieses Feld zeigt die Meridian MAX-Aufsichtsplatz-ID der Person an, die den Bericht gedruckt hat. Der Ausdruck erfolgt in großer Schrift am oberen Rand des Deckblatts. In Abbildung 18-1 zeigt dieser Bereich „3000“ an. Wird dieser Bericht zu einer bestimmten Uhrzeit ausgedruckt, erscheint in diesem Feld anstelle der ID „Geplant“. Weitere Informationen über das Drucken von zeitlich festgelegten Berichten finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

**Berichtsname**

Dieses Feld gibt den Namen an, der dem Bericht im Feld *BERICHTSNAME* zugewiesen wurde.

**Berichtstyp**

Dieses Feld zeigt in diesem Bereich zwei Elemente an. Ihr Eintrag aus dem Feld *TYP* erscheint an erster Stelle. In Abbildung 18-1 ist dies „Tabelle“. Das zweite Element ist der Standard-Management-Bericht, den Sie im Feld *FORMAT* gewählt haben.

**Zeiteinheit**

Dieses Feld gibt die in das Feld *ZEITEINHEIT* eingegebene Zeit an.

**Datenauswahlen**

Dieses Feld gibt die Parameter an, die Sie im Abschnitt „Berichtszeitraum“ eingegeben haben.

**Erstellt am**

Dieses Feld zeigt Datum und Uhrzeit an, zu denen der Bericht ausgedruckt wurde.

## Analyse eines Standard-Management-Berichts

Dieser Abschnitt analysiert die Elemente, die in einem Standard-Management-Bericht angezeigt werden. Eine Beschreibung der Elemente finden Sie in Tabelle 18-2.

**Abbildung 18-2**  
**Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht**

|   |                                                   |                 |     |        |                 |                   |      |      |                    |     |           |     |     |
|---|---------------------------------------------------|-----------------|-----|--------|-----------------|-------------------|------|------|--------------------|-----|-----------|-----|-----|
| 1 | Zusammengefaßter Bericht zum ACD-Gruppenverhalten |                 |     |        |                 |                   |      |      |                    |     | Seite 1   |     |     |
| 2 | Intervallbericht                                  |                 |     |        |                 |                   |      |      |                    |     |           |     |     |
| 3 | Gesellschaft ABC                                  |                 |     |        | Datum: 04/18/95 |                   |      |      | Zeit:22:29:08      |     |           |     | 9   |
| 4 | Intervalle 08:00 - 12:00 Tag: 04/18/95            |                 |     |        |                 |                   |      |      |                    |     |           |     | 10  |
| 5 | ACD-GR. INTVL                                     | ---WF-PROFIL--- |     |        |                 | -ZAHL DER ANRUFE- |      |      | -----Ø BP-ZEIT---- |     |           |     | 11  |
| 6 |                                                   | TSF             | Ø   | WZ-RAN |                 | ÜBLF              |      |      | ACD N.             |     | NICHT-ACD |     |     |
|   |                                                   | %               | WZ  | 1.     | 2.              | BEANT             | KOMM | ABBR | GESP               | BER | KOM       | GEH |     |
|   |                                                   |                 | SEK |        |                 |                   |      |      | SEK                | SEK | SEK       | SEK |     |
|   | Tag: 04/18/95                                     |                 |     |        |                 |                   |      |      |                    |     |           |     |     |
|   | 6100                                              | 08:00           | 100 | 1      | 2               | 0                 | 7    | 0    | 0                  | 25  | 1         | 0   | 0   |
|   |                                                   | 08:30           | 98  | 55     | 106             | 62                | 140  | 3    | 9                  | 142 | 20        | 0   | 20  |
|   |                                                   | 09:00           | 96  | 79     | 153             | 106               | 149  | 0    | 14                 | 136 | 28        | 0   | 180 |
|   |                                                   | 09:30           | 89  | 77     | 178             | 110               | 165  | 0    | 22                 | 146 | 36        | 0   | 0   |
|   |                                                   | 10:00           | 100 | 58     | 142             | 78                | 141  | 0    | 16                 | 154 | 56        | 0   | 60  |
|   |                                                   | 10:30           | 95  | 44     | 104             | 64                | 162  | 0    | 11                 | 144 | 41        | 0   | 0   |
|   |                                                   | 11:00           | 100 | 34     | 90              | 53                | 161  | 0    | 9                  | 157 | 43        | 0   | 7   |
|   |                                                   | 11:30           | 99  | 72     | 136             | 96                | 133  | 0    | 14                 | 180 | 41        | 0   | 102 |
|   |                                                   | 12:00           | 99  | 70     | 137             | 105               | 126  | 0    | 20                 | 161 | 42        | 0   | 0   |
| 7 | 6100                                              |                 | 97  | 54     | 1048            | 674               | 1184 | 0    | 115                | 138 | 38        | 0   | 41  |
|   | 6130                                              | 08:00           | 95  | 1      | 3               | 0                 | 6    | 0    | 0                  | 29  | 2         | 0   | 0   |
|   |                                                   | 08:30           | 100 | 56     | 104             | 63                | 143  | 0    | 7                  | 147 | 22        | 0   | 22  |
|   |                                                   | 09:00           | 99  | 75     | 150             | 104               | 151  | 0    | 13                 | 140 | 25        | 0   | 175 |
|   |                                                   | 09:30           | 95  | 78     | 179             | 108               | 160  | 0    | 19                 | 150 | 36        | 0   | 5   |
|   |                                                   | 10:00           | 96  | 59     | 143             | 77                | 143  | 0    | 18                 | 155 | 54        | 0   | 0   |
|   |                                                   | 10:30           | 100 | 43     | 105             | 63                | 159  | 0    | 9                  | 169 | 47        | 0   | 15  |
|   |                                                   | 11:00           | 100 | 30     | 93              | 55                | 160  | 0    | 11                 | 165 | 53        | 0   | 8   |
|   |                                                   | 11:30           | 99  | 66     | 134             | 97                | 134  | 0    | 16                 | 157 | 43        | 0   | 69  |
|   |                                                   | 12:00           | 89  | 70     | 136             | 106               | 127  | 0    | 24                 | 158 | 45        | 0   | 28  |
|   | 6130                                              |                 | 97  | 53     | 1047            | 673               | 1183 | 0    | 117                | 141 | 36        | 0   | 35  |
| 8 |                                                   |                 | 97  | 53     | 2095            | 1347              | 2367 | 0    | 232                | 139 | 37        | 0   | 38  |

| <b>Tabelle 18-1</b><br><b>Beschreibung der Berichtselemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hinweisnummer</b>                                            | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                               | Dies ist der Name des Berichts, der im Feld <i>BERICHTSNAME</i> im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ zugewiesen wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2                                                               | Dies ist der Berichtstyp, der im Feld <i>ZEITEINHEIT</i> im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ angegeben wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3                                                               | Dies ist der Name Ihrer Firma. Er wird im Feld <i>KUNDENNAME</i> im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ zugewiesen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4                                                               | <p>Dies ist die Zeitspanne, die Sie im Abschnitt „Berichtszeitraum“ im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ eingegeben haben. In Anleitung 18-1 wurde die Zeitspanne „Intervall“ als „8:00 .. 12:00“ angegeben.</p> <p><b>Anmerkung:</b> Daten über Intervalle, wie zum Beispiel die Festlegung der Anzahl der Intervalle an einem Tag, werden über die Funktionen „Grundlegende Kapazitätskonfiguration“ und „Erweiterte Kapazitätskonfiguration“ festgelegt. Weitere Informationen finden Sie im <i>Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch</i> (NTP 553-4001-811), Kapitel „Konfigurieren von Meridian MAX“ unter „Kapazitätskonfiguration“.</p> |
| 5                                                               | Dies sind die Indexfelder, mit denen die Sortierfolge der Daten im Bericht festgelegt wird. Diese Felder sind vordefiniert und in der Reihenfolge ihrer Priorität von links nach rechts angeordnet. Einige Indexfeldinformationen werden nur auf dem Titelblatt des Berichts angezeigt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6                                                               | Dies ist die Zeiteinheit, die im Abschnitt „Berichtszeitraum“ der „Berichtsparemeterdefinition“ eingegeben wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7                                                               | Dies sind die Zwischensummen. Wenn „***“ in einer Zwischensumme eingeblendet wird, ist die errechnete Zahl zu groß, um in diesem Feld angezeigt zu werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8                                                               | Dies sind die Gesamtsummen. Wenn „***“ in einer Gesamtsumme eingeblendet wird, ist die errechnete Zahl zu groß, um in diesem Feld angezeigt zu werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 9                                                               | Dies sind das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Bericht ausgedruckt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10                                                              | Dies ist die Zeiteinheit, die im Abschnitt „Berichtszeitraum“ der „Berichtsparemeterdefinition“ eingegeben wurde. In Anleitung 18-1 wurde „0“ in das Feld <i>TAG</i> eingegeben, um ausschließlich Daten des aktuellen Tages zu erfassen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 11                                                              | <p>Die Spalten sind in den Standard-Management-Berichten vordefiniert. Diese Spalten legen den Statistiktyp fest, der vom System erfaßt werden soll.</p> <p><b>Anmerkung:</b> Die Wörter innerhalb einer Spalte werden rechts abgeschnitten, falls sie über die Spaltenbreite hinaus gehen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Liste der verfügbaren Berichte

Die Standard-Management-Berichte verwenden für die Datenerfassung vordefinierte Statistiken, die im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ erläutert werden.

Tabelle 18-2 enthält eine Liste der Standard-Management-Berichte und der von ihnen verwendeten Statistikgruppen. Die Berichte sind in der gleichen Reihenfolge aufgeführt wie im Popup-Fenster des Feldes *FORMAT* im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“.

| <b>Tabelle 18-2</b><br><b>Standard-Management-Berichte und entsprechende Berichtsstatistikgruppen</b> |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <b>Standard-Management-Bericht</b>                                                                    | <b>Berichtsstatistikgruppe</b> |
| Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht                                                                   | Ziel-ACD-Gruppenstatistik      |
| Bericht Wartezeit vor Beantwortung                                                                    | Ziel-ACD-Gruppenstatistik      |
| Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch                                                                    | Ziel-ACD-Gruppenstatistik      |
| ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)                                                               | Bedienplatzstatistik           |
| Bedienplatzverhalten (nach ACD-Gruppe)                                                                | Bedienplatzstatistik           |
| BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)                                                                    | Bedienplatzstatistik           |
| Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)                                                  | Bedienplatzstatistik           |
| Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)                                                                  | Bündelstatistik                |
| ACD-Gruppenbericht (nach Bündel)                                                                      | Leitungsstatistik              |
| Leitungsverhalten (nach Bündel)                                                                       | Leitungsstatistik              |
| DNIS-Bericht                                                                                          | DNIS-Statistik                 |
| ACD-Gruppenverhalten (nach Projekt-ID)                                                                | Projekt-ID-Statistik           |
| Projekt-ID-Bericht (nach ACD-Gruppe)                                                                  | Projekt-ID-Statistik           |
| RAN-Leitungsbericht (nur verfügbar, wenn X11 Version 17 oder höher ausgeführt wird).                  | RAN-Bündelstatistik            |
| – Fortsetzung –                                                                                       |                                |

| <b>Tabelle 18-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Standard-Management-Berichte und entsprechende Berichtsstatistikgruppen</b>                                                          |                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Standard-Management-Bericht</b>                                                                                                                                           | <b>Berichtsstatistikgruppe</b>             |
| CDN-Bericht (nur verfügbar, wenn die Option CCR/EAR MIS aktiviert ist)                                                                                                       | CDN-Statistik                              |
| Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw. (nur verfügbar, wenn die Option CCR/EAR MIS aktiviert ist)                                                                            | CDN-Statistik                              |
| Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch (nur verfügbar, wenn die Option CCR/EAR MIS aktiviert ist)                                                                            | CDN-Statistik                              |
| Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung (nur verfügbar, wenn die Option CCR/EAR MIS aktiviert ist)                                                                      | Statistik CDN-Beantwortungsaufschlüsselung |
| Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht (Nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist. Dieser Bericht wird im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ beschrieben.)    | Leitungsstatistik                          |
| Bericht Anrufprofil der Überläufe (Nur verfügbar, wenn die Option „NACD“ aktiviert ist. Dieser Bericht wird im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ beschrieben.)     | Überlaufstatistik                          |
| Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe (Nur verfügbar, wenn die Option NACD aktiviert ist. Dieser Bericht wird im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ beschrieben.) | Überlaufstatistik                          |
| MAXCASTER-ACD-GR                                                                                                                                                             | Ziel-ACD-Gruppenstatistik                  |
| MAXCASTER-BÜNDEL                                                                                                                                                             | Leitungsstatistik                          |
| – Ende –                                                                                                                                                                     |                                            |

## Haftungsausschluß

Es wurde der Versuch unternommen, für jeden der Standardberichte ein typisches Beispiel vorzustellen. Es ist jedoch unwahrscheinlich, daß die Werte in diesen Berichten denen ähneln, die Ihr System produziert. Die Beispiele dienen lediglich dazu, die verfügbaren Informationen und die Art ihrer Darstellung zu veranschaulichen. Sie sollen keine Werte darstellen, die Sie auch auf Ihrem System sehen müßten. Ebenso ist die Analyse, die den meisten Beispielen folgt, nur als Leitfaden für die Interpretation des Berichts gedacht.

**Anmerkung:** In einigen Fällen sind möglicherweise die für die Statistiken berechneten Durchschnittswerte höher als erwartet.

Dies kann mit dem Feld *BEDIENPLATZZEIT N. BEREIT SEK* im zusammengefaßten ACD-Gruppenbericht verdeutlicht werden. Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Zeit an, die die Bedienplätze im Nachbearbeitungsstatus verbringen. In einem 30-Minuten-Intervall wird erwartet, daß dieser Durchschnittswert 1800 Sekunden nicht überschreitet. Die 1800 Sekunden können jedoch überschritten werden, wenn sich ein Bedienplatz über die gesamte Zeitspanne von 1800 Sekunden hinweg im Nachbearbeitungsstatus befand, während sich ein anderer Bedienplatz 200 Sekunden lang im Nachbearbeitungsstatus befand und innerhalb der verbleibenden Zeit des Intervalls nur einen Anruf beantwortete. Die Formel für dieses Feld addiert die gesamte Zeit, die Bedienplätze im Nachbearbeitungsstatus verbringen (2000 Sekunden) und teilt den Betrag durch die Anzahl von Anrufen, die beantwortet wurden (ein Anruf). In diesem Zusammenhang ist der Durchschnittswert 2000 und überschreitet das 1800-Sekunden-Intervall.



## Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht

Der zusammengefaßte ACD-Gruppenbericht zeigt die Wartefelder im ACD-System an und faßt die Verkehrslast und das Verhalten der Wartefelder zusammen. Er zeigt zudem die aktuelle Anzahl der Anrufe an, die jede ACD-Gruppe beantwortet hat, sowie die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Anruf. Dieser Bericht ist für Verwalter und Aufsichtsplätze von Interesse. Er wird auch zur Festlegung aktueller Arbeitspläne und zur Bestimmung der für absehbare Arbeitseinsätze erforderlichen Personalkapazität verwendet.

Das Indexfeld für den zusammengefaßten ACD-Gruppenbericht ist *ACD-GR*. In Abbildung 18-3 wird ein Intervallbericht für zwei ACD-Gruppen dargestellt.

**Abbildung 18-3**  
**Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht**

| Zusammengefaßter Bericht zum ACD-Gruppenverhalten |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           | Seite 1 |     |
|---------------------------------------------------|-------|------------------|-----------------|------|-------|-------------------|------|------|--------------------|-----------|---------|-----|
| Intervallbericht                                  |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| Gesellschaft ABC                                  |       |                  | Datum: 04/18/95 |      |       |                   |      |      | Zeit:22:29:08      |           |         |     |
| Intervalle: 08:00 - 12:00 Tag: 04/18/95           |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| ACD-GR. INTVL                                     |       | ---WF-PROFIL---- |                 |      |       | -ZAHL DER ANRUFE- |      |      | -----Ø BP-ZEIT---- |           |         |     |
|                                                   | TSF   | Ø                | WZ-RAN          |      |       | ÜBLF              |      |      | ACD N.             | NICHT-ACD |         |     |
|                                                   | %     | WZ               | 1.              | 2.   | BEANT | KOMM              | ABBR | GESP | BER                | KOM       | GEH     |     |
|                                                   |       | SEK              |                 |      |       |                   |      | SEK  | SEK                | SEK       | SEK     |     |
| Tag: 04/18/95                                     |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| 6100                                              | 08:00 | 100              | 1               | 2    | 0     | 7                 | 0    | 0    | 25                 | 1         | 0       | 0   |
|                                                   | 08:30 | 98               | 55              | 106  | 62    | 140               | 3    | 9    | 142                | 20        | 0       | 20  |
|                                                   | 09:00 | 96               | 79              | 153  | 106   | 149               | 0    | 14   | 136                | 28        | 0       | 180 |
|                                                   | 09:30 | 89               | 77              | 178  | 110   | 165               | 0    | 22   | 146                | 36        | 0       | 0   |
|                                                   | 10:00 | 100              | 58              | 142  | 78    | 141               | 0    | 16   | 154                | 56        | 0       | 60  |
|                                                   | 10:30 | 95               | 44              | 104  | 64    | 162               | 0    | 11   | 144                | 41        | 0       | 0   |
|                                                   | 11:00 | 100              | 34              | 90   | 53    | 161               | 0    | 9    | 157                | 43        | 0       | 7   |
|                                                   | 11:30 | 99               | 72              | 136  | 96    | 133               | 0    | 14   | 180                | 41        | 0       | 102 |
|                                                   | 12:00 | 99               | 70              | 137  | 105   | 126               | 0    | 20   | 161                | 42        | 0       | 0   |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| 6100                                              |       | 97               | 54              | 1048 | 674   | 1184              | 0    | 115  | 138                | 38        | 0       | 41  |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| 6130                                              | 08:00 | 95               | 1               | 3    | 0     | 6                 | 0    | 0    | 29                 | 2         | 0       | 0   |
|                                                   | 08:30 | 100              | 56              | 104  | 63    | 143               | 0    | 7    | 147                | 22        | 0       | 22  |
|                                                   | 09:00 | 99               | 75              | 150  | 104   | 151               | 0    | 13   | 140                | 25        | 0       | 175 |
|                                                   | 09:30 | 95               | 78              | 179  | 108   | 160               | 0    | 19   | 150                | 36        | 0       | 5   |
|                                                   | 10:00 | 96               | 59              | 143  | 77    | 143               | 0    | 18   | 155                | 54        | 0       | 0   |
|                                                   | 10:30 | 100              | 43              | 105  | 63    | 159               | 0    | 9    | 169                | 47        | 0       | 15  |
|                                                   | 11:00 | 100              | 30              | 93   | 55    | 160               | 0    | 11   | 165                | 53        | 0       | 8   |
|                                                   | 11:30 | 99               | 66              | 134  | 97    | 134               | 0    | 16   | 157                | 43        | 0       | 69  |
|                                                   | 12:00 | 89               | 70              | 136  | 106   | 127               | 0    | 24   | 158                | 45        | 0       | 28  |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| 6130                                              |       | 97               | 53              | 1047 | 673   | 1183              | 0    | 117  | 141                | 36        | 0       | 35  |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |
|                                                   |       | 97               | 53              | 2095 | 1347  | 2367              | 0    | 232  | 139                | 37        | 0       | 38  |
| -----                                             |       |                  |                 |      |       |                   |      |      |                    |           |         |     |

## **Statistiken zum zusammengefaßten ACD-Gruppenbericht**

Drei Arten von Statistiken werden in diesem Bericht zusammengestellt: Wartefeldprofil, Anzahl der Anrufe und Durchschnittszeiten der Bedienplätze.

### **STATISTIK ZUM WARTEFELDPROFIL**

Die Statistik zum Wartefeldprofil fassen das Verhalten der ACD-Gruppe während eines bestimmten Zeitraums zusammen.

#### **TSF %**

Dies ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des maximalen Wartezeitschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden.

#### **Ø WZ Sek**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit in Sekunden, bis ein ACD-Anruf von einem Bedienplatz beantwortet wurde.

#### **WZ-RAN 1.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.

#### **WZ-RAN 2.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.

### **STATISTIKEN ZUR ZAHL DER ANRUFEN**

Die Statistiken zur Zahl der Anrufe liefern Daten zu den Anrufen, die während eines bestimmten Zeitraums bearbeitet wurden.

#### **Anzahl beantworteter Anrufe**

Dies ist die Anzahl der beantworteten Anrufe.

#### **Üblf Komm**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die nach Zeitüberschreitung von einem anderen Wartefeld in dieses Wartefeld übergelaufen sind.

**Abbr**

Dies ist die Anzahl der abgebrochenen Anrufe. Wenn das Leistungsmerkmal „Combined Call Abandon Reporting (CCAR)“ aktiviert ist, enthält dieses Feld auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während das Wartefeld in Nachtschaltung war. Das Leistungsmerkmal „CCAR“ sammelt Daten über die Anzahl abgebrochener Anrufe sowohl im Tages- als auch im Nachtmodus und trägt die Daten in bestimmte Felder ein.

**STATISTIKEN ZU DURCHSCHNITTSSZEITEN DER BEDIENPLÄTZE**

Die Statistiken zu den Durchschnittszeiten der Bedienplätze fassen die durchschnittlichen Zeiten zusammen, die Bedienplätze für die Bearbeitung von verschiedenen Anruftypen benötigten.

**ACD Gesp Sek**

Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Bedienplatz pro ACD-Anruf benötigte.

**N. Ber Sek**

Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Bedienplatz für die Nachbearbeitung von Anrufen benötigte.

**Nicht-ACD kom Sek**

Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Bedienplatz für kommende Nebenstellengespräche benötigte.

**Nicht-ACD Geh Sek**

Dies ist die durchschnittliche Zeit, die ein Bedienplatz für abgehende Nebenstellengespräche benötigte.

**Interpretation des Berichts**

Der zusammengefaßte ACD-Gruppenbericht gibt über die Qualität des Service Auskunft, der den Anrufern geboten wird. Die durchschnittliche Wartezeit ( $\emptyset$  WZ SEK) und der Servicefaktor (TSF %) sind die diesbezüglich wichtigsten Statistiken.

Das Ziel ist ein hoher Servicefaktor und eine geringe durchschnittliche Wartezeit. Die durchschnittliche Wartezeit wird von zahlreichen Faktoren beeinflusst. Dazu gehören beispielsweise die Anruftypen, die in das Wartefeld eingehen, die Art des gebotenen Service und das Verkehrsvolumen. Die durchschnittliche Wartezeit ist ebenfalls abhängig von der Erfahrung der Bedienplätze, der Arbeitsorganisation, den Verkehrsspitzenzeiten und von besonderen Vorkommnissen.

In Abbildung 18-3 weist das Wartefeld 6100 für den Berichtszeitraum einen Servicefaktor von 97 Prozent auf. Die Höhe des Servicefaktors schwankte zwischen 100 Prozent und einem Tief von 89 Prozent um 9:30 Uhr. Für das Wartefeld 6130 beträgt der Servicefaktor ebenfalls 97 Prozent.

Die durchschnittliche Wartezeit für den Berichtszeitraum war 54 Sekunden in Wartefeld 6100 und 53 Sekunden in Wartefeld 6130. In Wartefeld 6100 betrug die Wartezeit um 11:00 Uhr nur 34 Sekunden, um 9:00 Uhr hingegen 79 Sekunden. Bei 1048 Anrufen wurde die erste Wartefeldansage und bei 674 Anrufen die zweite Ansage eingespielt. Wenn anstelle der Gesamtsumme einer Spalte drei Sternchen („\*\*\*“) angezeigt werden, war die Zahl für die Anzeige in diesem Feld zu groß.

Wartefeld 6100 scheint also sehr gut zu arbeiten, aber die Statistiken sollten genau untersucht werden, um festzustellen, wo noch Verbesserungen möglich sind.

Die Anzahl der im Berichtszeitraum beantworteten Anrufe (*BEANT*) betrug insgesamt 1184. Im Bericht Wartezeit vor Beantwortung finden Sie detaillierte Informationen darüber, wie lange Anrufer auf die Beantwortung ihres Anrufs gewartet haben. Die durchschnittliche Zeit, die ein Anrufer wartete, wird in diesem Bericht als durchschnittliche Wartezeit angezeigt.

Die durchschnittlich pro ACD-Anruf benötigte Zeit (*ACD GESP SEK*) betrug 138 Sekunden, jedoch war diese Zahl während des Berichtszeitraums einigen Schwankungen unterworfen. Die durchschnittliche Nachbearbeitungszeit (*N. BER SEK*) betrug 38 Sekunden, doch auch hier sind Schwankungen zu verzeichnen.

In einigen Wartefeldern ist es erforderlich, daß Bedienplätze Anrufe tätigen, beispielsweise um im Lager nach Warenbeständen zu fragen oder Kunden um die Bestätigung ihrer Aufträge zu bitten. Bei diesen Anrufen verwenden Bedienplätze eine Nebenstellentaste. Die durchschnittliche Zeit, die Bedienplätze des jeweiligen Wartefeldes für empfangene und getätigte Nebenstellengespräche benötigen, wird in den Spalten *NICHT-ACD KOM SEK* und *NICHT-ACD GEH SEK* angezeigt. Die in Abbildung 18-3 aufgelisteten Bedienplätze der beiden Wartefelder benötigen durchschnittlich 38 Sekunden für jedes abgehende Nebenstellengespräch.

Dieser zusammengefaßte Bericht zum ACD-Gruppenverhalten faßt die Wartefeldaktivitäten innerhalb eines einzigen Zeitraums zusammen. Die wöchentlichen und monatlichen Berichte sollten ebenfalls analysiert werden. Es könnte sich zum Beispiel ein wöchentlicher Trend abzeichnen, wie etwa ein hohes Anrufaufkommen an Montagen oder am Monatsende. Diese Informationen verschaffen Ihnen einen besseren Überblick über Ihr ACD-System und helfen Ihnen bei Entscheidungen hinsichtlich Ihrer Wartefelder und Ihrer Personalplanung.

Dieser Bericht stellt eingegangene und beantwortete Anrufe in anderer Form dar als der Bericht zum Bündelverhalten nach ACD-Gruppe und der ACD-Gruppenbericht nach Bündel. Bei den aufgelisteten Anrufen handelt es sich nur um Anrufe, die von Bedienplätzen eines Wartefeldes beantwortet oder abgebrochen wurden. Bei der Umleitung von Nachtanrufen werden Schwellwerte für den Überlauf nach Zeit oder Anzahl für das Wartefeld festgelegt. Die Zahl der eingegangenen Anrufe wird für das Wartefeld gezählt, in das die Anrufe umgeleitet wurden. Wenn sich ein Wartefeld im Nachtschaltungsmodus befindet und keine Zielnummer bei Nacht definiert wurde, werden die diesem Wartefeld angebotenen Anrufe nicht im ACD-Gruppenbericht nach Bündel erfaßt.

## Bericht Wartezeit vor Beantwortung

Der Bericht Wartezeit vor Beantwortung liefert Informationen zur Qualität des den Anrufern gebotenen Service. Er zeigt, wie schnell Anrufe beantwortet werden und wie lange Anrufer warten müssen.

Ziel dieses Berichts ist es, einen Trend aufzuzeigen. Auf der Grundlage dieses Berichts können Sie entscheiden, wann für Anrufer Ansagen und Musik eingespielt werden sollen, damit sie auf die Beantwortung ihrer Anrufe warten. Der Bericht ergänzt auch andere Management-Berichte und hilft Ihnen bei der Entscheidung von Personalfragen und bei der Vorhersage von Verkehrsmustern.

Die Zeitkategorien der Felder *% DER BEANTWORTETEN ANRUFEN (NACH SEK)* können im Leistungsmerkmal „Kategoriendefinition“ geändert werden. Diese Zeitkategorien stellen die Kategorien dar, in die die kommenden Anrufe, basierend auf der vom Anrufer erfahrenen Wartezeit, eingeteilt werden.

Das Indexfeld im Bericht Wartezeit vor Beantwortung ist *ACD-GR*. In Abbildung 18-4 sehen Sie einen Tagesbericht für drei Wartefelder über sieben Tage.

**Abbildung 18-4**  
**Bericht Wartezeit vor Beantwortung**

| ACD-Gruppenbericht Wartezeit bis Anrufbeantwortung<br>Tagesbericht |          |       |                                                  |                 |     |     |     |     |      |               |      |      |     | Seite 1 |     |
|--------------------------------------------------------------------|----------|-------|--------------------------------------------------|-----------------|-----|-----|-----|-----|------|---------------|------|------|-----|---------|-----|
| Gesellschaft ABC                                                   |          |       |                                                  | Datum: 04/20/95 |     |     |     |     |      | Zeit:22:29:08 |      |      |     |         |     |
| Tage: Alle                                                         |          |       |                                                  |                 |     |     |     |     |      |               |      |      |     |         |     |
| ACD-GR.                                                            | TAG      | ANR   | -----% DER BEANTWORTETEN ANRUFEN (NACH SEK)----- |                 |     |     |     |     |      |               |      |      |     | Ø       | MAX |
|                                                                    |          | BEANT | %                                                | 0-              | 18- | 24- | 36- | 48- | 60-  | 120-          | 180- | 240- | 300 | WZ      | WZ  |
|                                                                    |          |       | ÜNZ                                              | <12             | <24 | <36 | <48 | <60 | <120 | <180          | <240 | <300 | +   | SEK     | SEK |
| 850                                                                | 04/14/95 | 21    | 0                                                | 5               | 13  | 5   | 14  | 5   | 38   | 10            | 0    | 0    | 10  | 119     | 817 |
|                                                                    | 04/15/95 | 9     | 0                                                | 0               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 11            | 56   | 0    | 33  | 241     | 376 |
|                                                                    | 04/16/95 | 1806  | 0                                                | 89              | 10  | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 4       | 100 |
|                                                                    | 04/17/95 | 6184  | 0                                                | 89              | 10  | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 4       | 113 |
|                                                                    | 04/18/95 | 6209  | 0                                                | 88              | 10  | 2   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 4       | 124 |
|                                                                    | 04/19/95 | 6185  | 0                                                | 88              | 10  | 2   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 4       | 117 |
|                                                                    | 04/20/95 | 3458  | 0                                                | 87              | 11  | 2   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 5       | 106 |
| 850                                                                |          | 23872 | 0                                                | 88              | 10  | 2   | 0   | 5   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 5       | 817 |
| 851                                                                | 04/14/95 | 19    | 0                                                | 5               | 0   | 5   | 21  | 11  | 42   | 16            | 0    | 0    | 0   | 73      | 147 |
|                                                                    | 04/15/95 | 12    | 0                                                | 0               | 0   | 0   | 1   | 0   | 0    | 25            | 33   | 8    | 33  | 255     | 647 |
|                                                                    | 04/16/95 | 1702  | 0                                                | 98              | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 108 |
|                                                                    | 04/17/95 | 5831  | 0                                                | 98              | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 1       | 105 |
|                                                                    | 04/18/95 | 5844  | 0                                                | 98              | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 102 |
|                                                                    | 04/19/95 | 5888  | 0                                                | 98              | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 116 |
|                                                                    | 04/20/95 | 3296  | 0                                                | 98              | 1   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 139 |
| 851                                                                |          | 22592 | 0                                                | 98              | 1   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 5       | 647 |
| 852                                                                | 04/14/95 | 18    | 0                                                | 0               | 0   | 6   | 11  | 33  | 39   | 1             | 0    | 0    | 10  | 71      | 132 |
|                                                                    | 04/15/95 | 10    | 0                                                | 0               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 20            | 30   | 10   | 40  | 246     | 380 |
|                                                                    | 04/16/95 | 1442  | 0                                                | 95              | 4   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 97  |
|                                                                    | 04/17/95 | 5024  | 0                                                | 95              | 4   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 124 |
|                                                                    | 04/18/95 | 4993  | 0                                                | 96              | 3   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 1       | 89  |
|                                                                    | 04/19/95 | 5002  | 0                                                | 96              | 3   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 113 |
|                                                                    | 04/20/95 | 2832  | 0                                                | 95              | 4   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 2       | 121 |
| 852                                                                |          | 19321 | 0                                                | 95              | 4   | 1   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 4       | 380 |
|                                                                    |          | 65785 | 0                                                | 93              | 6   | 2   | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0   | 5       | 817 |



## Statistiken im Bericht Wartezeit vor Beantwortung

### Anrufe beant.

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen beantwortet wurden.

### % ÜNZ KOM

Der Prozentsatz beantworteter Anrufe, die in das Wartefeld übergelaufen sind.

Dies ist der Prozentsatz der beantworteten Anrufe, die nach Basiszeit in das Wartefeld übergelaufen sind.

### % der beantworteten Anrufe (nach Sek)

Dies ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der festgelegten Wartezeit beantwortet wurden.

### Ø WZ Sek

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit in Sekunden, bis ein Anruf beantwortet wurde.

### Max WZ Sek

Dies ist die längste Wartezeit in Sekunden, bis ein Anruf beantwortet wurde.

*Anmerkung:* Die Prozentsätze in den Kategorien ergeben zusammen mit % ÜNZ 100 Prozent. Aufgrund von Rundungen kann sich eine etwas geringere Summe wie beispielsweise 99 Prozent ergeben.

## Interpretation des Berichts

Abbildung 18-4 liefert Statistiken zu den Wartefeldern 850, 851 und 852. In diesem Beispiel wurden durchschnittlich 93 Prozent aller Anrufe innerhalb der ersten 12 Sekunden beantwortet.

Die durchschnittliche Wartezeit (*Ø WZ SEK*) betrug fünf Sekunden, war aber im Verlauf des Berichtszeitraums und in den verschiedenen Wartefeldern großen Schwankungen unterworfen. Auch bei der längsten Wartezeit (*MAX WZ SEK*) kam es zu Schwankungen. Versuchen Sie, tägliche oder wöchentliche Schwankungsmuster zu erkennen. Diese Informationen können Ihnen Aufschluß darüber geben, zu welchen Zeiten Sie Ihr Personal und Ihre Ressourcen besser einsetzen können.

## Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch

Der Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch informiert Sie über die Toleranzgrenze Ihrer Kunden. Er zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe und die Zeit, die Anrufer vor dem Auflegen gewartet haben.

Dieser Bericht kann Ihnen bei der Entscheidung behilflich sein, ob Sie Ihre Ansagen anders einspielen sollten. Wenn der Bericht darauf hinweist, daß die Anrufe in etwa zur gleichen Zeit abgebrochen werden, können Sie eine Neueinteilung der Bedienplätze erwägen, um diese Anrufe abzufangen. Möglicherweise ist es auch nötig, eine überzeugendere oder informativere Ansage einzusetzen.

Die Zeitkategorien der Felder *% DER BEANTWORTETEN ANRUFEN (NACH SEK)* können im Leistungsmerkmal „Kategoriendefinition“ geändert werden. Diese Zeitkategorien stellen die Kategorien dar, in die die kommenden Anrufe, basierend auf der vom Anrufer erfahrenen Wartezeit, eingeteilt werden.

Das Indexfeld im Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch ist *ACD-GR*. In Abbildung 18-5 sehen Sie einen Tagesbericht für drei Wartefelder über sechs Tage.

**Abbildung 18-5**  
**Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch**

| ACD-Gruppenbericht Wartezeit bis Anrufabbruch |          |       |                                                 |     |     |     |     |      |      |               |      |     | Seite 1 |     |     |
|-----------------------------------------------|----------|-------|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|---------------|------|-----|---------|-----|-----|
| Tagesbericht                                  |          |       |                                                 |     |     |     |     |      |      |               |      |     |         |     |     |
| Gesellschaft ABC                              |          |       | Datum: 04/20/95                                 |     |     |     |     |      |      | Zeit:22:29:08 |      |     |         |     |     |
| Tage: Alle                                    |          |       |                                                 |     |     |     |     |      |      |               |      |     |         |     |     |
| ACD-GR. TAG                                   |          | ANR.  | -----% DER ABGEBROCHENEN ANRUFE (NACH SEK)----- |     |     |     |     |      |      |               |      |     | Ø       | MAX |     |
|                                               |          | ABGE. | 0-                                              | 18- | 24- | 36- | 48- | 60-  | 120- | 180-          | 240- | 300 | WZ      | WZ  |     |
|                                               |          |       | <12                                             | <24 | <36 | <48 | <60 | <120 | <180 | <240          | <300 | -   | SEK     | SEK |     |
| 6100                                          | 04/14/95 | 9     | 67                                              | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 12      | 32  |     |
|                                               | 04/17/95 | 203   | 22                                              | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8    | 3             | 4    | 1   | 60      | 314 |     |
|                                               | 04/18/95 | 119   | 29                                              | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4    | 0             | 0    | 0   | 40      | 166 |     |
|                                               | 04/19/95 | 64    | 36                                              | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3    | 0             | 0    | 0   | 29      | 126 |     |
| 6100                                          |          |       | 395                                             | 27  | 15  | 13  | 8   | 7    | 17   | 6             | 2    | 2   | 1       | 48  | 314 |
| 6200                                          | 04/14/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/17/95 | 2     | 50                                              | 0   | 50  | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 19      | 38  |     |
|                                               | 04/18/95 | 2     | 100                                             | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/19/95 | 2     | 50                                              | 50  | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 9       | 16  |     |
| 6200                                          |          |       | 6                                               | 66  | 17  | 17  | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 9       | 38  |     |
| 6500                                          | 04/14/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/15/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/16/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/17/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/18/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               | 04/19/95 | 0     | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
| 6500                                          |          |       | 0                                               | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0             | 0    | 0   | 0       | 0   |     |
|                                               |          |       | 401                                             | 28  | 15  | 13  | 8   | 6    | 17   | 6             | 1    | 2   | 1       | 47  | 314 |

## Statistiken im Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch

### Anruf abgebr

Dies ist die Anzahl der abgebrochenen Anrufe. Wenn das Leistungsmerkmal „Combined Call Abandon Reporting (CCAR)“ aktiviert ist, enthält dieses Feld auch Anrufe, die abgebrochen wurden, während das Wartefeld in Nachtschaltung war. Das Leistungsmerkmal „CCAR“ sammelt Daten über die Anzahl abgebrochener Anrufe sowohl im Tages- als auch im Nachtmodus und trägt die Daten in bestimmte Felder ein.

### % der abgebrochenen Anrufe (nach Sek)

Dies ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb der festgelegten Wartezeit abgebrochen wurden.

### Ø WZ Sek

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit, bis ein Anruf abgebrochen wurde.

### Max WZ Sek

Dies ist die längste Wartezeit, bis ein Anruf abgebrochen wurde.

## Interpretation des Berichts

Abbildung 18-5 liefert Statistiken zu den Wartefeldern 6100, 6200 und 6500.

Von allen diesen abgebrochenen Anrufen wurden 28 Prozent innerhalb der ersten 12 Sekunden abgebrochen. Weitere 15 Prozent wurden innerhalb der nächsten 12 Sekunden abgebrochen. Insgesamt legten 43 Prozent der Anrufer innerhalb der ersten 24 Sekunden wieder auf.

Die durchschnittliche Wartezeit (*Ø WZ SEK*) betrug 47 Sekunden, unterlag aber im Verlauf des Berichtszeitraums und in den verschiedenen Wartefeldern großen Schwankungen. Auch bei der längsten Wartezeit (*MAX WZ SEK*) kam es zu Schwankungen. Versuchen Sie, tägliche und wöchentliche Schwankungsmuster zu erkennen. Diese Informationen können Ihnen Aufschluß darüber geben, zu welchen Zeiten Sie Ihr Personal und Ihre Ressourcen besser einsetzen könnten. Sie können auch darauf hinweisen, wann und wie oft Sie Ihre Ansagen einspielen sollten, um bessere Resultate zu erzielen.

Berücksichtigen Sie, daß die Toleranz der Anrufer schwankt. Wenn die Anrufer in den Ansagen erfahren, warum ihr Anruf nicht sofort beantwortet wird, sind sie normalerweise eher gewillt zu warten.

**Anmerkung:** Die Summe der Prozentsätze in den Kategorien beträgt 100 Prozent. Aufgrund von Rundungen kann sich eine etwas geringere Summe, beispielsweise 99 Prozent ergeben.

## Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)

Der Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bedienplatz zeigt die Bedienplatzaktivitäten für jedes Wartefeld an.

Der Bericht dokumentiert auch Veränderungen in der Qualität des den Kunden gebotenen Service und die Ursachen für diese Veränderungen. Wenn sich beispielsweise die durchschnittlich für ACD-Anrufe benötigte Zeit erhöht, können Sie in diesem Bericht prüfen, ob es sich bei diesem Problem um einen allgemeinen Trend handelt oder ob das Problem auf ein bestimmtes Wartefeld beschränkt ist. Beispielsweise kann sich die Zahl der schwer zu beantwortenden und zeitaufwendigen Anrufe erhöht haben.

Statistiken werden in diesem Bericht entweder für Bedienplatz- oder Positions-IDs angezeigt, in Abhängigkeit davon, in welchem Modus Ihr System läuft. Wenn Ihr System im Positions-ID-Modus läuft, werden maximal vier Ziffern benötigt. Das heißt, wenn Ihre Positions-ID fünf oder mehr Stellen besitzt, werden nur die ersten vier Stellen verwendet.

Die Indexfelder im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz) sind *ACD-GR.* und *BP-ID*. In Abbildung 18-6 sehen Sie einen Intervallbericht für ein einzelnes Wartefeld und sieben Bedienplätze.

**Abbildung 18-6**  
**Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)**

| ACD-Gruppenbericht nach Bedienplatz     |       |       |                  |       |                                  |                      |     |       |       |             | Seite 1 |                   |
|-----------------------------------------|-------|-------|------------------|-------|----------------------------------|----------------------|-----|-------|-------|-------------|---------|-------------------|
| Intervallbericht                        |       |       |                  |       |                                  |                      |     |       |       |             |         |                   |
| Gesellschaft ABC                        |       |       |                  |       | Datum: 04/20/95    Zeit:22:56:29 |                      |     |       |       |             |         |                   |
| Intervalle: 08:00 - 09:00    Tage: Alle |       |       |                  |       |                                  |                      |     |       |       |             |         |                   |
| ACD-GR. INTVL                           |       | BP-ID | ---ACD-ANRUFE--- |       |                                  | --NICHT-ACD-ANRUFE-- |     |       |       | GESAMTZEIT- |         | ACD/<br>ANGM<br>% |
|                                         |       |       | ANZ              | Ø     | Ø                                | ANZ                  | ANZ | ZEIT  | ZEIT  | N.          | ANGM    |                   |
|                                         |       |       | BEANT            | GESPR | WART                             | KOM                  | GEH | KOM   | GEH   | BER         |         |                   |
|                                         |       |       |                  | SEK   | SEK                              |                      |     | HH:MM | HH:MM | HH:MM       | HH:MM   |                   |
| 6100                                    | 08:00 | 1011  | 0                | 0     | 13                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:00    | 0                 |
|                                         |       | 1034  | 1                | 7     | 52                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:01    | 15                |
|                                         |       | 1041  | 0                | 0     | 0                                | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:00    | 100               |
|                                         | 08:30 | 1011  | 28               | 120   | 39                               | 0                    | 1   | 0:00  | 0:06  | 0:10        | 1:30    | 73                |
|                                         |       | 1034  | 34               | 79    | 41                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:08        | 1:17    | 69                |
|                                         |       | 1036  | 39               | 88    | 40                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:06        | 1:29    | 71                |
|                                         | 09:00 | 1038  | 17               | 190   | 44                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:06        | 1:13    | 83                |
|                                         |       | 1041  | 11               | 125   | 21                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 0:30    | 87                |
|                                         |       | 1043  | 17               | 153   | 16                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:11        | 0:59    | 92                |
|                                         |       | 1046  | 8                | 171   | 26                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 0:30    | 88                |
|                                         |       | 1011  | 32               | 106   | 23                               | 0                    | 1   | 0:00  | 0:01  | 0:29        | 1:39    | 87                |
|                                         |       | 1034  | 39               | 95    | 25                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:17        | 1:35    | 83                |
|                                         |       | 1036  | 23               | 130   | 37                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:29        | 1:38    | 83                |
|                                         |       | 1038  | 21               | 164   | 30                               | 0                    | 1   | 0:00  | 0:02  | 0:02        | 1:12    | 82                |
|                                         |       | 1041  | 16               | 113   | 18                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:36    | 85                |
|                                         |       | 1043  | 11               | 137   | 16                               | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:29        | 1:00    | 95                |
|                                         |       | 1046  | 8                | 166   | 5                                | 0                    | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:05        | 0:28    | 98                |
| 6100                                    |       |       | 305              | 109   | 30                               | 0                    | 3   | 0:00  | 0:09  | 2:38        | 15:37   | 76                |
| -----                                   |       |       |                  |       |                                  |                      |     |       |       |             |         |                   |
|                                         |       |       | 305              | 109   | 30                               | 0                    | 3   | 0:00  | 0:09  | 2:38        | 15:37   | 76                |
| -----                                   |       |       |                  |       |                                  |                      |     |       |       |             |         |                   |

### Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)

#### ACD-Anruf-Statistiken

##### Anz Beant

Dies ist die Anzahl der beantworteten ACD-Anrufe.

##### Ø Gespr Sek

Dies ist die durchschnittlich pro ACD-Anruf benötigte Zeit.

**Ø Wart Sek**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit zwischen zwei ACD-Anrufen.

**NICHT-ACD-ANRUF-STATISTIKEN****Anz Kom**

Dies ist die Anzahl der empfangenen NST-Anrufe.

**Anz Geh**

Dies ist die Anzahl der getätigten NST-Anrufe.

**Zeit Kom**

Dies ist die für kommende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**Zeit Geh**

Dies ist die für abgehende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**GESAMTZEIT-STATISTIKEN****N. Ber**

Dies ist die im Nachbearbeitungsmodus verbrachte Zeit.

**Angm**

Dies ist die Zeit, die für die Anmeldung beim System aufgewendet wurde.

*Anmerkung:* Der Anmeldezeitraum kann kürzer sein als die für ACD- und NST-Anrufe benötigte Zeit. Wenn zum Beispiel ein Bedienplatz einen ACD-Anruf hält und ein Nebenstellengespräch führt, werden sowohl die ACD- als auch die Nebenstellengesprächsstatistiken für den gleichen Zeitraum berechnet.

**ACD/Angm %**

Dies ist der Prozentsatz des Anmeldezeitraums, der für ACD-Anrufe benötigt und im Nachbearbeitungsstatus verbracht wurde.

### **Interpretation des Berichts**

Dieser Bericht ähnelt dem Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe, liefert jedoch detaillierte Informationen zu den einzelnen Bedienplätzen eines Wartefeldes.

Der zusammengefaßte ACD-Gruppenbericht zeigt Probleme in einem bestimmten Wartefeld an. Der Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bedienplatz zeigt an, ob ein bestimmter Bedienplatz ein Problem hat oder ob alle Bedienplätze die gleichen Schwierigkeiten haben.

Da alle Bedienplätze in einem Wartefeld die gleiche Tätigkeitssart verrichten, kann dieser Bericht dazu verwendet werden, ihr Verhalten miteinander zu vergleichen. Er zeigt, welche Bedienplätze gute Arbeit leisten und welche möglicherweise besser eingearbeitet oder motiviert werden müssen.

### **Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe**

Der Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe zeigt die Aktivitäten aller Bedienplätze im ACD-System. Er hilft bei der Analyse des Bedienplatzverhaltens, wenn derselbe Bedienplatz nacheinander in verschiedenen Wartefeldern arbeitet. Er könnte beispielsweise zeigen, daß ein Bedienplatz in einem Wartefeld produktiver war als in einem anderen.

Statistiken werden in diesem Bericht entweder für Bedienplatz- oder Positions-IDs angezeigt, in Abhängigkeit davon, in welchem dieser Modi Ihr System läuft. Wenn Ihr System im Positions-ID-Modus läuft, werden maximal vier Ziffern benötigt. Das heißt, wenn Ihre Positions-ID fünf oder mehr Stellen besitzt, werden nur die ersten vier Stellen verwendet.

Die Indexfelder im Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe sind *ACD-GR.* und *BP-ID*. In Abbildung 18-7 sehen Sie einen Intervallbericht für fünf Bedienplätze.



**Abbildung 18-7**  
**Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe**

| Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe |       |         |                 |                   |                  |                               |            |             |             |                    |               | Seite 1      |
|--------------------------------------------------|-------|---------|-----------------|-------------------|------------------|-------------------------------|------------|-------------|-------------|--------------------|---------------|--------------|
| Intervallbericht                                 |       |         |                 |                   |                  |                               |            |             |             |                    |               |              |
| Gesellschaft ABC                                 |       |         |                 |                   |                  | Datum: 04/20/95 Zeit:20:05:53 |            |             |             |                    |               |              |
| Intervalle: 08:00-09:00                          |       |         |                 |                   |                  | Tag:04/20/95                  |            |             |             |                    |               |              |
| BP-<br>KZ                                        | INTVL | ACD-GR. | ---ACD-ANRUF--- |                   |                  | --NICHT-ACD-ANRUF--           |            |             |             | GESAMTZEIT-        |               | ACD/<br>ANGM |
|                                                  |       |         | ANZ<br>BEANT    | Ø<br>GESPR<br>SEK | Ø<br>WART<br>SEK | ANZ<br>KOM                    | ANZ<br>GEH | ZEIT<br>KOM | ZEIT<br>GEH | N.<br>BER<br>HH:MM | ANGM<br>HH:MM |              |
| 1011                                             | 08:30 | 6100    | 10              | 128               | 25               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:04               | 0:30          | 86           |
|                                                  | 09:00 |         | 11              | 117               | 12               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:06               | 0:30          | 93           |
| 1011                                             |       |         | 21              | 122               | 18               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:10               | 1:00          | 89           |
| 1034                                             | 08:30 | 6100    | 11              | 71                | 29               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:01               | 0:20          | 73           |
|                                                  | 09:00 |         | 14              | 99                | 8                | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:05               | 0:30          | 94           |
| 1034                                             |       |         | 25              | 85                | 18               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:06               | 0:50          | 83           |
| 1036                                             | 08:30 | 6100    | 13              | 102               | 16               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:04               | 0:30          | 89           |
|                                                  | 09:00 |         | 0               | 0                 | 0                | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:30               | 0:30          | 100          |
| 1036                                             |       |         | 13              | 51                | 8                | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:34               | 1:00          | 94           |
| 1038                                             | 08:30 | 6100    | 5               | 207               | 10               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:02               | 0:20          | 96           |
|                                                  | 09:00 | 5900    | 10              | 110               | 10               | 0                             | 1          | 0:00        | 0:02        | 0:02               | 0:24          | 84           |
| 1038                                             |       |         | 15              | 158               | 10               | 0                             | 1          | 0:00        | 0:02        | 0:04               | 0:45          | 90           |
| 1041                                             | 08:30 | 6100    | 11              | 125               | 21               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:03               | 0:30          | 87           |
|                                                  | 09:00 |         | 14              | 121               | 8                | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:00               | 0:30          | 94           |
| 1041                                             |       |         | 25              | 123               | 14               | 0                             | 0          | 0:00        | 0:00        | 0:03               | 1:00          | 90           |
|                                                  |       |         | 99              | 83                | 14               | 0                             | 1          | 0:00        | 0:02        | 0:57               | 4:35          | 89           |

## Statistiken im Bericht zum Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe

### ACD-ANRUF-STATISTIKEN

#### Anz Beant

Dies ist die Anzahl der beantworteten ACD-Anrufe.

#### Ø Gespr Sek

Dies ist die durchschnittlich pro ACD-Anruf benötigte Zeit.

**Ø Wart Sek**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit zwischen zwei ACD-Anrufen.

**NICHT-ACD-ANRUF-STATISTIKEN**

**Anz Kom**

Dies ist die Anzahl der empfangenen NST-Anrufe.

**Anz Geh**

Dies ist die Anzahl der getätigten NST-Anrufe.

**Zeit Kom**

Dies ist die für kommende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**Zeit Geh**

Dies ist die für abgehende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**GESAMTZEIT-STATISTIKEN**

**N. Ber**

Dies ist die im Nachbearbeitungsstatus verbrachte Zeit.

**Angm**

Dies ist die Zeit, die für die Anmeldung beim System aufgewendet wurde.

*Anmerkung:* Der Anmeldezeitraum kann kürzer sein als die für ACD- und NST-Anrufe benötigte Zeit. Wenn zum Beispiel ein Bedienplatz einen ACD-Anruf hält und ein Nebenstellengespräch führt, werden sowohl die ACD- als auch die Nebenstellengesprächsstatistiken für den gleichen Zeitraum berechnet.

**ACD/Angm %**

Dies ist der Prozentsatz der Arbeitstätigkeit im Anmeldezeitraum, einschließlich der für ACD-Anrufe benötigten und der im Nachbearbeitungsstatus verbrachten Zeit.

**Interpretation des Berichts**

Dieser Bericht ähnelt dem Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bedienplatz, liefert jedoch detaillierte Informationen zu den einzelnen Bedienplätzen, geordnet nach den von ihnen verwalteten Wartefeldern.

Die letzte Spalte (*ACD/ANGM %*) zeigt den Prozentsatz des Anmeldezeitraums, der für ACD-Anrufe benötigt und im Nachbearbeitungsstatus verbracht wurde. Dieser Wert ist ein geeigneter Indikator für die Arbeit, die der Bedienplatz in jedem Wartefeld leistet hat.

## Bericht zum BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)

Der Bericht zum Bedienplatzverhalten nach Aufsichtsplatz zeigt das Verhalten von Bedienplätzen, die für unterschiedliche Aufsichtsplätze arbeiten. Dieser Bericht kann beispielsweise zeigen, daß ein Bedienplatz unter einem Aufsichtsplatz produktiver ist als unter einem anderen.

Die Indexfelder im Bericht zum Bedienplatzverhalten nach Aufsichtsplatz sind *AP-ID* und *BP-ID*. In Abbildung 18-8 sehen Sie einen Intervallbericht für fünf Bedienplätze.

**Abbildung 18-8**  
**Bericht zum BP-Verhalten (nach Aufsichtsplatz)**

| Bericht zum Bedienplatzverhalten nach Aufsichtsplatz |       |       |                  |       |      |                               |     |       |       |             |       | Seite 1    |
|------------------------------------------------------|-------|-------|------------------|-------|------|-------------------------------|-----|-------|-------|-------------|-------|------------|
| Intervallbericht                                     |       |       |                  |       |      |                               |     |       |       |             |       |            |
| Gesellschaft ABC                                     |       |       |                  |       |      | Datum: 04/20/95 Zeit:20:05:53 |     |       |       |             |       |            |
| Intervalle: 08:00-09:00                              |       |       |                  |       |      | Tag:04/20/95                  |     |       |       |             |       |            |
| BP-KZ                                                | INTVL | AP-KZ | ---ACD-ANRUFE--- |       |      | --NICHT-ACD-ANRUFE--          |     |       |       | GESAMTZEIT- |       | ACD/ANGM % |
|                                                      |       |       | ANZ              | Ø     | Ø    | ANZ                           | ANZ | ZEIT  | ZEIT  | NICHT       | ANGM  |            |
|                                                      |       |       | BEANT            | GESPR | WART | KOM                           | GEH | KOM   | GEH   | BER.        | HH:MM |            |
|                                                      |       |       | SEK              | SEK   |      |                               |     | HH:MM | HH:MM | HH:MM       | HH:MM |            |
| 1011                                                 | 08:30 | 6100  | 10               | 128   | 25   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:04        | 0:30  | 86         |
|                                                      | 09:00 |       | 11               | 117   | 12   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:06        | 0:30  | 93         |
| 1011                                                 |       |       | 21               | 122   | 18   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:10        | 1:00  | 89         |
| 1034                                                 | 08:30 | 6100  | 11               | 71    | 29   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:01        | 0:20  | 73         |
|                                                      | 09:00 |       | 14               | 99    | 8    | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:05        | 0:30  | 94         |
| 1034                                                 |       |       | 25               | 85    | 18   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:06        | 0:50  | 83         |
| 1036                                                 | 08:30 | 6100  | 13               | 102   | 16   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:04        | 0:30  | 89         |
|                                                      | 09:00 |       | 0                | 0     | 0    | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:30        | 0:30  | 100        |
| 1036                                                 |       |       | 13               | 51    | 8    | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:34        | 1:00  | 94         |
| 1038                                                 | 08:30 | 6100  | 5                | 207   | 10   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:02        | 0:20  | 96         |
|                                                      | 09:00 | 5900  | 10               | 110   | 10   | 0                             | 1   | 0:00  | 0:02  | 0:02        | 0:24  | 84         |
| 1038                                                 |       |       | 15               | 158   | 10   | 0                             | 1   | 0:00  | 0:02  | 0:04        | 0:45  | 90         |
| 1041                                                 | 08:30 | 6100  | 11               | 125   | 21   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 0:30  | 87         |
|                                                      | 09:00 |       | 14               | 121   | 8    | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:30  | 94         |
| 1041                                                 |       |       | 25               | 123   | 14   | 0                             | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 1:00  | 90         |
|                                                      |       |       | 99               | 83    | 14   | 0                             | 1   | 0:00  | 0:02  | 0:57        | 4:35  | 89         |

## **Statistiken im Bericht zum BP-Verhalten nach Aufsichtsplatz**

### **ACD-ANRUF-STATISTIKEN**

#### **Anz Beant**

Dies ist die Anzahl der beantworteten ACD-Anrufe.

#### **Ø Gespr Sek**

Dies ist die durchschnittlich pro ACD-Anruf benötigte Zeit.

#### **Ø Wart Sek**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit zwischen zwei ACD-Anrufen.

### **NICHT-ACD-ANRUF-STATISTIKEN**

#### **Anz Kom**

Dies ist die Anzahl der empfangenen NST-Anrufe.

#### **Anz Geh**

Dies ist die Anzahl der getätigten NST-Anrufe.

#### **Zeit Kom**

Dies ist die für kommende NST-Anrufe benötigte Zeit.

#### **Zeit Geh**

Dies ist die für abgehende NST-Anrufe benötigte Zeit.

### **GESAMTZEIT-STATISTIKEN**

#### **N. Ber**

Dies ist die im Nachbearbeitungsstatus verbrachte Zeit.

#### **Angm**

Dies ist die Zeit, die für die Anmeldung beim System aufgewendet wurde.

#### **ACD/Angm %**

Dies ist der Prozentsatz des Anmeldezeitraums, der für ACD-Anrufe benötigt und im Nachbearbeitungsstatus verbracht wurde.

### Interpretation des Berichts

Dieser Bericht ähnelt dem Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz, liefert jedoch detaillierte Informationen zu den Bedienplätzen, geordnet nach den Aufsichtsplätzen, für die sie gearbeitet haben.

Die letzte Spalte (*ACD/ANGM %*) zeigt den Prozentsatz des Anmeldezeitraums, den die Bedienplätze für ACD-Anrufe benötigt und im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben. Dieser Wert ist ein geeigneter Indikator für die Arbeit, die der Bedienplatz unter den einzelnen Aufsichtsplätzen geleistet hat.

### Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)

Mit dem Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz können Aufsichtsplätze die Arbeit ihrer Bedienplätze beurteilen. Diese Bedienplätze arbeiten möglicherweise nicht alle im gleichen Wartefeld, so daß die Statistiken uneinheitlich sein können. Der Systemverwalter kann anhand dieses Berichts von Zeit zu Zeit überprüfen, wie gut Aufsichtsplätze ihre Bedienplätze motivieren.

Die Indexfelder im Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz sind *AP-ID* und *BP-ID*. In Abbildung 18-9 sehen Sie einen Intervallbericht für einen Aufsichtsplatz.

**Abbildung 18-9**  
**Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten (nach Bedienpl.)**

| Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz |       |       |                 |       |      |                                   |     |       |       |             | Seite 1 |      |
|------------------------------------------------------|-------|-------|-----------------|-------|------|-----------------------------------|-----|-------|-------|-------------|---------|------|
| Intervallbericht                                     |       |       |                 |       |      |                                   |     |       |       |             |         |      |
| Gesellschaft ABC                                     |       |       |                 |       |      | Datum: 04/20/95    Zeit: 22:56:29 |     |       |       |             |         |      |
| Intervall: 08:00-09:30                               |       |       |                 |       |      | Tag:04/20/95                      |     |       |       |             |         |      |
| AP-KZ                                                | INTVL | BP-KZ | ---ACD-ANRUF--- |       |      | --NICHT-ACD-ANRUF--               |     |       |       | GESAMTZEIT- |         | ACD/ |
|                                                      |       |       | ANZ             | Ø     | Ø    | ANZ                               | ANZ | ZEIT  | ZEIT  | NICHT       | ANGM    |      |
|                                                      |       |       | BEANT           | GESPR | WART | KOM                               | GEH | KOM   | GEH   | BER.        |         | %    |
|                                                      |       |       |                 | SEK   | SEK  |                                   |     | HH:MM | HH:MM | HH:MM       | HH:MM   |      |
| 2000                                                 | 08:30 | 1011  | 10              | 128   | 25   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:04        | 0:30    | 86   |
|                                                      |       | 1034  | 11              | 71    | 29   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:01        | 0:20    | 73   |
|                                                      |       | 1036  | 13              | 102   | 16   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:04        | 0:30    | 89   |
|                                                      |       | 1038  | 5               | 207   | 10   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:02        | 0:20    | 96   |
|                                                      |       | 1041  | 11              | 125   | 21   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 0:30    | 87   |
|                                                      | 09:00 | 1011  | 11              | 117   | 12   | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:06        | 0:30    | 93   |
|                                                      |       | 1034  | 14              | 99    | 8    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:05        | 0:30    | 94   |
|                                                      |       | 1036  | 0               | 0     | 0    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:02  | 0:30        | 0:30    | 10   |
|                                                      |       | 1038  | 10              | 110   | 10   | 0                                 | 1   | 0:00  | 0:00  | 0:02        | 0:24    | 84   |
|                                                      |       | 1041  | 14              | 121   | 8    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:30    | 94   |
|                                                      | 09:30 | 1011  | 10              | 83    | 0    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:00        | 0:14    | 100  |
|                                                      |       | 1034  | 3               | 186   | 1    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:03        | 0:12    | 100  |
|                                                      |       | 1036  | 5               | 145   | 1    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:02        | 0:14    | 100  |
|                                                      |       | 1038  | 5               | 189   | 1    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:01        | 0:17    | 100  |
|                                                      |       | 1041  | 2               | 329   | 3    | 0                                 | 0   | 0:00  | 0:00  | 0:05        | 0:16    | 99   |
| -----                                                |       |       | -----           |       |      |                                   |     |       |       |             |         |      |
| 2000                                                 |       |       | 124             | 134   | 10   | 0                                 | 1   | 0:00  | 0:02  | 1:08        | 5:47    | 87   |
| -----                                                |       |       | -----           |       |      |                                   |     |       |       |             |         |      |
|                                                      |       |       | 124             | 134   | 10   | 0                                 | 1   | 0:00  | 0:02  | 1:08        | 5:47    | 87   |
| -----                                                |       |       | -----           |       |      |                                   |     |       |       |             |         |      |

## Statistiken im Bericht zum Aufsichtsplatzverhalten nach Bedienplatz

### ACD-ANRUF-STATISTIKEN

#### Anz Beant

Dies ist die Anzahl der beantworteten ACD-Anrufe.

#### Ø Gespr Sek

Dies ist die durchschnittlich pro ACD-Anruf benötigte Zeit.

**Ø Wart Sek**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit zwischen zwei ACD-Anrufen.

**NICHT-ACD-ANRUF-STATISTIKEN****Anz Kom**

Dies ist die Anzahl der empfangenen NST-Anrufe.

**Anz Geh**

Dies ist die Anzahl der getätigten NST-Anrufe.

**Zeit Kom**

Dies ist die für kommende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**Zeit Geh**

Dies ist die für abgehende NST-Anrufe benötigte Zeit.

**GESAMTZEIT-STATISTIKEN****N. Ber**

Dies ist die im Nachbearbeitungsstatus verbrachte Zeit.

**Angm**

Dies ist die Zeit, die für die Anmeldung beim System aufgewendet wurde.

**ACD/Angm %**

Dies ist der Prozentsatz des Anmeldezeitraums, der für ACD-Anrufe benötigt und im Nachbearbeitungsstatus verbracht wurde.

**Interpretation des Berichts**

Dieser Bericht ähnelt dem Bericht zum Bedienplatzverhalten nach Aufsichtsplatz, liefert jedoch detaillierte Informationen zu den Bedienplätzen, die jedem Aufsichtsplatz zugewiesen sind.

Manche Bedienplätze arbeiten in verschiedenen Wartefeldern, bleiben aber weiterhin nur einem Aufsichtsplatz zugewiesen. Dieser Bericht zeigt ihre gesamte Tätigkeit. Abbildung 18-9 enthält eine Liste aller Bedienplätze, die während des Intervalls von 8:00 bis 9:30 Uhr unter dem Aufsichtsplatz 2000 gearbeitet haben.

Die letzte Spalte (*ACD/ANGM %*) zeigt den Prozentsatz des Anmeldezeitraums, den die Bedienplätze mit ACD-Anrufen und Nachbearbeitung beschäftigt waren. Dieser Wert kann nicht dazu herangezogen werden, um die von den Bedienplätzen für jeden Aufsichtsplatz geleistete Arbeit miteinander zu vergleichen, da die Bedienplätze verschiedenen Wartefeldern zugewiesen sein können und eventuell unterschiedliche Tätigkeiten verrichten. Der Gesamtwert kann jedoch verwendet werden, um die Leistung der Bedienplätze unter einem Aufsichtsplatz in ihrer Gesamtheit mit der Leistung von Bedienplätzen unter einem anderen Aufsichtsplatz zu vergleichen.

### **Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)**

Der Bericht alle Leitungen besetzt (ALB) zeigt, wie oft alle Amtsleitungen in einem Bündel belegt waren. Er zeigt zudem die Gesamtzeit an, während der alle Amtsleitungen belegt waren, sowie den prozentualen Anteil dieser Zeit am gesamten Berichtszeitraum.

Wenn alle Amtsleitungen eines bestimmten Bündels belegt sind, hören Anrufer Ihres ACD-Systems ein Besetztzeichen. Manager können mit Hilfe dieses Berichts feststellen, ob das System seine Kapazitätsgrenze erreicht hat und ob weitere Amtsleitungen und Bedienplätze erforderlich sind, um der Nachfrage gerecht zu werden.

Das Indexfeld im Bericht alle Leitungen besetzt (ALB) ist *BÜNDEL-NAME*. In Abbildung 18-10 sehen Sie einen Tagesbericht für vier Bündel.



**Abbildung 18-10**  
**Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)**

| Bericht alle Leitungen besetzt (ALB) |          |                                   |                               | Seite 1                  |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| Tagesbericht                         |          |                                   |                               |                          |
| Gesellschaft ABC                     |          | Datum: 04/15/95    Zeit: 08:07:33 |                               |                          |
| Tage: Alle                           |          |                                   |                               |                          |
| BÜNDEL-<br>NAME                      | TAG      | ANZAHL<br>D. ALB-<br>PERIOD.      | GES-<br>ALB-<br>ZEIT<br>HH:MM | ALB-<br>PROZENTSATZ<br>% |
| Kundendienst                         | 04/08/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/10/95 | 13                                | 0:05                          | 1                        |
|                                      | 04/11/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/12/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/13/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| Kundendienst                         |          | 13                                | 0:05                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| Versand                              | 04/10/95 | 2                                 | 0:02                          | 1                        |
|                                      | 04/11/95 | 2                                 | 0:04                          | 2                        |
|                                      | 04/12/95 | 0                                 | 0:01                          | 0                        |
|                                      | 04/13/95 | 3                                 | 0:01                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| Versand                              |          | 7                                 | 0:08                          | 1                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| INTERN                               | 04/10/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/11/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/12/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/13/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| INTERN                               |          | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| Rezeption                            | 04/08/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/10/95 | 4                                 | 0:04                          | 1                        |
|                                      | 04/11/95 | 1                                 | 0:01                          | 0                        |
|                                      | 04/12/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
|                                      | 04/13/95 | 0                                 | 0:00                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
| Rezeption                            |          | 5                                 | 0:05                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |
|                                      |          | 25                                | 0:18                          | 0                        |
| -----                                |          |                                   |                               |                          |

### **Statistiken im Bericht alle Leitungen besetzt (ALB)**

#### **Anzahl d. ALB-Period.**

Diese Zahl gibt an, wie oft alle Amtsleitungen belegt waren.

#### **Gesamtdauer ALB**

Dies ist die Gesamtzeit, während der alle Amtsleitungen belegt waren.

#### **ALB-Prozentsatz %**

Dies ist der prozentuale Anteil am Berichtszeitraum, in dem alle Amtsleitungen belegt waren.

### **Interpretation des Berichts**

Wenn eine ALB-Periode mehr als ein Intervall umfaßt, wird sie dem Intervall zugerechnet, in dem sie begann. Die im ALB-Status verbrachte Zeit wird auf die entsprechenden Intervalle verteilt. Es ist möglich, daß die *ANZAHL D. ALB-PERIOD.* für ein Intervall null ist, während die entsprechende *GES-ALB-ZEIT* einen größeren Wert als null enthält.

Der Bericht alle Leitungen besetzt (ALB) dient in Verbindung mit anderen Berichten dazu, die Ursachen für Ihre ALB-Perioden festzustellen. Änderungen im Systembetrieb können die Gesprächszeiten verkürzen und die Leitungen entlasten. Eine Analyse der Trends in allen ALB-Perioden kann ergeben, daß Sie während der Verkehrsspitzenzeiten weitere Amtsleitungen mieten sollten.

### **Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel**

Der ACD-Gruppenbericht nach Bündel zeigt Informationen zu den Bündeln, über die von außen kommende Anrufe in die Wartefelder Ihres ACD-Systems geleitet werden.

Wenn Ihr System richtig konfiguriert ist, kann dieser Bericht auch Informationen zu den Bündeln enthalten, über die von Ihrem System abgehende Anrufe geleitet werden, beispielsweise gezielt übergelaufene Anrufe oder abgehende Nebenstellengespräche.

Die Wartezeit der Anrufe in Amtsleitungen stellt für Ihr Unternehmen einen Kostenfaktor dar. Dieser Bericht kann verwendet werden, um die Kosten für die einzelnen Wartefelder zu ermitteln. Sie können mit Hilfe dieses Berichts auch die Anzahl der Anrufe ermitteln, die in einem Wartefeld abgebrochen wurden, für das eine Zielnummer bei Nacht angegeben ist. Für das Ursprungswartefeld muß ein inaktives Wartefeld als Zielnummer bei Nacht angegeben sein, damit Meridian MAX die abgebrochenen Anrufe bei Nacht erfassen kann.

Die Berichte ACD-Gruppenverhalten nach Bündel und Leitungsverhalten nach Bündel können ausgeführt werden, um Feierabend-Anrufstatistiken einschließlich der abgebrochenen Anrufe zu ermitteln.

Die Indexfelder im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel sind *ACD-GR.* und *BÜNDEL.* In Abbildung 18-11 sehen Sie einen Intervallbericht für drei Wartefelder.

**Abbildung 18-11**  
**Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel**

| ACD-Gruppenbericht nach Bündel         |       |                                                |                 |                   |     |          |                      |                      |                     |                     | Seite 1       |                 |  |
|----------------------------------------|-------|------------------------------------------------|-----------------|-------------------|-----|----------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-----------------|--|
| Intervallbericht                       |       |                                                |                 |                   |     |          |                      |                      |                     |                     |               |                 |  |
| Gesellschaft ABC                       |       |                                                | Datum: 04/20/95 |                   |     |          |                      |                      |                     |                     |               | Zeit: 20:14:32  |  |
| Intervall: 08:00 - 09:30 Tag: 04/20/95 |       |                                                |                 |                   |     |          |                      |                      |                     |                     |               |                 |  |
| ACD-GR.                                |       | INTVL                                          | BÜNDEL          | ANRUFEN<br>ANGEB. | CCS | TSF<br>% | ANR.BEANTW.<br>VORZ. | ANR.ABGEBR.<br>SPÄT. | UMGELEITET<br>VORZ. | UMGELEITET<br>SPÄT. | ÜBERL<br>ÜGEZ | WZ-RAN<br>1. 2. |  |
| Tag: 04/17/95                          |       |                                                |                 |                   |     |          |                      |                      |                     |                     |               |                 |  |
| 6100                                   | 08:00 | Haupt-<br>Bündel                               | 1               | 0                 | 0   | 0        | 0                    | 0                    | 1                   | 0                   | 0             | 0 0             |  |
|                                        | 08:30 |                                                | 63              | 101               | 67  | 42       | 19                   | 0                    | 2                   | 62                  | 0             | 20 16           |  |
|                                        | 09:00 |                                                | 65              | 99                | 45  | 28       | 35                   | 1                    | 1                   | 65                  | 0             | 41 14           |  |
|                                        | 09:30 |                                                | 43              | 111               | 33  | 13       | 23                   | 1                    | 6                   | 43                  | 0             | 30 26           |  |
| 6100                                   |       |                                                | 172             | 311               | 36  | 83       | 77                   | 2                    | 10                  | 170                 | 0             | 91 56           |  |
| 6300                                   | 08:00 | Haupt-<br>Bündel<br>Intern<br>Haupt-<br>Bündel | 80              | 17                | 8   | 4        | 0                    | 2                    | 74                  | 4                   | 0             | 0 0             |  |
|                                        | 08:30 |                                                | 0               | 6                 | 0   | 0        | 0                    | 0                    | 0                   | 0                   | 0             | 0 0             |  |
|                                        |       |                                                | 182             | 303               | 51  | 92       | 78                   | 0                    | 12                  | 182                 | 0             | 92 70           |  |
|                                        | 09:00 |                                                | 154             | 262               | 36  | 52       | 95                   | 4                    | 3                   | 154                 | 0             | 110 42          |  |
|                                        | 09:30 | 154                                            | 463             | 9                 | 12  | 108      | 2                    | 32                   | 154                 | 0                   | 142 127       |                 |  |
| 6300                                   |       |                                                | 570             | 1051              | 26  | 160      | 281                  | 8                    | 121                 | 494                 | 0             | 344 239         |  |
| 6400                                   | 08:00 | Spez.                                          | 1               | 0                 | 0   | 0        | 0                    | 0                    | 1                   | 0                   | 0             | 0 0             |  |
|                                        | 08:30 |                                                | 3               | 2                 | 33  | 1        | 1                    | 0                    | 1                   | 2                   | 0             | 2 0             |  |
|                                        | 09:00 |                                                | 1               | 6                 | 0   | 0        | 1                    | 0                    | 0                   | 1                   | 0             | 1 1             |  |
|                                        | 09:30 |                                                | 3               | 11                | 33  | 1        | 2                    | 0                    | 0                   | 3                   | 0             | 2 1             |  |
| 6400                                   |       |                                                | 8               | 19                | 16  | 2        | 4                    | 0                    | 2                   | 6                   | 0             | 5 2             |  |
|                                        |       |                                                | 750             | 1381              | 26  | 245      | 362                  | 10                   | 133                 | 670                 | 0             | 440 297         |  |

### Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Bündel

#### Anrufe Angeb.

Dies ist die Anzahl der angebotenen Anrufe, einschließlich der beantworteten, abgebrochenen und umgeleiteten Anrufe. Dieser Wert enthält keine Anrufe, die aus einem Wartefeld eines anderen Bündels in ein Wartefeld dieses Bündels übergelaufen sind. Anrufe dieser Art werden für das Bündel gezählt, an das sie ursprünglich gerichtet waren.

**CCS**

Dies ist die Zeit (in hundert Gesprächssekunden), die ein Bündel verwendet wurde. Der Wert enthält die Wartezeit bis zur Anrufbeantwortung, die Wartezeit bis zum Anrufabbruch sowie die Haltedauer. Fügen Sie zwei Nullen an das Ende jedes Werts in diesem Feld an, um ihn in Sekunden darzustellen.

**TSF %**

Dies ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des maximalen Wartezeitschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden.

**Anr. Beantw. Vorz.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die vor Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts beantwortet wurden.

**Anr. Beantw. Spät.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die mit oder nach Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts beantwortet wurden.

**Anr. Abgebr. Vorz.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die vor Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts abgebrochen wurden. Wenn X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch Anrufe, die in Bündeln abgebrochen wurden, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung enden.

**Anrufe Abgebr. Spät.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die mit oder nach Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts abgebrochen wurden. Wenn X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch Anrufe, die in Bündeln abgebrochen wurden, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung enden.

**Umgeleitet Überl**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die in ein anderes Wartefeld im ACD-System übergelaufen sind.

**Umgeleitet Ügez**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die durch gezielten Überlauf oder Nachtschaltung an ein Ziel außerhalb des ACD-Systems umgeleitet wurden.

**WZ-RAN 1.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.

**WZ-RAN 2.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.

**Interpretation des Berichts**

Der Bericht ACD-Gruppenverhalten nach Bündel enthält Statistiken, die auf den Wartefeldern basieren, an die ein Anruf ursprünglich gerichtet war (Ursprungs-ACD-Gruppe), und nicht auf den Wartefeldern, in denen der Anruf schließlich beantwortet wurde (Ziel-ACD-Gruppe). Daher werden diese Statistiken von der Anzahl der übergelaufenen, gezielt übergelaufenen und weiterverbundenen Anrufe beeinflusst.

**Bericht zum Leistungsverhalten nach Bündel**

Der Bericht zum Leistungsverhalten nach Bündel zeigt die Wartefelder, an die der Anrufverkehr in jedem Bündel geleitet wird.

Die Wartezeit der Anrufe in Amtsleitungen stellt für Ihr Unternehmen einen Kostenfaktor dar. Dieser Bericht kann verwendet werden, um die Kosten für jedes Wartefeld zu ermitteln. Sie können mit Hilfe dieses Berichts auch die Anzahl der Anrufe ermitteln, die in einem Wartefeld abgebrochen wurden, für das eine Zielnummer bei Nacht angegeben ist. Für das Ursprungswartefeld muß ein inaktives Wartefeld als Zielnummer bei Nacht angegeben sein, damit Meridian MAX die abgebrochenen Anrufe bei Nacht erfassen kann.

Die Berichte ACD-Gruppenverhalten nach Bündel und Leistungsverhalten nach Bündel können ausgeführt werden, um Feierabend-Anrufstatistiken einschließlich der abgebrochenen Anrufe zu ermitteln.

Die Indexfelder für den Bericht zum Leistungsverhalten nach Bündel sind *ACD-GR.* und *BÜNDEL.* In Abbildung 18-12 sehen Sie einen Intervallbericht für drei Bündel.

**Abbildung 18-12**  
**Bericht zum Leitungsverhalten nach Bündel**

| Bericht zum Bündelverhalten nach ACD-Gruppe |       |         |       |      |                 |             |             |            |        |                | Seite 1 |     |     |
|---------------------------------------------|-------|---------|-------|------|-----------------|-------------|-------------|------------|--------|----------------|---------|-----|-----|
| Intervallbericht                            |       |         |       |      |                 |             |             |            |        |                |         |     |     |
| Gesellschaft ABC                            |       |         |       |      | Datum: 04/20/95 |             |             |            |        | Zeit: 20:15:37 |         |     |     |
| Intervall: 08:00 - 09:30 Tag: 04/20/95      |       |         |       |      |                 |             |             |            |        |                |         |     |     |
| BÜNDEL                                      | INTVL | ACD-GR. | ANR.  | CCS  | TSF             | ANR.BEANTW. | ANR.ABGEBR. | UMGELEITET | WZ-RAN |                |         |     |     |
|                                             |       |         | ANGEB |      | %               | VORZ.       | SPÄT.       | VORZ.      | SPÄT.  | ÜBERL          | ÜGEZ    | 1.  | 2.  |
| Tag: 04/17/95                               |       |         |       |      |                 |             |             |            |        |                |         |     |     |
| Intern                                      | 08:30 | 6300    | 6     | 130  | 83              | 5           | 1           | 0          | 0      | 0              | 0       | 0   | 0   |
|                                             |       |         | 6     | 130  | 83              | 5           | 1           | 0          | 0      | 0              | 0       | 0   | 0   |
| Hauptb.                                     | 08:00 | 6130    | 10    | 182  | 90              | 9           | 1           | 0          | 1      | 0              | 0       | 0   | 0   |
|                                             |       | 6300    | 80    | 370  | 62              | 50          | 5           | 0          | 3      | 4              | 0       | 0   | 0   |
|                                             | 08:30 | 6130    | 63    | 230  | 75              | 47          | 4           | 0          | 2      | 12             | 0       | 20  | 16  |
|                                             |       | 6300    | 182   | 303  | 85              | 155         | 5           | 0          | 2      | 20             | 0       | 92  | 70  |
|                                             | 09:00 | 6130    | 65    | 199  | 79              | 51          | 1           | 1          | 1      | 11             | 0       | 41  | 14  |
|                                             |       | 6300    | 154   | 262  | 81              | 124         | 7           | 2          | 3      | 18             | 0       | 110 | 42  |
|                                             | 09:30 | 6130    | 43    | 111  | 86              | 37          | 3           | 1          | 1      | 1              | 0       | 30  | 26  |
|                                             |       | 6300    | 154   | 263  | 82              | 126         | 4           | 1          | 2      | 21             | 0       | 142 | 127 |
| Hauptb.                                     |       |         | 841   | 1920 | 80              | 599         | 30          | 5          | 15     | 87             | 0       | 435 | 295 |
| Spez.                                       | 08:00 | 6400    | 5     | 5    | 100             | 5           | 0           | 0          | 0      | 0              | 0       | 0   | 0   |
|                                             | 08:30 |         | 4     | 1    | 75              | 3           | 1           | 0          | 0      | 0              | 0       | 2   | 0   |
|                                             | 09:00 |         | 12    | 2    | 70              | 8           | 1           | 0          | 1      | 1              | 0       | 1   | 1   |
|                                             | 09:30 |         | 6     | 3    | 80              | 5           | 1           | 0          | 0      | 0              | 0       | 2   | 1   |
| Spez.                                       |       |         | 27    | 11   | 81              | 21          | 3           | 0          | 1      | 1              | 0       | 5   | 2   |
|                                             |       |         | 874   | 2061 | 81              | 625         | 34          | 5          | 16     | 88             | 0       | 440 | 297 |

### Statistiken im Bericht zum Leitungsverhalten nach Bündel

#### Anrufe Angeb.

Dies ist die Anzahl der angebotenen Anrufe, einschließlich der beantworteten, abgebrochenen und umgeleiteten Anrufe. Der Wert enthält keine Anrufe, die aus einem Wartefeld eines anderen Bündels in ein Wartefeld dieses Bündels übergelaufen sind. Diese Anrufe werden für das Wartefeld gezählt, an das sie ursprünglich gerichtet waren.

**CCS**

Dies ist die Zeit (in hundert Gesprächssekunden), die ein Bündel verwendet wurde. Der Wert enthält die Wartezeit bis zur Anrufbeantwortung, die Wartezeit bis zum Anrufabbruch sowie die Haltedauer. Fügen Sie zwei Nullen an das Ende jedes Werts in diesem Feld an, um ihn in Sekunden darzustellen.

**TSF %**

Dies ist der Prozentsatz der Anrufe, die innerhalb des maximalen Wartezeitschwellwerts beantwortet oder abgebrochen wurden.

**Anr. Beantw. Vorz.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die vor Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts beantwortet wurden.

**Anr. Beantw. Spät.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die mit oder nach Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts beantwortet wurden.

**Anr. Abgebr. Vorz.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die vor Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts abgebrochen wurden. Wenn X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch Anrufe, die in Bündeln abgebrochen wurden, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung enden.

**Anrufe Abgebr. Spät.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die mit oder nach Erreichen des höchsten Wartezeitschwellwerts abgebrochen wurden. Wenn X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch Anrufe, die in Bündeln abgebrochen wurden, die in einer ACD-Gruppe in Nachtschaltung enden.

**Umgeleitet Überl**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die in ein anderes Wartefeld im ACD-System übergelaufen sind.

**Umgeleitet Ügez**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die durch gezielten Überlauf oder Nachtschaltung an ein Ziel außerhalb des ACD-Systems umgeleitet wurden.

**WZ-RAN 1.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die erste Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.



**WZ-RAN 2.**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die zweite Ansage im Wartefeld eingespielt wurde.

**Interpretation des Berichts**

Der Bericht zum Leistungsverhalten nach Bündel enthält Statistiken, die auf den Wartefeldern basieren, an die ein Anruf ursprünglich gerichtet war (Ursprungs-ACD-Gruppe), und nicht auf den Wartefeldern, in denen der Anruf schließlich beantwortet wurde (Ziel-ACD-Gruppe). Die Statistiken werden daher von der Anzahl der übergelaufenen, gezielt übergelaufenen und weiterverbundenen Anrufe beeinflusst.

**DNIS-Bericht**

Der DNIS-Bericht enthält zu einem großen Teil die gleichen Statistiken wie der zusammengefaßte Bericht zum ACD-Gruppenverhalten. Die Statistiken sind jedoch nach den DNIS-Nummern gruppiert, mit denen die Kunden Ihre Firma angewählt haben. Anhand dieser Informationen können Sie erkennen, ob in einer bestimmten Region weitere Leitungen gemietet werden sollten.

Das Indexfeld im DNIS-Bericht ist *DNIS NR.* Mit einem Meridian 1-System X11 Version 23 oder höher kann Meridian MAX 8 bis zu sieben Stellen anzeigen, anstatt nur vier. Das Feld DNIS- NUMMER wurde auf neun Stellen erweitert, um diese Änderung umzusetzen. In Abbildung 18-13 wird ein Intervallbericht dargestellt.

**Abbildung 18-13**  
**DNIS-Bericht**

| DNIS-Bericht                    |              |       |               |                        |                           |               |                        |                          |                           | Seite 1        |
|---------------------------------|--------------|-------|---------------|------------------------|---------------------------|---------------|------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|
| Intervallbericht                |              |       |               |                        |                           |               |                        |                          |                           |                |
| Gesellschaft ABC                |              |       |               |                        | Datum: 03/21/95           |               |                        |                          |                           | Zeit: 16:04:03 |
| Intervalle: 14:00 Tag: 03/21/95 |              |       |               |                        |                           |               |                        |                          |                           |                |
| DNIS<br>NR                      | DNIS<br>NAME | INTVL | ANR.<br>BEANT | Ø<br>BEAN<br>WZ<br>SEK | MAX<br>BEANT<br>WZ<br>SEK | ANR.<br>ABGE. | Ø<br>ABGE<br>WZ<br>SEK | MAX<br>ABGE<br>WZ<br>SEK | Ø<br>GESPR<br>ZEIT<br>SEK | TSF<br>%       |
| Tag: 04/17/89                   |              |       |               |                        |                           |               |                        |                          |                           |                |
| 0123                            | Ortsgespr1   | 14:00 | 84            | 26                     | 40                        | 7             | 30                     | 60                       | 64                        | 62             |
| 0123                            |              |       | 84            | 26                     | 40                        | 7             | 30                     | 60                       | 64                        | 62             |
| 0124                            | Ortsgespr2   | 14:00 | 237           | 2                      | 10                        | 19            | 20                     | 41                       | 61                        | 96             |
| 0124                            |              |       | 237           | 2                      | 10                        | 19            | 20                     | 41                       | 61                        | 96             |
| 0125                            | Ferngespr1   | 14:00 | 176           | 7                      | 12                        | 3             | 10                     | 15                       | 70                        | 88             |
| 0125                            |              |       | 176           | 7                      | 12                        | 3             | 10                     | 15                       | 70                        | 88             |
| 0126                            | Ferngespr2   | 14:00 | 171           | 7                      | 15                        | 7             | 11                     | 20                       | 64                        | 86             |
| 0126                            |              |       | 171           | 7                      | 15                        | 7             | 11                     | 20                       | 64                        | 86             |
|                                 |              |       | 668           | 11                     | 40                        | 36            | 18                     | 60                       | 65                        | 83             |

### Statistiken im DNIS-Bericht

#### Anrufe beant.

Dies ist die Anzahl der beantworteten Anrufe.

#### Ø Bean WZ

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit bis zur Beantwortung.

#### Max Bean WZ

Dies ist die längste Wartezeit bis zur Beantwortung.

**Anruf abgebr**

Dies ist die Anzahl der abgebrochenen Anrufe. Falls X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch DNIS-Anrufe, die in ein Wartefeld in Nachtschaltung gelangt sind und dort abgebrochen wurden.

**Ø Abge WZ**

Dies ist die durchschnittliche Wartezeit bis zum Abbruch eines Anrufs. Falls X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch DNIS-Anrufe, die in ein Wartefeld in Nachtschaltung gelangt sind und dort abgebrochen wurden.

**Max Abge WZ**

Dies ist die längste Wartezeit bis zum Abbruch eines Anrufs. Falls X11 Version 19 oder höher verwendet wird, enthält dieses Feld auch DNIS-Anrufe, die in ein Wartefeld in Nachtschaltung gelangt sind und dort abgebrochen wurden.

**Ø Gespr Zeit Sek**

Dies ist die durchschnittliche Gesprächsdauer.

**TSF %**

Dies ist der Telefonservicefaktor.

**Interpretation des Berichts**

Die Informationen in diesem Bericht ähneln denen eines zusammengefaßten ACD-Gruppenberichts, allerdings werden die Informationen hier anhand der von den Kunden gewählten Telefonnummern gruppiert.

Der zusammengefaßte ACD-Gruppenbericht weist auf Probleme in bestimmten Wartefeldern hin. Der DNIS-Bericht gibt an, ob dieses Problem bei einer bestimmten Telefonnummer auftritt. Ihr Unternehmen hat möglicherweise für verschiedene Regionen unterschiedliche Nummern. Wenn Sie mit einer bestimmten Telefonnummer Schwierigkeiten haben, kann dies bedeuten, daß der Anrufverkehr in dieser Region die Kapazität einer Nummer überschritten hat und eine weitere Leitung gemietet oder eine vorhandene Leitung neu zugewiesen werden sollte.

## **Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID**

Der Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID zeigt auf, wie oft einer ACD-Gruppe Projekt-IDs zugeordnet wurden, und informiert Sie über die durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer der einzelnen ACD-Gruppen.

Die Daten der ACD-Gruppe werden zudem nach den verschiedenen Projekt-IDs weiter aufgeschlüsselt, die für die einzelnen Wartefelder eingegeben wurden. Sie verdeutlichen, welche Tätigkeit in jedem Wartefeld verrichtet und wieviel Zeit dafür benötigt wurde.

Die Indexfelder im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID sind *ACD-GRUPPE* und *PROJEKT-ID*. In Abbildung 18-14 sehen Sie einen Intervallbericht für eine ACD-Gruppe.

**Abbildung 18-14**  
**Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID**

| ACD-Gruppenbericht nach Projekt-KZ     |        |                 |            | Seite 1            |                       |     |
|----------------------------------------|--------|-----------------|------------|--------------------|-----------------------|-----|
| Intervallbericht                       |        |                 |            |                    |                       |     |
| Gesellschaft ABC                       |        | Datum: 04/15/95 |            | Zeit:08:09:22      |                       |     |
| Intervall: 08:00 - 14:00 Tag: 04/13/95 |        |                 |            |                    |                       |     |
| -----ACD-----                          |        | INTVL           | PROJEKT-KZ | ANZAHL DER ANRUFEN | DURCHSCH GESPR.-DAUER |     |
| NAME                                   | NUMMER |                 |            |                    | SEK                   |     |
| Tag: 04/13/95                          |        |                 |            |                    |                       |     |
| Marketing-Info                         | 3000   | 08:00           | 101        | 1                  | 21                    |     |
|                                        |        |                 | 112        | 1                  | 114                   |     |
|                                        |        |                 | 250        | 1                  | 18                    |     |
|                                        |        |                 | 901        | 3                  | 25                    |     |
|                                        |        | 08:30           | 902        | 1                  | 26                    |     |
|                                        |        |                 | 101        | 0                  | 419                   |     |
|                                        |        |                 | 103        | 1                  | 58                    |     |
|                                        |        |                 | 104        | 1                  | 60                    |     |
|                                        |        | 09:00           | 901        | 2                  | 30                    |     |
|                                        |        |                 | 103        | 1                  | 23                    |     |
|                                        |        |                 | 208        | 1                  | 298                   |     |
|                                        |        |                 | 901        | 1                  | 30                    |     |
|                                        |        | 09:30           | 103        | 1                  | 625                   |     |
|                                        |        |                 | 112        | 1                  | 168                   |     |
|                                        |        |                 | 303        | 1                  | 156                   |     |
|                                        |        |                 | 903        | 1                  | 30                    |     |
|                                        |        | 10:00           | 250        | 1                  | 625                   |     |
|                                        |        |                 | 101        | 1                  | 168                   |     |
|                                        |        |                 | 11:00      | 111                | 1                     | 50  |
|                                        |        |                 | 11:30      | 101                | 1                     | 246 |
|                                        |        | 11:00           | 208        | 2                  | 160                   |     |
|                                        |        |                 | 250        | 1                  | 8                     |     |
|                                        |        |                 | 303        | 1                  | 66                    |     |
|                                        |        |                 | 12:00      | 302                | 1                     | 122 |
|                                        |        | 12:30           | 901        | 1                  | 22                    |     |
|                                        |        |                 | 303        | 2                  | 169                   |     |
|                                        |        |                 | 901        | 1                  | 58                    |     |
|                                        |        |                 | 13:00      | 100                | 1                     | 37  |
|                                        |        | 13:30           | 250        | 1                  | 26                    |     |
|                                        |        |                 | 301        | 1                  | 34                    |     |
|                                        |        |                 | 306        | 2                  | 81                    |     |
|                                        |        |                 | 14:00      | 901                | 2                     | 26  |
|                                        |        | 14:00           | 903        | 1                  | 26                    |     |
|                                        |        |                 |            |                    |                       |     |
| Marketing-Info                         |        |                 |            | 39                 | 122                   |     |
| Marketing-Info                         |        |                 |            | 39                 | 122                   |     |

## Statistiken im Bericht zum ACD-Gruppenverhalten nach Projekt-ID

### Anzahl der Anrufe

Dies ist die Anzahl der eingegebenen Projekt-IDs. Während eines Anrufs können mehrere Projekt-IDs eingegeben werden.

### Durchsch Gespr.-Dauer

Dies ist die durchschnittliche Gesprächsdauer (unmittelbare Anrufbearbeitung), die der Projekt-ID zugeordnet wird.

## Interpretation des Berichts

Wenn für einen einzelnen Anruf mehrere Projekt-IDs eingegeben werden, wird jede ID in der Spalte *Anzahl der Anrufe* einzeln gezählt. Das geschieht selbst dann, wenn zwei Teile des Anrufs die gleiche Projekt-ID haben. Die Gesprächsdauer wird dann anhand des Zeitpunkts der ID-Eingabe aufgeteilt.

Wenn in mehreren Wartefeldern die gleiche Tätigkeit verrichtet wird, können Sie mit Hilfe dieses Berichts vergleichen, wie schnell die Tätigkeiten in den einzelnen Wartefeldern ausgeführt wurden.

## Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe

Der Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe zeigt an, wie oft jede Projekt-ID eingegeben wurde, und informiert Sie über die durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer jeder ACD-Gruppe.

Die Projektdaten werden zudem nach den ACD-Gruppen weiter aufgeschlüsselt, für die die Projekt-IDs eingegeben wurden. Sie zeigen, welche Tätigkeiten von den Bedienplätzen verrichtet wurden und wieviel Zeit dafür benötigt wurde.

Die Indexfelder im Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe sind *ACD-GR* und *PROJEKT-ID*. In Abbildung 18-15 sehen Sie einen Intervallbericht für eine ACD-Gruppe und sieben Projekt-IDs.



## **Statistiken im Projekt-ID-Bericht nach ACD-Gruppe**

### **Anzahl der Anrufe**

Dieser Wert gibt an, wie oft eine Projekt-ID eingegeben wurde.

### **Durchsch Gespr.-Dauer**

Dies ist die durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer, die der Projekt-ID zugeordnet ist.

## **Interpretation des Berichts**

Die Informationen in diesem Bericht ähneln denen im ACD-Gruppenbericht nach Projekt-ID, allerdings bietet dieser Bericht detaillierte Informationen zu den einzelnen Projekt-IDs sowie den Wartefeldern, für die sie eingegeben wurden.

Mit Hilfe dieses Berichts können Sie vergleichen, wieviel Zeit in Ihrem System für die Verrichtung verschiedener Arbeiten benötigt wird.

In Abbildung 18-15 erhält Projekt-ID 101, mit einer Ausnahme, doppelt so viele Anrufe wie alle anderen Projekt-IDs. Die durchschnittlich benötigte Zeit für diese Anrufe ist vergleichsweise hoch. Möglicherweise gibt es ein Problem bei dieser bestimmten Tätigkeit, oder Sie sollten aufgrund dieser Informationen in Betracht ziehen, diese Art von Anrufen an ein eigenes Wartefeld zu leiten, das die Arbeit effizienter erledigen kann.

## **RAN-Leitungsbericht**

Der RAN-Leitungsbericht zeigt an, wie oft auf das RAN-Leitungsbündel zugegriffen wurde. Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Ihr Meridian 1-System die Software X11 Version 17 oder höher verwendet.

Dieser Bericht kann verwendet werden, um Tag/Nacht-RAN-Statistiken zu sammeln. Um nur auf Nacht-RAN-Bündelstatistiken zuzugreifen, müssen Sie einen RAN-Leitungsbericht für die Intervalle erstellen, in denen die Wartefelder, die diese RAN-Bündel verwenden, in Nachtschaltung sind. Die Namen der RAN-Leitungsbündel können im Leistungsmerkmal „Bündeldefinition“ zugewiesen werden. Das Indexfeld im RAN-Leitungsbericht ist *RAN-BÜNDEL*.



**Abbildung 18-16**  
**RAN-Leitungsbericht**

| RAN-Bündelbericht<br>Tagesbericht |          |                 | Seite 1        |
|-----------------------------------|----------|-----------------|----------------|
| Gesellschaft ABC                  |          | Datum: 04/20/95 | Zeit: 20:15:37 |
| Tage: Alle                        |          |                 |                |
| RAN-<br>BÜNDEL                    | Tag      | RAN-<br>ZUGRIFF | RAN-<br>CCS    |
| 9                                 | 03/17/95 | 40              | 4              |
|                                   | 03/18/95 | 60              | 6              |
|                                   | 03/23/95 | 10              | 1              |
|                                   | 03/27/95 | 10              | 1              |
|                                   | 04/07/95 | 20              | 3              |
|                                   | 04/15/95 | 10              | 2              |
| 9                                 |          | 9               | 17             |

### Statistiken im RAN-Leitungsbericht

#### RAN-Bündel

Dies ist die von der Ansage verwendete Bündel-ID.

#### RAN-Zugriffe

Dies ist die Anzahl der Anrufe, bei denen die Ansage eingespielt wurde.

#### RAN CCS

Dies ist die Zeit in hundert Sekunden, während der das RAN-Leitungsbündel in Betrieb war. Zum Beispiel bedeutet ein Eintrag von 4, daß es 400 Sekunden in Betrieb war.

### CDN-Bericht

Der CDN-Bericht zeigt den Anrufverkehr in den CDNs. Dieser Bericht ist nur erstellbar, wenn Sie über die Option „CCR/EAR“ verfügen.

Das Indexfeld im CDN-Bericht ist *CDN*.

**Abbildung 18-17**  
**CDN-Bericht**

| CDN-Verhaltensbericht                                               |       |       |       |     |                 |      |      |     | Seite 1        |       |      |      |
|---------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-----|-----------------|------|------|-----|----------------|-------|------|------|
| Intervallbericht                                                    |       |       |       |     |                 |      |      |     |                |       |      |      |
| Gesellschaft ABC                                                    |       |       |       |     | Datum: 04/20/95 |      |      |     | Zeit: 20:15:37 |       |      |      |
| Intervalle: 08:00 .. 10:00                                          |       |       |       |     | Tage: Alle      |      |      |     |                |       |      |      |
| KONTROLL- INTVL ANR. ANR. Ø MAX ANR. MAX TSF -----ANRUFABBRUCH----- |       |       |       |     |                 |      |      |     |                |       |      |      |
| DN                                                                  |       | AKZPT | BEANT | BEA | BEA             | ABGE | ABBR | %   | BÜND.          | ABBR. | BES. | STD. |
|                                                                     |       |       |       | WZ  | WZ              |      | WZ   |     |                |       |      | NST  |
|                                                                     |       |       |       | SEK | SEK             |      | SEK  |     |                |       |      |      |
| 500                                                                 | 08:00 | 35    | 33    | 18  | 32              | 2    | 31   | 86  | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 08:30 | 26    | 26    | 18  | 32              | 0    | 0    | 92  | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 09:00 | 38    | 38    | 18  | 32              | 0    | 0    | 95  | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 09:30 | 42    | 41    | 16  | 32              | 1    | 31   | 95  | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 10:00 | 38    | 36    | 19  | 32              | 2    | 31   | 87  | 0              | 0     | 0    | 0    |
| 500                                                                 |       | 179   | 174   | 18  | 32              | 5    | 19   | 91  | 0              | 0     | 0    | 0    |
| 501                                                                 | 08:00 | 46    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 46   |
|                                                                     | 08:30 | 32    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 32   |
|                                                                     | 09:00 | 35    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 35   |
|                                                                     | 09:30 | 47    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 47   |
|                                                                     | 10:00 | 31    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 31   |
| 501                                                                 |       | 191   | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 191  |
| 502                                                                 | 08:00 | 27    | 27    | 12  | 22              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 08:30 | 39    | 39    | 14  | 22              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 09:00 | 27    | 27    | 13  | 22              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 09:30 | 32    | 32    | 12  | 22              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
|                                                                     | 10:00 | 37    | 37    | 14  | 27              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
| 502                                                                 |       | 162   | 162   | 13  | 23              | 0    | 0    | 100 | 0              | 0     | 0    | 0    |
| 503                                                                 | 08:00 | 40    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 40   |
|                                                                     | 08:30 | 48    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 48   |
|                                                                     | 09:00 | 37    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 37   |
|                                                                     | 09:30 | 33    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 33   |
|                                                                     | 10:00 | 56    | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 56   |
| 503                                                                 |       | 214   | 0     | 0   | 0               | 0    | 0    | 0   | 0              | 0     | 0    | 214  |
| 504                                                                 | 08:00 | 26    | 26    | 13  | 14              | 5    | 5    | 48  | 0              | 0     | 0    | 0    |

## Statistiken im CDN-Bericht

### CDN

Dieses Feld enthält die eindeutige CDN-ID.

### Basiszeiteinheit

Dieses Feld zeigt den Berichtszeitraum an.

### Anrufe Akzpt

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der von der CDN akzeptierten Anrufe, einschließlich aller Anrufe, die in der CDN beendet wurden, an.

### Anrufe beant.

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der beantworteten CDN-Anrufe an.

### Ø WZ Beantw. Sek

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines Anrufs und seiner Beantwortung an.

### Max WZ Beant Sek

Dieses Feld zeigt die längste Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines Anrufs und seiner Beantwortung an.

### Anruf abgebr

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der abgebrochenen CDN-Anrufe an.

### Max Abbr WZ Sek

Dieses Feld zeigt die längste Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines CDN-Anrufs und seinem Abbruch an.

### TSF %

Dieses Feld zeigt den Prozentsatz der CDN-Anrufe an, die innerhalb der Wartezeitvorgabe beantwortet oder abgebrochen wurden.

### Anrufbeendigung: Bündel

Dieses Feld gibt die Anzahl der CDN-Anrufe an, auf die der Befehl „Umleit. nach“ angewendet wurde oder die von IVR weitergeleitet wurden, sowie die Anzahl der beantworteten Anrufe, die anschließend von einer IVR-Anwendung weitergeleitet wurden.

### Anrufbeendigung: Trennen

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die mittels der CCR-Funktion „Zwangsabbruch“ abgebrochen wurden.

**Anrufbeendigung: Bes.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die mittels der CCR-Funktion „Zwangsbesetz“ auf besetzt geschaltet wurden, sowie die Anzahl der Anrufe, bei denen aufgrund des Erreichens des Anrufmaximums besetzt war. Die CDN-Anrufe können sich im Standardmodus oder im kontrollierten Modus befinden.

**Anrufbeendigung: Std.-NST**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die an die Standard-ACD-Gruppe der CDN weitergeleitet wurden. Die CDN befand sich im Standardmodus, als diese Anrufe eingingen.

**Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw.**

Der Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw. liefert Informationen zur Qualität des Service, den Anrufer erhalten, während sie von den CDNs bedient werden. Er zeigt, wie schnell Anrufe beantwortet werden und welche Wartezeit Anrufer hinnehmen müssen. Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie die Option „CCR/EAR MIS“ aktiviert haben.

Sie können auf der Grundlage dieses Berichts entscheiden, wann Ansagen und Musik eingespielt werden sollen, um Ihre Anrufer zum Warten zu ermuntern. Dieser Bericht ergänzt zudem andere Management-Berichte und unterstützt Sie auf diese Weise bei der Personalplanung und der Vorhersage von Verkehrsmustern.

Die Zeitkategorien der Felder % *DER BEANTWORTETEN ANRUFEN* (*NACH SEK*) können im Leistungsmerkmal „Kategoriendefinition“ geändert werden. Diese Zeitkategorien stellen die Kategorien dar, in die die kommenden Anrufe, basierend auf der vom Anrufer erfahrenen Wartezeit, eingeteilt werden.

Das Indexfeld im Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw. ist *CDN*.

**Abbildung 18-18**  
**Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantw.**

| CDN-Bericht Wartezeit bis Anrufbeantwortung |          |                |                  |                 |                   |                             |                          |                      |                       |                       |                       |                    |                | Seite 1          |  |
|---------------------------------------------|----------|----------------|------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|----------------|------------------|--|
| Tagesbericht                                |          |                |                  |                 |                   |                             |                          |                      |                       |                       |                       |                    |                |                  |  |
| Gesellschaft ABC                            |          |                |                  | Datum: 04/20/95 |                   |                             |                          |                      |                       | Zeit:22:29:08         |                       |                    |                |                  |  |
| Tage: 04/13/95 - 04/19/95                   |          |                |                  |                 |                   |                             |                          |                      |                       |                       |                       |                    |                |                  |  |
| CDN                                         | Tag      | ANR.<br>BEANT. | ---<br>0-<br><12 | %<br>18-<br><24 | DER<br>24-<br><36 | BEANTWORTETEN<br>36-<br><48 | ANRUFENACH<br>48-<br><60 | (SEK)<br>60-<br><120 | -----<br>120-<br><180 | -----<br>180-<br><240 | -----<br>240-<br><300 | -----<br>300-<br>+ | Ø<br>WZ<br>SEK | MAX<br>WZ<br>SEK |  |
| 500                                         | 04/16/95 | 365            | 3                | 5               | 2                 | 5                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 10                    | 71                 | 569            | 1083             |  |
|                                             | 04/17/95 | 1323           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 64                 | 537            | 1083             |  |
|                                             | 04/18/95 | 1303           | 5                | 3               | 3                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 65                 | 534            | 1083             |  |
|                                             | 04/19/95 | 1315           | 3                | 5               | 4                 | 5                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 14                    | 65                 | 535            | 1083             |  |
|                                             | 04/20/95 | 758            | 4                | 5               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 63                 | 514            | 1083             |  |
| 500                                         |          | 5064           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 15                    | 65                 | 534            | 1083             |  |
| 502                                         | 04/16/95 | 572            | 3                | 4               | 4                 | 5                           | 3                        | 0                    | 0                     | 0                     | 13                    | 68                 | 551            | 1083             |  |
|                                             | 04/17/95 | 1789           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 66                 | 540            | 1083             |  |
|                                             | 04/18/95 | 1762           | 4                | 4               | 5                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 63                 | 536            | 1083             |  |
|                                             | 04/19/95 | 1820           | 4                | 3               | 4                 | 5                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 15                    | 65                 | 541            | 1083             |  |
|                                             | 04/20/95 | 1015           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 64                 | 540            | 1083             |  |
| 502                                         |          | 6958           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 15                    | 65                 | 540            | 1083             |  |
| 504                                         | 04/16/95 | 316            | 4                | 3               | 2                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 13                    | 71                 | 566            | 1083             |  |
|                                             | 04/17/95 | 997            | 4                | 5               | 4                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 17                    | 62                 | 524            | 1083             |  |
|                                             | 04/18/95 | 1040           | 4                | 4               | 3                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 64                 | 539            | 1082             |  |
|                                             | 04/19/95 | 1043           | 4                | 4               | 4                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 65                 | 539            | 1083             |  |
|                                             | 04/20/95 | 573            | 3                | 3               | 5                 | 4                           | 5                        | 0                    | 0                     | 0                     | 13                    | 66                 | 533            | 1083             |  |
| 504                                         |          | 3969           | 4                | 4               | 4                 | 4                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 65                 | 537            | 1083             |  |
| 506                                         | 04/16/95 | 191            | 3                | 6               | 5                 | 2                           | 2                        | 0                    | 0                     | 0                     | 15                    | 68                 | 537            | 1083             |  |
|                                             | 04/17/95 | 663            | 4                | 4               | 4                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 14                    | 66                 | 540            | 1083             |  |
|                                             | 04/18/95 | 683            | 5                | 4               | 2                 | 4                           | 3                        | 0                    | 0                     | 0                     | 14                    | 67                 | 566            | 1083             |  |
|                                             | 04/19/95 | 688            | 4                | 5               | 3                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 13                    | 68                 | 574            | 1083             |  |
|                                             | 04/20/95 | 394            | 3                | 4               | 3                 | 3                           | 6                        | 0                    | 0                     | 0                     | 11                    | 70                 | 587            | 1083             |  |
| 506                                         |          | 2619           | 4                | 5               | 3                 | 3                           | 4                        | 0                    | 0                     | 0                     | 14                    | 68                 | 565            | 1083             |  |
| 508                                         | 04/16/95 | 212            | 5                | 3               | 3                 | 4                           | 2                        | 0                    | 0                     | 0                     | 16                    | 67                 | 549            | 1081             |  |

## **Statistiken im Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufbeantwortung**

### **CDN**

Dieses Feld enthält die eindeutige CDN-ID.

### **Basiszeiteinheit**

Dieses Feld zeigt den Berichtszeitraum an.

### **Anrufe beant.**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der CDN-Anrufe an, die von den Bedienplätzen beantwortet wurden.

### **% der beantworteten Anrufe (nach Sek)**

Dieses Feld zeigt den Prozentsatz der CDN-Anrufe an, die innerhalb der festgelegten Wartezeit beantwortet wurden.

### **Ø WZ Sek**

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Wartezeit eines CDN-Anrufs bis zur Beantwortung an.

### **Max WZ Sek**

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit eines CDN-Anrufs bis zur Beantwortung an.

## Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch

Der Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch ist ein Hinweis auf die Toleranzgrenze Ihrer Kunden. Er zeigt die Anzahl der abgebrochenen Anrufe und die Zeit, die Anrufer vor dem Auflegen gewartet haben. Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn Sie die Option „CCR/EAR MIS“ aktiviert haben.

Der Bericht zeigt, ob CDN-Anrufer den Anruf vor oder nach der Ansage abgebrochen haben. Anhand dieser Informationen können Sie entscheiden, wann Ihre Ansagen und Musik eingespielt werden sollen, um Ihre Anrufer zum Warten zu ermuntern. Möglicherweise ist es auch nötig, eine überzeugendere oder informativere Ansage einzusetzen.

Berücksichtigen Sie, daß die Toleranz der Anrufer schwankt. Wenn die Anrufer durch die Ansage erfahren, warum Ihr Anruf nicht sofort beantwortet werden kann, sind sie normalerweise eher gewillt zu warten.

Die Zeitkategorien der Felder *% DER ABGEBROCHENEN ANRUFEN (NACH SEK)* können im Leistungsmerkmal „Kategoriendefinition“ geändert werden. Diese Zeitkategorien stellen die Kategorien dar, in die die kommenden Anrufe, basierend auf der vom Anrufer erfahrenen Wartezeit, eingeteilt werden.

Das Indexfeld für den Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch ist *CDN*.

**Abbildung 18-19**  
**Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch**

| CDN-Bericht Wartezeit bis Anrufabbruch |          |        |                                                 |     |     |     |     |      |               |      |      |      | Seite 1 |     |
|----------------------------------------|----------|--------|-------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|------|---------------|------|------|------|---------|-----|
| Tagesbericht                           |          |        |                                                 |     |     |     |     |      |               |      |      |      |         |     |
| Gesellschaft ABC                       |          |        | Datum: 04/20/95                                 |     |     |     |     |      | Zeit:20:40:12 |      |      |      |         |     |
| Tage: 04/13/95 - 04/19/95              |          |        |                                                 |     |     |     |     |      |               |      |      |      |         |     |
| CDN                                    | TAG      | ANR.   | -----% DER ABGEBROCHENEN ANRUFE (NACH SEK)----- |     |     |     |     |      |               |      |      |      | Ø       | MAX |
|                                        |          | ABGEB. | 0-                                              | 18- | 24- | 36- | 48- | 60-  | 120-          | 180- | 240- | 300- | WZ      | WZ  |
|                                        |          |        | <12                                             | <24 | <36 | <48 | <60 | <120 | <180          | <240 | <300 | +    | SEK     | SEK |
| 6100                                   | 04/14/95 | 9      | 67                                              | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0    | 12      | 32  |
|                                        | 04/17/95 | 203    | 22                                              | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8             | 3    | 4    | 1    | 60      | 314 |
|                                        | 04/18/95 | 119    | 29                                              | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4             | 0    | 0    | 0    | 40      | 166 |
|                                        | 04/19/95 | 64     | 36                                              | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3             | 0    | 0    | 0    | 29      | 126 |
| 6100                                   |          | 395    | 27                                              | 15  | 13  | 8   | 7   | 17   | 6             | 2    | 2    | 1    | 48      | 314 |
| 6200                                   | 04/14/95 | 9      | 67                                              | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0    | 12      | 32  |
|                                        | 04/17/95 | 2      | 22                                              | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8             | 3    | 4    | 1    | 60      | 314 |
|                                        | 04/18/95 | 2      | 29                                              | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4             | 0    | 0    | 0    | 40      | 166 |
|                                        | 04/19/95 | 2      | 36                                              | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3             | 0    | 0    | 0    | 29      | 126 |
| 6200                                   |          | 15     | 27                                              | 15  | 13  | 8   | 7   | 17   | 6             | 2    | 2    | 1    | 48      | 314 |
| 6500                                   | 04/14/95 | 0      | 67                                              | 22  | 11  | 0   | 0   | 0    | 0             | 0    | 0    | 0    | 12      | 32  |
|                                        | 04/15/95 | 0      | 22                                              | 13  | 14  | 7   | 4   | 17   | 8             | 3    | 4    | 1    | 60      | 314 |
|                                        | 04/16/95 | 0      | 29                                              | 14  | 10  | 10  | 13  | 20   | 4             | 0    | 0    | 0    | 40      | 166 |
|                                        | 04/17/95 | 0      | 36                                              | 20  | 14  | 8   | 5   | 14   | 3             | 0    | 0    | 0    | 29      | 126 |
|                                        | 04/18/95 | 0      | 22                                              | 22  | 22  | 33  | 12  | 11   | 1             | 0    | 0    | 0    | 22      | 123 |
|                                        | 04/19/95 | 0      | 33                                              | 33  | 33  | 22  | 12  | 11   | 1             | 0    | 0    | 0    | 22      | 123 |
| 6500                                   |          | 0      | 27                                              | 15  | 13  | 8   | 7   | 17   | 6             | 2    | 2    | 1    | 48      | 314 |
|                                        |          | 410    | 27                                              | 15  | 13  | 8   | 7   | 17   | 6             | 2    | 2    | 1    | 48      | 314 |



## Statistiken im Bericht CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch

### Anruf abgebr

Dieses Feld enthält die eindeutige CDN-ID.

### CDN

Dieses Feld enthält die eindeutige CDN-ID.

### Tage

Dieses Feld zeigt den Berichtszeitraum an.

### % der abgebrochenen Anrufe (nach Sek)

Dieses Feld zeigt den Prozentsatz der CDN-Anrufe an, die innerhalb der festgelegten Wartezeit abgebrochen wurden.

### Ø WZ Sek

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Wartezeit eines CDN-Anrufs bis zum Abbruch an.

### Max WZ Sek

Dieses Feld zeigt die längste Wartezeit eines CDN-Anrufs bis zum Abbruch an.

## Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung

Der Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung zeigt den Anrufverkehr in den CDNs und den antwortenden ACD-Gruppen an. Er ist nur verfügbar, wenn Sie die Option „CCR/EAR MIS“ aktiviert haben.

Die Indexfelder im Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung sind *ACD-GR.* und *CDN.*

**Abbildung 18-20**  
**Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung**

| CDN-Bericht Beantwortungsaufschlüsselung |         |       |                 |     |      | Seite 1        |
|------------------------------------------|---------|-------|-----------------|-----|------|----------------|
| Intervallbericht                         |         |       |                 |     |      |                |
| Gesellschaft ABC                         |         |       | Datum: 04/20/95 |     |      | Zeit: 20:15:37 |
| Intervall: 09:00                         |         |       | Tag: 04/19/95   |     |      |                |
| CDN                                      | ACD-GR. | INTVL | ANR.            | Ø   | MAX  |                |
|                                          |         |       | BEANT.          | BEA | BEA  |                |
|                                          |         |       |                 | WZ  | WZ   |                |
|                                          |         |       |                 | SEK | SEK  |                |
| 500                                      | 850     | 09:00 | 24              | 482 | 1076 |                |
|                                          | 851     | 09:00 | 12              | 574 | 1076 |                |
|                                          | 852     | 09:00 | 6               | 286 | 551  |                |
| 500                                      |         |       | 42              | 447 | 1076 |                |
| 502                                      | 864     | 09:00 | 23              | 537 | 1074 |                |
|                                          | 865     | 09:00 | 14              | 427 | 1054 |                |
|                                          | 866     | 09:00 | 3               | 385 | 539  |                |
| 502                                      |         |       | 40              | 450 | 1074 |                |
| 504                                      | 878     | 09:00 | 14              | 612 | 1061 |                |
|                                          | 879     | 09:00 | 5               | 597 | 1080 |                |
| 504                                      |         |       | 19              | 604 | 1080 |                |
| 506                                      | 882     | 09:00 | 5               | 758 | 1075 |                |
|                                          | 883     | 09:00 | 8               | 551 | 1063 |                |
|                                          | 884     | 09:00 | 2               | 32  | 36   |                |
| 506                                      |         |       | 15              | 447 | 1075 |                |
| 508                                      | 886     | 09:00 | 3               | 530 | 770  |                |
|                                          | 887     | 09:00 | 5               | 694 | 1027 |                |
|                                          | 888     | 09:00 | 1               | 19  | 19   |                |
| 508                                      |         |       | 9               | 414 | 1027 |                |

## Statistiken im Bericht zur CDN-Beantwortungsaufschlüsselung

### CDN

Dieses Feld enthält die eindeutige CDN-ID.

### ACD-Guppennummer

Dieses Feld zeigt die Ziel-ACD-Gruppen der CDN. Wenn in diesem Bericht ein Netzwerk-CDN-Bericht angezeigt wird, ist die Ziel-ACD-Gruppennummer die Verkehrslenkungsnebenstellen-Nummer und nicht die (entfernte) antwortende ACD-Gruppe in einem anderen Meridian 1-System.

### Basiszeiteinheit

Dieses Feld zeigt den Berichtszeitraum an.

### Anrufe beant.

Dieses Feld gibt die Gesamtzahl der beantworteten CDN-Anrufe an.

### Ø WZ Beantw. Sek

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines Anrufs und seiner Beantwortung an.

### Max WZ Beant Sek

Dieses Feld zeigt die längste Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines Anrufs und seiner Beantwortung an.

## MAXCASTER ACD-Gruppenbericht

Der MAXCASTER ACD-Gruppenbericht stellt Meridian MAXcaster Informationen bezüglich der ACD-Gruppen zur Verfügung, die dieser dann zur Berechnung von Prognosen verwendet.

Das Berichtsformat der MAXCASTER ACD-Gruppen sollte nicht verändert werden (außer der Spalte „Gesamte Nachbearbeitungsdauer“). Meridian MAXcaster verwendet die Titel, Formelreihenfolge und Spaltenplatzierung zur Identifizierung von Meridian MAX-Berichten. Die Spalte „Gesamte Nachbearbeitungsdauer“ kann gegebenenfalls hinzugefügt werden.

Das Indexfeld für den MAXCASTER ACD-Gruppenbericht ist *ACD-Gr.*

**Abbildung 18-21**  
**MAXCASTER ACD-Gruppenbericht**

| MAXCASTER ACD-Gruppenbericht<br>Intervallbericht |                 |                 |                 |                   |                      |                        | Seite 1            |
|--------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------------|------------------------|--------------------|
| Gesellschaft ABC                                 |                 | Datum: 31.12.96 |                 |                   | Zeit:22:29:08        |                        |                    |
| Intervall: 11:30                                 |                 | Tag: 12/31/96   |                 |                   |                      |                        |                    |
| INTVL                                            | ACD-Gr.<br>NAME | ANRUF<br>AKZPT  | Ø<br>BEAN<br>WZ | Ø<br>GEAR<br>ZEIT | ACD.<br>GESP<br>ZEIT | GES-<br>DAUER<br>WARTE | DAUER<br>NB<br>GES |
|                                                  |                 |                 | SEK             | SEK               | HH:MM                | HH:MM                  | HH:MM              |
| 11:30                                            | 3750            | 504             | 2               | 30                | 4:13                 | 7:47                   | 0:00               |
|                                                  | 3757            | 504             | 2               | 24                | 3:26                 | 8:34                   | 0:00               |
|                                                  | 3780            | 504             | 1               | 21                | 2:56                 | 9:04                   | 0:00               |
| 11:30                                            |                 | 1512            | 2               | 25                | 10:35                | 25:25                  | 0:00               |
|                                                  |                 |                 |                 |                   |                      |                        |                    |
| 11:30                                            |                 | 1512            | 2               | 25                | 10:35                | 25:25                  | 0:00               |
|                                                  |                 |                 |                 |                   |                      |                        |                    |

## Statistiken im MAXCASTER ACD-Gruppenbericht

### Anrufe Akzpt

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der Anrufe an, die von der ACD-Gruppe akzeptiert wurden, einschließlich aller Anrufe, die an der ACD-Gruppe beendet wurden.

### Ø WZ Beantw. Sek

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Zeitdauer in Sekunden zwischen der Annahme eines Anrufs und seiner Beantwortung an.

### Ø Gear Zeit Sek.

Dieses Feld zeigt die durchschnittliche Anzahl an Sekunden an, die die Bedienplätze dieser ACD-Gruppe mit Ihren Anrufern verbringen, sowie die im Status „N. Bereit“ verbrachte Zeit.

**Ges. ACD Gesp Zeit**

Dieses Feld gibt die gesamte, von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf ACD-, NACD- oder CCR/EAR-Gespräche verwendete Zeit an, einschließlich der Zeit, die ein ACD-Anruf auf Halten gesetzt ist.

**Ges.-Dauer Warte**

Dieses Feld zeigt die Gesamtzeit an, die alle Bedienplätze dieser ACD-Gruppe, auf ein Gespräch wartend, im Status „WARTEN“ oder „RESERV.“ verbringen. Hierzu gehört weder die auf Anrufe verwendete Zeit, noch die im Status „N. BEREIT“ oder „RÜCKFRAGE“ verbrachte Zeit.

**Ges.-Dauer nicht ber.**

Dieses Feld zeigt die von allen Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe auf die Nachbearbeitung verwendete Zeit. In diesem Wert ist die Zeit enthalten, während der ein Bedienplatz die Taste „N. bereit“ aktiviert hatte und kein ACD oder Nebenstellengespräch aktiv war. Dieses Feld ist optional und kann entfernt werden.

**MAXCASTER-Bündelbericht**

Der MAXCASTER-Bündelbericht zeigt Informationen über die Leitungen zu Meridian MAXcaster an, wo die Berichtsdaten dann zur Berechnung von Prognosen verwendet werden.

Das MAXCASTER-Berichtsformat sollte nicht verändert werden. Meridian MAXcaster verwendet die Titel, Formelreihenfolgen und die Spaltenplatzierung für die Erkennung der Meridian MAX-Berichte.

Das Indexfeld für den MAXCASTER ACD-Gruppenbericht ist *BÜNDEL-NAME*.

**Abbildung 18-22**  
**MAXCASTER-Bündelbericht**

| MAXCASTER-Bündelbericht<br>Intervallbericht |                |                 |                |               | Seite 1 |
|---------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|---------------|---------|
| Gesellschaft ABC                            |                | Datum: 12/31/96 |                | Zeit:22:29:08 |         |
| Intervall: 11:30                            |                | Tag: 12/31/96   |                |               |         |
| INTVL                                       | BÜNDEL<br>NAME | ANRUF<br>ANGEB  | ANRUF<br>BEANT | TSF<br>%<br>% |         |
| 11:30                                       | INTERN         | 504             | 504            | 100           |         |
|                                             |                | 504             | 504            | 100           |         |
|                                             |                |                 |                |               |         |
|                                             |                | 504             | 504            | 100           |         |
| -----                                       |                |                 |                |               |         |

### Statistiken im MAXCASTER-Bündelbericht

#### Anrufe Angeb.

Dieses Feld zeigt Anrufe an, die für eine ACD-Gruppe im Nachtschaltmodus abgebrochen wurden, wenn das Meridian 1-System mit X11 Version 19 oder höher läuft. Wenn das Ursprungswartefeld eine CDN ist, zeigt diese Zahl eventuell auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe an, die über diese Leitung durch eine CDN in das Vermittlungssystem eintreten.

#### Anrufe beant.

Dieses Feld zeigt die Gesamtzahl der beantworteten Anrufe für dieses Bündel an. Diese Zahl kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das System eintreten.

#### TSF %

Dieses Feld zeigt den Prozentsatz der Anrufe an, die innerhalb der für den Service-Schwellwert definierten Zeit beantwortet und/oder abgebrochen wurden. Diese Formel liefert nur dann sinnvolle Ergebnisse, wenn ACD-Gruppen mit identischem Schwellwert verglichen werden. Dieser Faktor kann auch die beantworteten CCR/EAR-Anrufe anzeigen, die über eine CDN in das System eintreten.

## Kapitel 19: Systemberichte

Über das Leistungsmerkmal Systemberichte können Sie eine Vielzahl von systembezogenen Berichten drucken.

Diese Berichte können gedruckt, aber nicht angezeigt werden. Tabelle 19-1 listet die in diesem Kapitel beschriebenen Systemberichte auf.

| <b>Tabelle 19-1<br/>Liste der Systemberichte</b> |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Berichtsname</b>                              | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                          |
| Meridian 1-Konfigurationsbericht                 | Dieser Bericht zeigt die Konfiguration des Telekommunikationssystems an.                                                                     |
| Meridian MAX-Konfigurationsbericht               | Dieser Bericht zeigt die Kapazitätskonfigurationseinstellungen Ihres Meridian MAX-Systems an.                                                |
| Aufsichtsplatzdatenbankbericht                   | Dieser Bericht zeigt die über die Option „Aufsichtsplatzdefinition“ in der Parameterverwaltung erstellten Aufsichtsplatzdatensätze an.       |
| Bedienplatzdatenbankbericht                      | Dieser Bericht zeigt die über die Option „Aufsichtsplatzdefinition“ in der Parameterverwaltung erstellten Bedienplatzdatensätze an.          |
| ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht                | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über die Option „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“ erstellten ACD-Gruppen-/CDN-Datensätze an. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                           |                                                                                                                                              |

## 19-2 Systemberichte

| <b>Tabelle 19-1 (Fortsetzung)<br/>Liste der Systemberichte</b> |                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Berichtsname</b>                                            | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                           |
| Leitungsbündeldatenbankbericht                                 | Dieser Bericht zeigt die über die Option „Bündeldefinition“ in der Parameterverwaltung erstellten Leitungsbündeldatensätze an.                                                |
| DNIS-Datenbankbericht                                          | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über die Option „DNIS-Definition“ erstellten DNIS-Datensätze an.                                                          |
| Projekt-ID-Datenbankbericht                                    | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über das Leistungsmerkmal „Projekt-ID-Definition“ erstellten Projekt-ID-Datensätze an.                                    |
| Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht                        | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über die Option „Schwellwertdefinition“ erstellten Schwellwertdatensätze an.                                              |
| Schichtdefinitions-Datenbankbericht                            | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über die Option „System-Zeitrahmendefinition“ erstellten Schichtdatensätze an.                                            |
| Periodendefinitions-Datenbankbericht                           | Dieser Bericht zeigt die in der Parameterverwaltung über die Option „System-Zeitrahmendefinition“ erstellten Periodendatensätze an.                                           |
| Listendefinitions-Datenbankbericht                             | Dieser Bericht zeigt die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ erstellte(n) Listendefinition(en) an.                                                                   |
| Zeitplandefinitions-Datenbankbericht                           | Dieser Bericht zeigt die über das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ erstellte(n) Zeitplandefinition(en) an.                                                               |
| Definitionsbericht Individueller Bericht                       | Dieser Bericht zeigt die in der Berichtsdefinition über die Option „Berichtsparameterdefinition“ erstellten Berichtsdefinitionen an.                                          |
| Definitionsbericht Individuelles Format                        | Dieser Bericht zeigt die in der Berichtsdefinition über die Optionen „Tabellenformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“ erstellten individuellen Formatdefinitionen an. |
| Definitionsbericht Individuelle Formel                         | Dieser Bericht zeigt die in der Berichtsdefinition über die Option „Formeldefinition“ erstellten individuellen Formeldefinitionen an.                                         |
| <b>– Ende –</b>                                                |                                                                                                                                                                               |



## Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie „*Systemberichte*“ aus dem Hauptmenü.

**Abbildung 19-1**  
**Beispiel für eine Systemberichtsanzeige**

Systemberichte 12:00:00

BERICHTSTYP: ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht

GEWÄHLTE ACD-GR./CDN(S):

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten LÖSCHEN = Bereich löschen

Gehen Sie gemäß Anleitung 19-1 vor, um einen Systembericht auszudrucken.

### Anleitung 19-1

#### So drucken Sie einen Systembericht aus

- 1 Wählen Sie „*Systemberichte*“ aus dem Hauptmenü.  
*Die Anzeige „Systemberichte“ wird angezeigt.*
- 2 Drücken Sie im Feld *Berichtstyp* [Optionen].  
*Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Systemberichte wird angezeigt.*

- 3** Wählen Sie einen Bericht aus der Liste aus.

*Der Name erscheint im Feld Berichtstyp.*

Möglicherweise wird ein weiteres Feld angezeigt, um weitere Punkte zu definieren, die der Bericht enthalten soll. In Abbildung 19-1 wird das Feld *Gewählte ACD-GR./CDN(S)* gezeigt, in dem Sie die ACD-Gruppen/CDNs bestimmen können, die der Bericht enthalten soll.

- 4** Bestimmen Sie die Elemente, die im Bericht enthalten sein sollen, wenn das zusätzliche Feld angezeigt wird.

Sie können ein einzelnes Element oder einen Bereich von Elementen eingeben bzw. das Feld leer lassen, damit alle Elemente aufgenommen werden.

- 5** Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „*Diesen Bericht drucken*“.

Der Bericht wird an den in Ihrem Profil definierten Standardtabellendrucker gesendet. Wenn kein Standarddrucker definiert ist, wird der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standardtabellendrucker des Systems gesendet. Wenn in diesen Bereichen kein Standarddrucker definiert ist, kann der Bericht nicht gedruckt werden.

Wenn Ihr Profil so eingestellt ist, daß der lokale Drucker den Systemdrucker übersteuert, wird der Bericht an den lokalen Drucker gesendet.

- 6** Wählen Sie „*Beenden*“ aus dem Menü „Befehle“, um zum Hauptmenü zurückzukehren.

Wenn das Feld *Deckblatt* in Ihrem Aufsichtsplatzprofil aktiviert ist, werden alle Ihre Systemberichte mit einem Deckblatt gedruckt.

### Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die für das Leistungsmerkmal „Systemberichte“ verfügbaren Funktionstasten.

#### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen über das Leistungsmerkmal „Systemberichte“ und seine Felder.

#### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

##### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Hauptmenü zurück.

**Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl löschen Sie die Informationen vom Bildschirm, so daß der Bildschirm leer ist.

**Diesen Bericht drucken**

Mit diesem Befehl senden Sie den Bericht an den in Ihrem Profil definierten Standardtabellendrucker. Wenn keiner definiert ist, wird der Bericht an den im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ definierten Standardtabellendrucker des Systems gesendet.

Wenn Ihr Profil so eingestellt ist, daß der lokale Drucker den Systemdrucker übersteuert, wird der Bericht an den lokalen Drucker gesendet.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionen**

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird der Bearbeitungsprozeß eines Bereichs beendet.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

## Meridian 1-Konfigurationsbericht

Der Meridian 1-Konfigurationsbericht zeigt die Konfiguration des Telekommunikationssystems an. Der Bericht besteht aus vier Teilen, wie in den Abbildungen 19-2, 19-3, 19-4 und 19-5 dargestellt.

Der erste Bericht besteht aus dem aktuellen Status jeder Bedienplatzposition nach Aufsichtsplatz, nach ACD-Gruppe sortiert, wie in Abbildung 19-2 dargestellt.

Der zweite Bericht ist der gleiche Bericht, sortiert nach Aufsichtsplatz, wie in Abbildung 19-3 dargestellt.

Diese beiden Berichte zeigen jede im System definierte Bedienplatzposition an, unabhängig davon, ob ein Bedienplatz gegenwärtig angemeldet ist oder nicht. Wenn MQA aktiviert ist, werden die Bedienplatzpositionen für jedes vom Bedienplatz bediente Wartefeld angezeigt.

Im Meridian 1-Konfigurationsbericht bedeutet eine Aufsichtsplatz-ID von 0 (null), daß kein Aufsichtsplatz zugewiesen wurde.

Der dritte Bericht (Abbildung 19-4 ) enthält CDNs und zeigt an, ob sie sich im Standard- oder Kontrollmodus befinden. Für jede CDN wird die Standard-ACD-Gruppe angezeigt. Dieser Bericht ist nur verfügbar, wenn die Option „CCR“ aktiviert ist.

Der vierte Bericht (Abbildung 19-5) besteht aus dem Leitungsbündel- und Amtsleitungsstatus für jede ACD-Gruppe.

Sie können diesen Bericht als Referenz verwenden, wenn Sie andere Management-Berichte betrachten, oder jedesmal, wenn eine klare Darstellung der gegenwärtigen ACD-Einteilung benötigt wird. Dieser Bericht kann auch eine Hilfestellung sein, wenn Sie über das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ Änderungen am System vornehmen.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Meridian 1-Konfigurationsbericht“.

**Abbildung 19-2**  
**Meridian 1-Konfigurationsbericht: ACD-Aufsichtsplatz-Position**

| MERIDIAN 1-KONFIGURATIONSBERICHT<br>ACD-AUFSICHTSPL-POS. |       |                 |           | Seite 1        |
|----------------------------------------------------------|-------|-----------------|-----------|----------------|
| ABC-Gesellschaft                                         |       | Datum: 04/20/98 |           | Zeit: 20:15:37 |
| ACD-DN                                                   | AP-KZ | BP-POS          | STATUS    |                |
| 1000                                                     | 3700  | 3701            | UNBESETZT |                |
| 1500                                                     | 3701  | 3702            | UNBESETZT |                |
| 3000                                                     | 10617 | 3720            | UNBESETZT |                |
|                                                          | 3700  | 3700            | UNBESETZT |                |
| 3500                                                     | 10617 | 4567            | UNBESETZT |                |
|                                                          | 3700  | 2222            | UNBESETZT |                |
| 4220                                                     | 3700  | 3721            | UNBESETZT |                |
|                                                          | 3700  | 3722            | UNBESETZT |                |
|                                                          | 3702  | 3703            | UNBESETZT |                |

**Abbildung 19-3**  
**Meridian 1-Konfigurationsbericht: Aufsichtsplatz-ACD-Position**

| MERIDIAN 1-KONFIGURATIONSBERICHT<br>AP-ACD BP-POS |            |                 |           | Seite 1        |
|---------------------------------------------------|------------|-----------------|-----------|----------------|
| ABC-Gesellschaft                                  |            | Datum: 04/20/98 |           | Zeit: 20:18:01 |
| AP-KZ                                             | ACD-Gruppe | BP-POS          | STATUS    |                |
| 1067                                              | 3000       | 3720            | UNBESETZT |                |
|                                                   | 3500       | 4567            | UNBESETZT |                |
| 3700                                              | 1000       | 3701            | UNBESETZT |                |
|                                                   | 3000       | 3700            | UNBESETZT |                |
|                                                   | 3500       | 2222            | UNBESETZT |                |
|                                                   | 4220       | 3721            | UNBESETZT |                |
|                                                   | 4220       | 3722            | UNBESETZT |                |
| 3701                                              | 1500       | 3702            | UNBESETZT |                |
| 3702                                              | 3000       | 3703            | UNBESETZT |                |

**Abbildung 19-4**  
**Meridian 1-Konfigurationsbericht: CDN-Bericht**

| MERIDIAN 1-KONFIGURATIONSBERICHT<br>CDN-BERICHT |         |                     | Seite 1        |
|-------------------------------------------------|---------|---------------------|----------------|
| ABC-Gesellschaft                                |         | Datum: 04/20/98     | Zeit: 20:15:37 |
| CDN                                             | MODUS   | STANDARD-ACD-GRUPPE |                |
| 3100                                            | DEFAULT | 1000                |                |
| 8000                                            | CONTROL | 1000                |                |
| 8002                                            | DEFAULT | 3000                |                |
| 8003                                            | CONTROL | 1500                |                |
| 8005                                            | CONTROL | 3500                |                |
| 8006                                            | DEFAULT | 4220                |                |
| 8007                                            | DEFAULT | 1000                |                |
| 8008                                            | DEFAULT | 1000                |                |

**Abbildung 19-5**  
**Meridian 1-Konfigurationsbericht: ACD-Bün. Leitg**

| MERIDIAN 1-KONFIGURATIONSBERICHT<br>ACD-BÜN.LEITG |                |                 | Seite 1        |
|---------------------------------------------------|----------------|-----------------|----------------|
| ABC-Gesellschaft                                  |                | Datum: 04/20/98 | Zeit: 20:15:37 |
| ACD-Gruppe                                        | LEITUNGSBÜNDEL | LEITUNG         | STATUS         |
| 1000                                              | 1              | 1               | NORMAL         |
|                                                   | 1              | 2               | NORMAL         |
|                                                   | 4              | 1               | NORMAL         |
|                                                   | 5              | 1               | NORMAL         |

## Meridian MAX-Konfigurationsbericht

Der Meridian MAX-Konfigurationsbericht zeigt die aktuellen Einstellungen für die Kapazitätskonfiguration Ihres Systems. Die Abbildungen 19-6 und 19-7 zeigen ein Beispiel eines Meridian MAX-Konfigurationsberichts. Die Informationen in diesen Abbildungen erscheinen in einem einzigen Bericht.

Der Bericht zeigt die Einstellungen für die vom Kunden eingegebenen Werte, die Maximalwerte des Systems und die tatsächlichen Werte, basierend auf dem bisherigen Systembetrieb. Weitere Informationen hierzu finden Sie im *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch* NTP 553-4001-811), Kapitel „Parameterverwaltung“, Abschnitt „Kapazitätskonfiguration“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Meridian MAX-Konfigurationsbericht*“.

## 19-10 Systemberichte

**Abbildung 19-6**  
**Meridian MAX-Konfigurationsbericht: Teil 1**

| MERIDIAN MAX KONFIGURATIONSBERICHT |                 | Seite 1    |          |
|------------------------------------|-----------------|------------|----------|
| ABC Gesellschaft                   | Datum: 08/18/98 | Zeit:15:09 |          |
|                                    | Erwartet        | Maximum    | Gemessen |
| M1 Positionen:                     | 1000            | 1200       | 10       |
| M1 Aufsichtsplatz:                 | 50              | 240        | 4        |
| Bedienplätze:                      | 2000            | 2400       | 6        |
| DNIS-Nummern:                      | 1000            | 5000       | 0        |
| Projektkennziffern:                | 500             | 1000       | 0        |
| Anrufe pro Stunde:                 | 15000           | 15000      | 2        |
| Wartefelder                        |                 |            |          |
| ACD-Gruppen:                       | 200             |            |          |
| CDN-Nummern:                       | 40              |            |          |
| IVR-Nummern:                       | 0               |            |          |
| Summe:                             | 240             | 240        | 17       |
| Leitungsbündel                     |                 |            |          |
| RAN-Leitungsbündel:                | 10              |            |          |
| ACD autom beenden:                 | 24              |            |          |
| ACD nicht-auto. beenden:           | 222             |            |          |
| Summe:                             | 256             | 256        | 1        |
| ACD-Amtsleitungsebenen-Bericht     | EIN             |            |          |
| ACD-Leitungen                      |                 |            |          |
| autom. beenden:                    | 24              |            |          |
| nicht-auto. beenden:               | 256             |            |          |
| Summe:                             | 280             | 2000       | 5        |



**Abbildung 19-7**  
**Meridian MAX-Konfigurationsbericht: Teil 2**

|                                            | Erwartet | Maximum | Gemessen |
|--------------------------------------------|----------|---------|----------|
| Betriebszeiten                             |          |         |          |
| Schichten pro Tag:                         | 3        | 5       | -        |
| Stunden pro Tag:                           | 24       | 24      | -        |
| Tage pro Woche:                            | 7        | 7       | -        |
| Speicherdauer                              |          |         |          |
| Intervalldaten (Tage):                     | 5        | -       | 5        |
| Tagesdaten (Tage):                         | 32       | -       | 32       |
| Wochendaten (Wochen):                      | 26       | -       | 2        |
| Monatsdaten (Monate):                      | 12       | -       | 3        |
| BP-Verhalten (Tage):                       | 4        | -       | 3        |
| ACD-Wartef-Operationen (pro Intervall):    |          |         |          |
| Ziel-Wartefelder pro CDN:                  | 4        | -       | 2        |
| Ziel-Wartefelder pro ACD-Gruppe:           | 5        | 20      | -        |
| Entf. Urspr.-Wartefelder pro ACD-Gruppe:   | 2        | 50      | -        |
| erstrangige Beantwortungswartefelder:      | 100      | -       | 419      |
| Bündelneuzuordnung (pro Intervall):        |          |         |          |
| Bündel an Wartefeld autom. beenden:        | 20%      | -       | -        |
| Wartefelder zum Empf. von Anrufumleit.:    | 2        | -       | -        |
| Positionszuweisung (pro Intervall)         |          |         |          |
| Position zum Aufsichtsplatz:               | 10%      | -       | -        |
| Position zum Wartefeld:                    | 10%      | -       | -        |
| Projektkennziffernnutzung (pro Intervall)  |          |         |          |
| Projektkennziffern pro Wartefeld:          | 6        | -       | 3        |
| Warteschlangen/Bedienplatz angemeldet:     | 3        | 5       | -        |
| Bedienplatz-Verhalten (pro Tag):           |          |         |          |
| Anmeldungen pro Bedienplatz:               | 4        | -       | -        |
| Abwesenheiten pro Bedienplatz:             | 10       | -       | -        |
| Speicherplatz für gespeich. Datenbank (MB) | 480      | 350     |          |

**Anmerkung:** Wenn MQA aktiviert ist, zeigen die Felder *Warteschlangen/Bedienplatz angemeldet* die Anzahl der Wartefelder an, die der Bedienplatz bedienen kann. Wenn MQA deaktiviert ist, wird in diesen Feldern eine „1“ angezeigt.

## Aufsichtsplatzdatenbankbericht

Der Aufsichtsplatzdatenbankbericht zeigt die Datensätze des Aufsichtsplatzprofils an, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Aufsichtsplatzdefinition erstellt wurden. Dazu gehört das Aufsichtsplatz-Online-Konfigurationskontrollenprofil. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.

### Felder

#### **Berichtstyp**

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Aufsichtsplatzdatenbankbericht“.

#### **Ausgewählte Aufsichtsplätze**

In diesem Feld wird die Aufsichtsplatz-ID der Aufsichtsplätze eingetragen, die in den Bericht eingeschlossen werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne oder auch mehrere IDs handeln. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden die Profildatensätze für alle Aufsichtsplätze gedruckt.

**Abbildung 19-8**  
**Aufsichtsplatzdatenbankbericht**

| AUF SICHTSPLATZDATENBANKBERICHT            |                                       | Seite 1                              |
|--------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Firma ABC                                  | Datum: 20/11/98                       | Zeit: 15:09                          |
| =====                                      |                                       |                                      |
| MAX-AUF SICHTSPLATZ-ID : 1                 | NAME : Michael Hellmann               |                                      |
| -----                                      |                                       |                                      |
| MERIDIAN 1 POSITIONS-ID : 373-3700         | SPRACHE                               | : Englisch                           |
|                                            |                                       |                                      |
| STANDARD-WARTEFELDDANZEIGE                 | : Tabell. Standard-ACD-Gruppenanzeige |                                      |
| STATUSAKTUALISIERUNGSRATE                  | : 10                                  | NST-ANZEIGE : : NAMEN                |
| STANDARD DARSTELLUNG                       | : GLOBAL                              | ANZEIGENAME : AKTIVIERT              |
| NOTRUFSTATUS                               | : DEAKTIV.                            | WARNTON : DEAKTIV.                   |
| INDIVID. FARBANPASSUNG                     | : AKTIVIERT                           | ANZEIGEDEFINITION : AKTIVIERT        |
| DECKBLATT                                  | : AKTIVIERT                           | GRUPPENMITGL.-DEFINITION : AKTIVIERT |
| PROFILVERWALTUNG                           | : AKTIVIERT                           | SYSTEMVERWALTUNG : AKTIVIERT         |
| GLOBALE STATISTIK                          | : AKTIVIERT                           | PARAMETERVERWALTUNG : AKTIVIERT      |
| BEOBACHTUNGSMODUS                          | : DEAKTIV.                            | ZEITPLANDEFINITION : AKTIVIERT       |
| BERICHTSDEFINITION                         | : AKTIVIERT                           | GLOBALE KONFIG KONTROLLE : DEAKTIV.  |
| SYSTEMBERICHTE                             | : AKTIVIERT                           | ONLINE-KONFIG KONTROLLE : AKTIVIERT  |
| AUF SICHTSPL.-NACHR.-ÜBERTR                | : AKTIVIERT                           | FERNDRUCKEN : DEAKTIV.               |
| LOKALDRUCKER ÜBERGEHEN                     | : DEAKTIVIERT                         | CDN-MITGLIEDERDEFINITION : AKTIVIERT |
| TABELLENDRUCKER                            | : LASERJET                            |                                      |
| GRAFIKDRUCKER                              | : LASERJET                            |                                      |
|                                            |                                       |                                      |
| ONLINE-KONFIGURATIONSKONTROLLEN-DEFINITION |                                       |                                      |
| BEDIENPLATZZUORDNUNGEN ÄNDERN              | : AKTIVIERT                           |                                      |
| ÜBERLAUFSCHWELLWERTE ÄNDERN                | : DEAKTIV.                            |                                      |
| ZIELE ÜBERLAUF & GEZ. ÜBERLAUF ÄNDERN      | : DEAKTIV.                            |                                      |
| ANSAGEN ÄNDERN                             | : DEAKTIV                             |                                      |
| NACHTSCHALTUNGSPARAMETER ÄNDERN            | : DEAKTIV.                            |                                      |
| VERKEHRSLLENKUNGSTABELLEN TAG ÄNDERN       | : DEAKTIV.                            |                                      |
| VERKEHRSLLENKUNGSTABELLEN NACHT ÄNDERN     | : DEAKTIV.                            |                                      |
| CDN-PARAMETER ÄNDERN                       | : DEAKTIV.                            |                                      |
| WEITERE PARAMETER ANZEIGEN                 | : AKTIVIERT                           |                                      |

## Bedienplatzdatenbankbericht

Der Bedienplatzdatenbankbericht zeigt Informationen zu Bedienplatz-IDs an, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Bedienplatzdefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.

### Felder

#### **Berichtstyp**

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Bedienplatzdatenbankbericht*“.

#### **Ausgewählte Bedienplätze**

In diesem Feld wird die Bedienplatz-ID der Bedienplätze eingetragen, die in den Bericht eingeschlossen werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne oder auch mehrere IDs handeln. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, wird ein Bericht über alle Bedienplätze gedruckt.

**Abbildung 19-9**  
**Bedienplatzdatenbankbericht**

| BEDIENPLATZDATENBANKBERICHT |                 |                 | Seite 1     |
|-----------------------------|-----------------|-----------------|-------------|
| Firma ABC                   |                 | Datum: 20/11/98 | Zeit: 15:09 |
| Bedienplatz-ID              | Bedienplatzname | Kommentar       |             |
| 1111                        | Robert Haller   | Abt. 1234       |             |
| 2222                        | Niklas Leonberg | Abt. 5678       |             |
| 3333                        | Jan Dräger      | Abt. 5678       |             |
| 4444                        | Irene Müller    | Abt. 9979       |             |
| 5555                        | Johannes Stein  | Abt. 1234       |             |
| 6666                        | Werner Huber    | Abt. 1234       |             |
| 7777                        | Thomas Wirsch   | Abt. 1234       |             |
| 8888                        | Julia Kron      | Abt. 5678       |             |
| 9999                        | Alexandra Lauer | Abt. 9979       |             |

## ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht

Der ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht zeigt Informationen zu den ACD-Gruppen und CDNs an, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals ACD-Gruppen-/CDN-Definition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „ACD-Gruppen-/CDN-Definition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht*“.

#### Gewählte ACD-Gr./CDN(s)

In diesem Feld werden die ACD-Gruppen oder CDNs angegeben, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Für einen einzelnen ACD-Gruppen- oder CDN-Eintrag kann der Name oder die Nummer eingegeben werden. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, wird ein Bericht über alle ACD-Gruppen und CDNs gedruckt.

**Abbildung 19-10**  
**ACD-Gruppen-/CDN-Datenbankbericht**

| ACD-GRUPPEN-/CDN-DATENBANKBERICHT |                |                   | Seite 1     |
|-----------------------------------|----------------|-------------------|-------------|
| Firma ABC                         |                | Datum: 11/20/98   | Zeit: 15:09 |
| ACD-Gr./CDN                       | ACD-/CDN-Name  | Schwellwertnummer |             |
| 555-2885                          | Service        | 1                 |             |
| 555-2888                          | Vertrieb       | 1                 |             |
| 555-2890                          | Reservierungen | 6                 |             |
| 555-2891                          | Auskunft       | 1                 |             |
| 555-2896                          | Werbung        | 2                 |             |

## Leitungsbündeldatenbankbericht

Der Leitungsbündeldatenbankbericht zeigt Informationen zu Leitungsbündel-IDs an, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Bündeldefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Bündeldefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Leitungsbündeldatenbankbericht*“.

#### Ausgewählte Bündel

In diesem Feld wird die Bündel-ID der Leitungsbündel eingetragen, die in dem Bericht berücksichtigt werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne oder auch mehrere IDs handeln. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, wird ein Bericht über alle Leitungsbündel gedruckt.



**Abbildung 19-11**  
**Leitungsbündeldatenbankbericht**

| LEITUNGSBÜNDELDATENBANKBERICHT |                  |                   | Seite 1     |
|--------------------------------|------------------|-------------------|-------------|
| Firma ABC                      |                  | Datum: 20/11/98   | Zeit: 15:09 |
| Bündelnummer                   | Bündelname       | Bündel-Zugangs-ID |             |
| 10                             | RAN Vertrieb     | 810               |             |
| 11                             | RAN Service      | 811               |             |
| 12                             | RAN Auskunft     | 812               |             |
| 13                             | RAN Reserv.      | 813               |             |
| 14                             | RAN Werbg.       | 814               |             |
| 20                             | RAN 2 Vertrieb   | 820               |             |
| 23                             | RAN 2 Reserv.    | 823               |             |
| 30                             | RAN Nacht        | 830               |             |
| 40                             | Rockmusik        | 840               |             |
| 123                            | Östliche Region  |                   |             |
| 124                            | Zentralregion    |                   |             |
| 125                            | Westliche Region |                   |             |
| 9999                           | INTERN           |                   |             |

## DNIS-Datenbankbericht

Der DNIS-Datenbankbericht zeigt den Namen und Servicefaktorschwellwert an, der einer DNIS-Nummer mit Hilfe des Leistungsmerkmals DNIS-Definition zugeordnet wurde. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „DNIS-Definition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*DNIS-Datenbankbericht*“.

#### Ausgewählte DNIS-Nummer(n)

In diesem Feld werden die Identifikationsnummern der DNIS eingetragen, die in dem Bericht berücksichtigt werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne oder auch mehrere IDs handeln. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, wird ein Bericht über alle DNIS-Nummern gedruckt.

**Abbildung 19-12**  
**DNIS-Datenbankbericht**

| DNIS-DATENBANKBERICHT |                |                 | Seite 1     |
|-----------------------|----------------|-----------------|-------------|
| Firma ABC             |                | Datum: 11/20/98 | Zeit: 15:09 |
| DNIS-Nummer           | DNIS-Name      | TSF-Schwellwert |             |
| 358                   | Produkt A      | 10              |             |
| 3054                  | Produkt B-Main | 20              |             |
| 4569400               | Kundenservice  | 15              |             |
| 9467300               | Gold-Kunden    | 10              |             |

## Projekt-ID-Datenbankbericht

Der Projekt-ID-Datenbankbericht listet die Projekt-IDs auf, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Projekt-ID-Definition eingegeben wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Projekt-ID-Definition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Projekt-ID-Datenbankbericht*“.

#### Ausgewählte Projekt-IDs

In diesem Feld wird die Projekt-ID eingetragen, die in dem Bericht berücksichtigt werden soll. Dabei kann es sich um eine einzelne oder auch mehrere IDs handeln. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, wird ein Bericht über alle Projekt-IDs gedruckt.

**Abbildung 19-13**  
**Projekt-ID-Datenbankbericht**

| PROJEKT-ID-DATENBANKBERICHT |                 | Seite 1     |
|-----------------------------|-----------------|-------------|
| Firma ABC                   | Datum: 11/20/98 | Zeit: 15:09 |
| Projekt-ID                  | Projektname     |             |
| 121                         | Projekt A       |             |
| 100                         | Projekt B       |             |
| 123                         | Projekt C       |             |
| 200                         | Projekt D       |             |
| 300                         | Projekt E       |             |
| 999                         | Projekt F       |             |
| 1000                        | Projekt G       |             |
| 1234                        | Projekt H       |             |
| 9999                        | Projekt I       |             |

## Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht

Der Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht führt die Schwellwerte auf, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Schwellwertdefinition eingegeben wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Schwellwertdefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht“.

**Abbildung 19-14**

#### Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht

| SCHWELLWERTDEFINITIONS-DATENBANKBERICHT |                     |                        |                    |     |                      |  | Seite 1 |
|-----------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------|-----|----------------------|--|---------|
| Firma ABC                               |                     |                        | Datum: 11/20/98    |     | Zeit: 15:09          |  |         |
| SCHWELLWERT #                           | BEDIENPLATZSCHWELL. | WARTEFELD-SCHWELLWERTE |                    |     | BENUTZERDEFINIERT    |  |         |
| 1                                       | ACD-Gespr.          | 0                      | Verzögerungsziel   | 10  | BD1> Anzahl BP ... 5 |  |         |
|                                         | Nicht bereit        | 0                      | Serviceziel        | 90% | BD2> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Wartet              | 0                      | Durchschn. Verzög. | 50  | BD3> Unbenannt ... 1 |  |         |
|                                         | Gruppe Ein          | 0                      | Kurzer Anruf       | 10  | BD4> Unbenannt ... 2 |  |         |
|                                         | Gruppe Aus          | 0                      | Lok. Anrufe warten | 4   | BD5> Unbenannt ... 3 |  |         |
|                                         | Abwesenheit         | 0                      | Netzanrufe warten  | 6   |                      |  |         |
|                                         |                     |                        |                    |     |                      |  |         |
| SCHWELLWERT #                           | BEDIENPLATZSCHWELL. | WARTEFELD-SCHWELLWERTE |                    |     | BENUTZERDEFINIERT    |  |         |
| 2                                       | ACD-Gespr.          | 3                      | Verzögerungsziel   | 10  | UD1> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Nicht bereit        | 3                      | Serviceziel        | 90% | BD2> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Wartet              | 5                      | Durchschn. Verzög. | 30  | BD3> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Gruppe Ein          | 1                      | Kurzer Anruf       | 5   | BD4> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Gruppe Aus          | 3                      | Lok. Anrufe warten | 3   | BD5> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Abwesenheit         | 5                      | Netzanrufe warten  | 5   |                      |  |         |
|                                         |                     |                        |                    |     |                      |  |         |
| SCHWELLWERT #                           | BEDIENPLATZSCHWELL. | WARTEFELD-SCHWELLWERTE |                    |     | BENUTZERDEFINIERT    |  |         |
| 3                                       | ACD-Gespr.          | 5                      | Verzögerungsziel   | 15  | UD1> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Nicht bereit        | 5                      | Serviceziel        | 85% | BD2> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Wartet              | 5                      | Durchschn. Verzög. | 45  | BD3> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Gruppe Ein          | 2                      | Kurzer Anruf       | 5   | BD4> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Gruppe Aus          | 2                      | Lok. Anrufe warten | 4   | BD5> Unbenannt ... 0 |  |         |
|                                         | Abwesenheit         | 5                      | Netzanrufe warten  | 6   |                      |  |         |

## Schichtdefinitions-Datenbankbericht

Der Schichtdefinitions-Datenbankbericht führt die Schichtzeiträumen auf, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals System-Zeitrahmendefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „System-Zeitrahmendefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Schichtdefinitions-Datenbankbericht“.

**Abbildung 19-15**

#### Schichtdefinitions-Datenbankbericht

| ... SCHICHTDEFINITIONS-DATENBANKBERICHT |             |                 | Seite 1     |
|-----------------------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| Firma ABC                               |             | Datum: 11/20/98 | Zeit: 15:09 |
| SCHICHT                                 | SCHICHTNAME | SCHICHTANFANG   |             |
| 1                                       | Früh        | 00:00           |             |
| 2                                       | Mittags     | 08:00           |             |
| 3                                       | Spät        | 16:00           |             |

## Periodendefinitions-Datenbankbericht

Der Periodendefinitions-Datenbankbericht führt die Periodenzeitrahmen auf, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals System-Zeitrahmendefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „System-Zeitrahmendefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Periodendefinitions-Datenbankbericht“.

**Abbildung 19-16**  
**Periodendefinitions-Datenbankbericht**

| ... PERIODENDEFINITIONS-DATENBANKBERICHT |              |                                 | Seite 1     |
|------------------------------------------|--------------|---------------------------------|-------------|
| Firma ABC                                |              | Datum: 11/20/98                 | Zeit: 15:09 |
| PERIODE                                  | PERIODENNAME | PERIODENANFANGSDATUM<br>(TT/MM) |             |
| 1                                        | Januar       | 01/1                            |             |
| 2                                        | Februar      | 01/2                            |             |
| 3                                        | März         | 01/3                            |             |
| 4                                        | April        | 01/4                            |             |
| 5                                        | Mai          | 01/5                            |             |
| 6                                        | Juni         | 01/6                            |             |
| 7                                        | Juli         | 01/7                            |             |
| 8                                        | August       | 01/8                            |             |
| 9                                        | September    | 01/9                            |             |
| 10                                       | Oktober      | 01/10                           |             |
| 11                                       | November     | 01/11                           |             |
| 12                                       | Dezember     | 01/12                           |             |



## Listendefinitions-Datenbankbericht

Der Listendefinitions-Datenbankbericht zeigt Listendefinitionen an, die mit Hilfe des Leistungsmerkmals Listenmanagement erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesem Leistungsmerkmal finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Listendefinitions-Datenbankbericht*“.

#### Listentypen

In diesem Feld wird der Typ der im Bericht zu berücksichtigenden Listen ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Listentypen anzuzeigen. Die verfügbaren Typen umfassen ACD-Gruppe, Position, Amtsleitung, Bündel, Bedienplatz, Projekt-ID, Aufsichtsplatz, Knoten, CDN oder Wartefeld.

Wenn in diesem Feld keine Eintragungen vorgenommen werden, werden im Bericht alle Listentypen berücksichtigt. Sie können den Bericht zu diesem Zeitpunkt ausdrucken, ohne weitere Felder auszufüllen.

Wird dieses Feld leer gelassen, um alle Listentypen auszudrucken, wird die Liste nach Typen sortiert, wobei nach jedem Typ ein Seitenwechsel folgt. Beispielsweise werden zunächst alle Positionslisten gedruckt, anschließend alle ACD-Gruppen-Listen usw.

Wenn mehrere Listentypen gedruckt werden, werden nur die existierenden Listentypen berücksichtigt. Wenn zum Beispiel keine Positionslisten vorhanden sind, druckt Meridian MAX den nächsten Listentyp.

#### Ausgewählte Listen

In diesem Feld werden die Listen festgelegt, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne Liste oder alle Listen eines bestimmten Typs handeln. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Listen anzuzeigen. Dieses Feld erscheint nur, wenn im Feld *LISTENTYPEN* ein Wert eingegeben wurde. Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden alle Listendefinitionen für den im Feld *LISTENTYPEN* angegebenen Listentyp gedruckt.

**Abbildung 19-17**  
**Listendefinitions-Datenbankbericht**

| LISTENDEFINITIONS-DATENBANKBERICHT |      |                             |      | Seite 1     |
|------------------------------------|------|-----------------------------|------|-------------|
| Firma ABC                          |      | Datum: 11/20/98             |      | Zeit: 15:09 |
| LISTEN                             |      |                             |      |             |
| LISTENTYP: Bedienplatz             |      | NAME: Bedienplatzlisten     |      |             |
| 1000                               | 1001 | 1002                        | 1003 |             |
| 1004                               | 1005 | 1006                        | 1007 |             |
| 1010                               | 1011 | 1012                        | 1013 |             |
| 1014                               | 1015 | 1016                        | 1017 |             |
| 1018                               | 1019 | 1020                        | 1021 |             |
| 1022                               | 1023 | 1024                        | 1025 |             |
| 1026                               | 1027 | 1028                        | 1029 |             |
| 1030                               | 1031 | 1032                        | 1033 |             |
| 1034                               | 1035 | 1036                        | 1037 |             |
| 1038                               | 1039 | 1040                        |      |             |
| LISTENTYP: Bedienplatz             |      | NAME: Französ. Bedienplätze |      |             |
| 1000                               | 1002 | 1004                        | 1006 |             |
| 1010                               | 1012 | 1014                        | 1016 |             |
| 1018                               | 1020 |                             |      |             |
| LISTENTYP: Bedienplatz             |      | NAME: Engl. Bedienplätze    |      |             |
| 1021                               | 1023 | 1025                        | 1027 |             |
| 1029                               | 1031 | 1033                        | 1035 |             |
| 1037                               | 1039 |                             |      |             |

## Zeitplandefinitions-Datenbankbericht

Der Zeitplandefinitions-Datenbankbericht zeigt die Zeitplandefinitionen an, die über das Leistungsmerkmal Zeitplandefinition erstellt wurden. Dem Zeitplan können Berichte und Änderungsanweisungen als Anlagen beigefügt sein. Weitere Informationen zum Leistungsmerkmal Zeitplandefinition finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts angegeben. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Zeitplandefinitions-Datenbankbericht*“.

#### Ausgewählte Zeitpläne

In diesem Feld können Sie die Zeitplandefinitionen festlegen, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne Zeitplandefinition oder alle Definitionen handeln. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Definitionen einzusehen.

Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden alle Zeitplandefinitionen gedruckt. In diesem Fall wird nach jeder Definition ein Seitenwechsel eingefügt.

**Abbildung 19-18**  
**Zeitplandefinitions-Datenbankbericht**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---|----------|---|
| ZEITPLANDEFINITIONS-DATENBANKBERICHT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                           | Seite 1 |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| Firma ABC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Datum: 11/20/98    Zeit: 15:09                                                                                                                                            |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| Zeitpläne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>NAME: Zeitpl1</span> <span>SPRACHE: Englisch</span> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>DATUM AUSWÄHLEN</b><br/> Datum (tt/mm) :<br/> Beginn jeder Woche :<br/> Beginn jeder Periode :<br/> <br/> Jeden Montag : *<br/> Jeden Dienstag :<br/> Jeden Mittwoch :<br/> Jeden Donnerstag :<br/> Jeden Freitag :<br/> Jeden Samstag :<br/> Jeden Sonntag : </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>UHRZEIT AUSWÄHLEN</b><br/> Ende jedes Intervalls :<br/> Ende jeder Schicht<br/> Uhrzeiten im Zeitplan (hh:mm)<br/> 14:00 15:00 16:00 17:00<br/> 09:00 10:00 11:00 12:00<br/> 13:00 </td> </tr> </table> |                                                                                                                                                                           |         | <b>DATUM AUSWÄHLEN</b><br>Datum (tt/mm) :<br>Beginn jeder Woche :<br>Beginn jeder Periode :<br><br>Jeden Montag : *<br>Jeden Dienstag :<br>Jeden Mittwoch :<br>Jeden Donnerstag :<br>Jeden Freitag :<br>Jeden Samstag :<br>Jeden Sonntag : | <b>UHRZEIT AUSWÄHLEN</b><br>Ende jedes Intervalls :<br>Ende jeder Schicht<br>Uhrzeiten im Zeitplan (hh:mm)<br>14:00 15:00 16:00 17:00<br>09:00 10:00 11:00 12:00<br>13:00 |          |   |          |   |
| <b>DATUM AUSWÄHLEN</b><br>Datum (tt/mm) :<br>Beginn jeder Woche :<br>Beginn jeder Periode :<br><br>Jeden Montag : *<br>Jeden Dienstag :<br>Jeden Mittwoch :<br>Jeden Donnerstag :<br>Jeden Freitag :<br>Jeden Samstag :<br>Jeden Sonntag :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>UHRZEIT AUSWÄHLEN</b><br>Ende jedes Intervalls :<br>Ende jeder Schicht<br>Uhrzeiten im Zeitplan (hh:mm)<br>14:00 15:00 16:00 17:00<br>09:00 10:00 11:00 12:00<br>13:00 |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| Zeitbegrenzung : 9:00 – 17:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>BEIGEFÜGTE BERICHTE</b></td> <td style="width: 50%;"><b>KOPIEN</b></td> </tr> <tr> <td>Bericht1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Bericht2</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                           |         | <b>BEIGEFÜGTE BERICHTE</b>                                                                                                                                                                                                                 | <b>KOPIEN</b>                                                                                                                                                             | Bericht1 | 2 | Bericht2 | 1 |
| <b>BEIGEFÜGTE BERICHTE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>KOPIEN</b>                                                                                                                                                             |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| Bericht1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2                                                                                                                                                                         |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| Bericht2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1                                                                                                                                                                         |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |
| <b>BEIGEFÜGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN</b><br>Änd_anw1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                           |         |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                           |          |   |          |   |

**Anmerkung:** Der Abschnitt „Beigefügte Änderungsanweisungen“ wird am Ende des Berichts nur angezeigt, wenn Sie das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle aktiviert haben.

## Definitionsbericht Individueller Bericht

Der Definitionsbericht Individueller Bericht zeigt die Berichtsdefinitionen an, die mit Hilfe der Option Berichtsparameterdefinition des Leistungsmerkmals Berichtsdefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“ im Abschnitt „Berichtsparameterdefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts angegeben. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie *„Definitionsbericht Individueller Bericht“*.

#### Ausgewählte Berichte

In diesem Feld können Sie die Berichtsdefinitionen festlegen, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Dabei kann es sich um eine einzelne Berichtsdefinition oder alle Definitionen handeln. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Definitionen einzusehen.

Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden alle Definitionen gedruckt. In diesem Fall enthält der Bericht alle von Ihnen erstellten persönlichen Berichte sowie alle öffentlichen Berichte.

#### Interpretation des Berichts

In Abbildung 19-19 finden Sie ein Beispiel für einen Definitionsbericht Individueller Bericht. Die Felder im Bericht können sich in Abhängigkeit von der Berichtsdefinition ändern. Wenn beispielsweise für das Feld *ZEITSPANNE* der Eintrag *„Tag“* vorgenommen wurde, erscheint das Feld *INTERVALL* im Bericht nicht. Wenn die Daten durch mehr als ein Indexfeld sortiert werden, wird das Feld *UND NACH* eingeblendet. Bei einsprachigen Systemen fehlt das Feld *BERICHTSSPRACHE*.

Wenn alle Definitionen gedruckt werden, erscheinen zwei Definitionen auf jeder Seite.

**Abbildung 19-19**  
**Definitionsbericht Individueller Bericht**

| DEFINITIONSBERICHT INDIVIDUELLER BERICHT     |                                       | Seite 1     |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Firma ABC                                    | Datum: 11/20/98                       | Zeit: 15:09 |
| BERICHTE                                     |                                       |             |
| =====                                        |                                       |             |
| NAME: Bericht1                               | TYP: Öffentlich                       |             |
| -----                                        |                                       |             |
| NAMENSVERWENDUNG : In Menüs und in Berichten |                                       |             |
| TYP                                          | : Tabelle                             |             |
| FORMAT                                       | : Zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht |             |
| ZEITSPANNE                                   | : Intervall                           |             |
| GRUPPIEREN NACH                              | :                                     |             |
| -----                                        |                                       |             |
| Intervall .....                              | -1                                    |             |
| Tag .....                                    | -1                                    |             |
| Ziel-ACD-Gruppe .....                        |                                       |             |
| AUSGABEGERÄT: Standarddrucker                |                                       |             |
| DECKBLATT : Aktiviert                        |                                       |             |
| BERICHTSSPRACHE: Englisch                    |                                       |             |

## Definitionsbericht Individuelles Format

Der Definitionsbericht Individuelles Format zeigt die individuellen Formatdefinitionen an, die mit Hilfe der Optionen Tabellenformatdefinition und Grafikformatdefinition des Leistungsmerkmals Berichtsdefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“ in den Abschnitten „Tabelleformatdefinition“ oder „Grafikformatdefinition“.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts angegeben. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „*Definitionsbericht Individuelles Format*“.

#### Formattyp(en)

In diesem Feld können Sie festlegen, ob Tabellen- oder Grafikformatdefinitionen gedruckt werden sollen. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Typen einzusehen.

Wenn in diesem Feld keine Eintragungen vorgenommen werden, werden alle Tabellen- und Grafikformate gedruckt. Sie können den Bericht zu diesem Zeitpunkt ausdrucken, ohne weitere Felder auszufüllen.

Wenn alle Formate gedruckt werden, enthält der Bericht alle persönlichen Formate und alle öffentlichen Formate. In diesem Fall werden die Formate nach Typen sortiert, wobei nach jeder Typgruppe ein Seitenwechsel eingefügt wird. Beispielsweise werden alle Tabellenformate ausgedruckt, gefolgt von allen Grafikformaten. Wenn mehrere Formatdefinitionen gedruckt werden, werden pro Seite zwei Definitionen eines bestimmten Typs gedruckt.

#### Ausgewählte Formate

In diesem Feld können Sie die Formatdefinitionen festlegen, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Formate einzusehen.

Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden alle Formate des angegebenen Typs gedruckt.

Dieses Feld wird nur eingeblendet, wenn im Feld *FORMATTYP(EN)* ein Wert eingetragen wurde.

**Abbildung 19-20**  
**Definitionsbericht Individuelles Format mit Tabellen- und Grafikformatdefinitionen**

DEFINITIONSBERICHT INDIVIDUELLES FORMAT
Seite 1

Firma ABC
Datum: 20/11/98
Zeit: 15:09

FORMATE

---

FORMATTYP UND ART : Tabelle – Öffentlich  
 NAME : Individuelles Leitungsbündel Tabellenformat  
 STATISTIKGRUPPE : Leitungsstatistik

INDIVIDUELLE ÜBERSCHRIFTEN (unten) UND SPALTENAUSWAHLEN (am Ende)

BÜNDEL  
NAME

ANRUF  
ANGEB

ANRUF  
BEANT

TSF  
%  
%

0 ----
10 ----
20 ----
30 ----
40 ----
50 ----
60 ----
70 ----
80 ----
90 ----
100 ----
110 ----
120 ----
130

????? aaaaaa . . . . . ##### . ##### ..
%%%

Basis- BÜNDEL
ANRUF ANRUF
TSF

zeit- NAME
ANGEB BEANT
%

einheit

%

---

DEFINITIONSBERICHT INDIVIDUELLES FORMAT
Seite 2

Firma ABC
Datum: 20/11/98
Zeit: 15:09

FORMATE

---

FORMATTYP UND ART : Grafik – Öffentlich  
 NAME : Individuelle Grafik Vertikal gruppierte Balken  
 STATISTIKGRUPPE : Ziel-ACD-Gruppenstatistik  
 DIAGRAMMTYP : Vertikal gruppierte Balken  
 DATENACHSEN-TITEL : Anzahl der Anrufe  
 INDEX-ACHSENTITEL : Zeit

ACHSENINDEX : Basiszeiteinheit  
 LEGENDENSCHLÜSSEL : Datenelemente

AUSGEWÄHLTE DATENELEMENTE:

1. Beantw. ges.  
3.

2.  
4.



## Definitionsbericht Individuelle Formel

Der Definitionsbericht Individuelle Formel zeigt die individuellen Formeldefinitionen an, die mit Hilfe der Option Formeldefinition des Leistungsmerkmals Berichtsdefinition erstellt wurden. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie im Kapitel „Custom Calculator“.

**Anmerkung:** Dieser Bericht steht nur zur Verfügung, wenn das Leistungsmerkmal Formeldefinition in Ihrem System aktiviert ist.

### Felder

#### Berichtstyp

In diesem Feld wird der Typ des zu druckenden Systemberichts ausgewählt. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Berichte anzuzeigen. Wählen Sie „Definitionsbericht Individuelle Formel“.

#### Statistikgruppe

In diesem Feld wird der Typ der im Bericht zu verwendenden Statistikgruppe ausgewählt. Die verfügbaren Statistikgruppen umfassen Ziel-ACD-Gruppe, Überlauf, Bedienplatz, Leitungsbündel, Amtsleitung, DNIS, Projekt-ID, RAN-Leitungsbündel, CDN und CDN-Beantwortungsaufschlüsselung. Drücken Sie [Optionen], um eine Liste der verfügbaren Listentypen anzuzeigen.

Wenn in diesem Feld keine Eintragungen vorgenommen werden, werden alle Formeln für alle Statistikgruppen gedruckt. Sie können den Bericht zu diesem Zeitpunkt ausdrucken, ohne weitere Felder auszufüllen.

Wenn alle Formeln gedruckt werden, werden sie nach Statistikgruppen sortiert, wobei nach jeder Gruppe ein Seitenumbruch erfolgt. Beispielsweise werden zunächst alle Ziel-ACD-Gruppenformeln gedruckt, gefolgt von allen Überlaufformeln. Wenn für eine Statistikgruppe mehrere Formeldefinitionen gedruckt werden, enthält jede ausgedruckte Seite zwei Definitionen.

#### Ausgewählte Formel(n)

In diesem Feld können Sie die Formeln festlegen, die im Bericht berücksichtigt werden sollen. Drücken Sie [Optionen], um die Liste der verfügbaren Formeln einzusehen.

Wenn Sie in diesem Feld keine Eintragungen vornehmen, werden alle Formeln der angegebenen Statistikgruppe gedruckt.

Dieses Feld wird nur eingeblendet, wenn im Feld *STATISTIKGRUPPE(N)* ein Wert eingetragen wurde.

**Abbildung 19-21**  
**Definitionsbericht Individuelle Formel**

| DEFINITIONSBERICHT INDIVIDUELLE FORMEL |                                  |                 |                                  | Seite 1     |
|----------------------------------------|----------------------------------|-----------------|----------------------------------|-------------|
| Firma ABC                              |                                  | Datum: 11/20/98 |                                  | Zeit: 15:09 |
| FORMELN                                |                                  |                 |                                  |             |
| =====                                  |                                  |                 |                                  |             |
| NAME                                   | Individuelle IVR-Formel          |                 |                                  |             |
| -----                                  |                                  |                 |                                  |             |
| BERECHNUNG                             | STATISTIKGRUPPE                  | :               | Ziel-ACD-Gruppenstatistik        |             |
| IVR-Anr. akzeptiert                    | DURCH-NULL-BEHANDLUNG            | :               | Durch 1 teilen                   |             |
|                                        | STANDARDANZEIGEFORMAT            | :               | Numerisch                        |             |
|                                        | MINIMALE ANZEIGEBREITE           | :               | 5                                |             |
|                                        | BESCHRIFTUNGEN:                  |                 |                                  |             |
|                                        | In Menüs                         | :               | Individuelle IVR-Formel          |             |
|                                        | In Diagrammen                    | :               | IVR akzept.                      |             |
|                                        | In Spalten                       | :               | IVR                              |             |
|                                        |                                  |                 | ANRUFE                           |             |
|                                        |                                  |                 | AKZPT                            |             |
| =====                                  |                                  |                 |                                  |             |
| NAME                                   | Individuelle Formel akzpt Anrufe |                 |                                  |             |
| -----                                  |                                  |                 |                                  |             |
| BERECHNUNG                             | STATISTIKGRUPPE                  | :               | Ziel-ACD-Gruppenstatistik        |             |
| Anrufe beantwortet                     | DURCH-NULL-BEHANDLUNG            | :               | Gleich Null                      |             |
| Anrufe abgebrochen                     | STANDARD-ANZEIGEFORMAT           | :               | Numerisch                        |             |
| +                                      | MINIMALE ANZEIGEBREITE           | :               | 7                                |             |
| Anrufe ÜNZ lokal                       |                                  |                 |                                  |             |
| -                                      | BESCHRIFTUNGEN:                  |                 |                                  |             |
| Anzahl NÜNZ-Anrufe                     | In Menüs                         | :               | Individuelle Formel akzpt Anrufe |             |
| -                                      | In Diagrammen                    | :               | Anrufe akzpt                     |             |
|                                        | In Spalten                       | :               | ANRUFE                           |             |
|                                        |                                  |                 | AKZPT                            |             |

---

## Kapitel 20: Berichte über das Bedienplatzverhalten

---

Berichte über das Bedienplatzverhalten liefern vordefinierte Berichtsformate, die zum Sammeln von bestimmten Informationen über den Arbeitstag des Bedienplatzes oder das Verhalten der Position verwendet werden. Diese Berichte können zur Erstellung von Zeitplänen und Gehaltslisten sowie zu anderen Zwecken verwendet werden.

Vier Berichte stehen zur Verfügung:

- **Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung** Dieser Bericht zeigt, wann ein Bedienplatz die Arbeit begonnen und beendet hat. Darüber hinaus zeigt der Bericht, wie lange der Bedienplatz Anrufe bearbeitet oder Arbeiten ohne Telefon erledigt hat.
- **An- und Abmeldebericht der Bedienplätze** Dieser Bericht zeigt jede An- und Abmeldung der Bedienplätze im System im Laufe eines Tages.
- **Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht** Dieser Bericht liefert detaillierte Informationen zu den Zeiten jedes Bedienplatzes, wie beispielsweise Anmeldungen, Abmeldungen, kurzfristige Abwesenheiten und Wiederaufnahme der Aktivitäten.
- **Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position** Dieser Bericht liefert detaillierte Informationen zu den Positionen, an denen sich die Bedienplätze angemeldet haben. Die Informationen werden nach Positions-ID und Zeit sortiert.

Viele der Felder in den Berichten über das Bedienplatzverhalten sind eindeutig und können nicht für individuelle Berichte verwendet werden. Die Daten in den Berichten über das Bedienplatzverhalten sind auch nur für die in Ihrer Kapazitätskonfiguration definierte Zeitdauer verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Konfigurieren von Meridian MAX“, Abschnitt „Kapazitätskonfiguration“ im *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch* (NTP 553-4001-811).

### Erstellen von Berichten über das Bedienplatzverhalten

Berichte über das Bedienplatzverhalten verwenden vordefinierte Formate zum Sammeln von bedienplatzbezogenen Informationen. Sie können jedoch selbst festlegen, welche Bedienplätze, Zeiten oder Positionen in diesen Berichten erfaßt sein sollen. Dies geschieht mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Berichtsparameterdefinition“.

Anleitung 20-1 enthält detaillierte Informationen zum Erstellen eines Berichts über das Bedienplatzverhalten mit Hilfe der Berichtsparameterdefinition. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie im Kapitel „Berichtsdefinition“.

#### Anleitung 20-1

##### So erstellen Sie einen Bericht über das Bedienplatzverhalten

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Berichtsdefinition*“.  
*Ein Untermenü wird geöffnet.*
- 2 Wählen Sie aus dem Untermenü „*Berichtsparameterdefinition*“.  
*Die Anzeige „Berichtsparameterdefinition“ wird eingeblendet.*
- 3 Geben Sie im Feld *Berichtsname* einen Namen für den Bericht ein.
- 4 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *Namensverwendung* „In Menüs“ oder „In Menüs und in Berichten“.  
*Wählen Sie „In Menüs“, wenn der Berichtsname nur im Popup-Fenster in Ihrem System und nicht in Ihren Berichten angezeigt werden soll. (In diesem Fall erscheint die Eingabe im Feld FORMAT als Berichtsname.)  
Wählen Sie „In Menüs und in Berichten“, wenn der Berichtsname in Popup-Fenstern und in Ihren Berichten angezeigt werden soll.*
- 5 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *Typ* „BP-Verhalten“.
- 6 Geben Sie im Feld *DECKBLATT* an, ob für diesen Bericht ein Deckblatt gedruckt werden soll.
- 7 Wählen Sie aus dem Menü „Optionen“ im Feld *Format* ein Format für den Bericht über das Bedienplatzverhalten.

- 8 Geben Sie im Feld *Tag* das Datum oder die Zeitspanne ein, die der Bericht erfassen soll.
- 9 Geben Sie im Feld *Bedienplatz* den Bedienplatz, Bereich der Bedienplätze oder eine Liste der Bedienplätze ein, die im Bericht enthalten sein sollen. Lassen Sie das Feld leer, wenn alle Bedienplätze in den Bericht einbezogen werden sollen.
- 10 Wenn Sie den Bericht „Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position“ gewählt haben, können Sie das Feld *Position* verwenden, um die Position, den Bereich der Positionen oder eine Liste der Positionen einzugeben, die im Bericht enthalten sein sollen. Lassen Sie das Feld leer, wenn alle Positionen in den Bericht einbezogen werden sollen. Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie einen anderen Berichtstyp eines über das Bedienplatzverhalten erstellen.
- 11 Geben Sie im Feld *AUSGABEGERÄT* aus dem Menü „Optionen“ einen Drucker an.

*Der Bericht wird an den Standarddrucker gesandt, der in Ihrem Profil definiert ist. Wenn dort kein Drucker definiert ist, wird der Bericht zum Systemdrucker gesandt, der im Funktionsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist. Wenn in keiner dieser Bereiche ein Drucker definiert wurde, kann der Bericht nicht gedruckt werden.*

*Wenn Sie an einen PC mit MTE (mit angeschlossenem Lokaldrucker) angemeldet sind der lokale Drucker aktiviert ist, wird jegliche Ausgabe direkt an den lokalen Drucker gesandt und nicht an den Drucker des Aufsichtsplatzes.*
- 12 Geben Sie im Feld *Berichtssprache* die Sprache ein, die zum Drucken des Berichts benutzt werden soll.
- 13 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Diesen Bericht drucken“.

*Wenn das Feld „Deckblatt“ aktiviert ist, wird der Bericht mit einem Deckblatt, ähnlich wie in Abbildung 20-1 dargestellt, gedruckt.*
- 14 Sie können den Bericht als einen persönlichen oder öffentlichen Bericht speichern.

## Analyse des Berichtsdeckblatts

Wenn das Feld *Deckblatt* im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ aktiviert ist, wird ein Deckblatt zusammen mit dem Bericht gedruckt. Das Deckblatt wird dazu verwendet, die im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ eingegebenen Parameter zu bestätigen.

**Abbildung 20-1**  
**Berichtsdeckblatt**

```
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
#####
#
#
#####
#
#####
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Berichtsname : Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung

Berichtstyp : BP-Verhalten - Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung

Zeiteinheit : Tag

Datenauswahlen

Tag : 04/19/95
Bedienplätze : Alle

Erstellt : Datum 04/20/95 Zeit 20:25
```

### ID

Dieses Feld zeigt die Meridian MAX-Aufsichtsplatz-ID der Person an, die den Bericht gedruckt hat. Der Ausdruck erfolgt in großer Schrift am oberen Rand des Deckblatts. In Abbildung 20-1 zeigt dieser Bereich „3000“ an. Wird dieser Bericht zu einer bestimmten Uhrzeit ausgedruckt, erscheint in diesem Feld anstelle der ID „Geplant“. Weitere Informationen über das Drucken von zeitlich festgelegten Berichten finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

**Berichtsname**

Dieses Feld enthält den Namen, der dem Bericht zugewiesen wurde.

**Berichtstyp**

Dieses Feld enthält zwei Elemente. Das erste ist die Eingabe, die Sie im Feld *Typ* gemacht haben. In Abbildung 20-1 ist dies „BP-Verhalten“. Das zweite Element ist der Typ des Berichts über das Bedienplatzverhalten, den Sie im Feld *Format* ausgewählt haben.

**Zeiteinheit**

Dieses Feld zeigt an, daß der Bericht tägliche Informationen liefert.

**Tag**

Dieses Feld zeigt das Datum oder die Zeitspanne an, die Sie im Feld *Tag* eingegeben haben.

**Bedienplatz**

Dieses Feld zeigt die Bedienplätze, den Bereich der Bedienplätze oder die Liste der Bedienplätze an, die Sie im Feld *Bedienplatz* eingegeben haben.

**Erstellt am**

Dieses Feld zeigt Datum und Uhrzeit an, zu denen der Bericht ausgedruckt wurde.

## Analyse eines Berichts über das Bedienplatzverhalten

Dieser Abschnitt analysiert die Elemente, die in einem Bericht über das Bedienplatzverhalten enthalten sind. Die Elemente werden in Tabelle 20-1 beschrieben.

## 20-6 Berichte über das Bedienplatzverhalten

**Abbildung 20-2**  
**Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung**

|   |                                          |          |          |          |                 |          |                |            |          |   |
|---|------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|----------|----------------|------------|----------|---|
| 1 | Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung |          |          |          | Seite 1         |          |                |            | 5        |   |
| 2 | Tagesbericht                             |          |          |          |                 |          |                |            |          |   |
| 3 | Unternehmen ABC                          |          |          |          | Datum: 20/04/95 |          | Zeit: 20:25:10 |            |          |   |
|   | Tag: 19/04/95                            |          |          |          |                 |          |                |            |          |   |
|   | BP                                       | PERIOD   | ANFANG   | ENDE     | ARB.TAG         | ANMELDG. | %ARB.TAG       | ABWESEND % | ANMELDG  | 6 |
|   |                                          |          |          |          | DAUER           | ZEIT     | DAUER          | ZEIT       | ZEIT IN  |   |
|   | Tag                                      | 19/04/95 |          |          | HH:MM           | HH:MM    | ANMELDG.       | HH:MM      | ABWESEND |   |
| 4 | 1100                                     | ARB.TAG  | 08:23:48 | 16:16:52 | 07:53           | 07:20    | 93             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1102                                     | ARB.TAG  | 08:44:52 | 16:45:58 | 08:01           | 07:28    | 93             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1104                                     | ARB.TAG  | 07:47:00 | 16:46:46 | 09:00           | 08:28    | 94             | 00:02      | 0        |   |
|   | 1106                                     | ARB.TAG  | 07:47:42 | 15:47:26 | 08:00           | 07:19    | 92             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1107                                     | ARB.TAG  | 08:50:14 | 16:46:26 | 07:56           | 07:26    | 94             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1108                                     | ARB.TAG  | 08:48:58 | 23:59:59 | 15:11           | 14:36    | 96             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1109                                     | ARB.TAG  | 07:46:08 | 15:46:08 | 08:01           | 07:27    | 93             | 00:44      | 9        |   |
|   | 1110                                     | ARB.TAG  | 07:46:08 | 15:46:08 | 08:00           | 07:23    | 92             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1112                                     | ARB.TAG  | 07:46:30 | 15:45:42 | 07:59           | 07:59    | 100            | 00:00      | 0        |   |
|   | 1113                                     | ARB.TAG  | 08:15:46 | 16:52:22 | 08:36           | 07:27    | 93             | 00:07      | 1        |   |
|   | 1114                                     | ARB.TAG  | 08:56:04 | 15:41:10 | 06:45           | 06:08    | 91             | 00:00      | 0        |   |
|   | 1115                                     | ARB.TAG  | 07:46:56 | 15:40:14 | 07:53           | 05:35    | 71             | 00:00      | 0        |   |



| <b>Tabelle 20-1</b><br><b>Beschreibung der Berichtselemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hinweis-<br/>nummer</b>                                      | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                                               | Dies ist der Name des Berichts. Wenn ein Name im Feld <i>Berichtsname</i> zugewiesen und das Feld <i>Namensverwendung</i> auf „In Menüs und in Berichten“ gesetzt ist, wird der von Ihnen individuell festgelegte Name als Berichtsname angezeigt. Wenn „In Menüs“ ausgewählt ist, verwendet das System die Eingabe im Feld <i>Format</i> als Berichtsname. Diese Felder werden im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ definiert. |
| 2                                                               | Dies ist Ihr Firmenname. Er wird im Feld <i>Kundenname</i> im Leistungsmerkmal „Weitere Optionen“ zugewiesen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3                                                               | Dies zeigt die Tage, die in diesem Bericht erfaßt sind. Sie werden im Leistungsmerkmal „Berichtsparemeterdefinition“ im Feld <i>Tag</i> festgelegt.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 4                                                               | Dies ist das Indexfeld, das die Reihenfolge bestimmt, in der die Daten im Bericht sortiert werden sollen. Das Indexfeld auf jedem der Berichte über das Bedienplatzverhalten ist die Bedienplatz- oder Positions-ID.                                                                                                                                                                                                                         |
| 5                                                               | Dies sind das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Bericht ausgedruckt wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 6                                                               | Die Spalten sind in den Berichten über das Bedienplatzverhalten vordefiniert. Diese Spalten bestimmen die Art der Daten, die aus dem System gesammelt werden sollen.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Haftungsausschluß

Die in diesem Kapitel dargestellten Berichte über das Bedienplatzverhalten dienen nur als Beispiel. Jedes Meridian MAX-System ist anders, und die Werte in diesen Beispielen entsprechen nicht den von Ihrem System hervorgerufenen Werten. Der Abschnitt zur Analyse, der auf die Beispiele folgt, dient ebenso nur als Interpretationshilfe für die Berichte. Im Rahmen Ihrer Vorgänge treten möglicherweise Situationen ein, die nicht in diesem Handbuch behandelt werden.

## Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung

Der Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung zeigt an, wann ein Bedienplatz die Arbeit begonnen und beendet hat. Er zeigt darüber hinaus die Zeitdauer an, in der der Bedienplatz angemeldet oder zum Ausführen anderer Aufgaben abwesend war. Dieser Bericht kann als eine Zusammenfassung für Gehaltslisten und zu Verwaltungszwecken verwendet werden.

Abbildung 20-3

### Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung

| Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung |          |          |          |                 |          |                | Seite 1  |           |
|------------------------------------------|----------|----------|----------|-----------------|----------|----------------|----------|-----------|
| Tagesbericht                             |          |          |          |                 |          |                |          |           |
| Unternehmen ABC                          |          |          |          | Datum: 04/20/95 |          | Zeit: 20:25:10 |          |           |
| Tag: 19/04/95                            |          |          |          |                 |          |                |          |           |
| BP                                       | PERIOD   | ANFANG   | ENDE     | ARB.TAG         | ANMELDG. | %ARB.TAG       | ABWESEND | % ANMELDG |
|                                          |          |          |          | DAUER           | ZEIT     | DAUER          | ZEIT     | ZEIT IN   |
| Tag                                      | 19/04/95 |          |          | HH:MM           | HH:MM    | ANMELDG.       | HH:MM    | ABWESEND  |
| 1100                                     | ARB.TAG  | 08:23:48 | 16:16:52 | 07:53           | 07:20    | 93             | 00:00    | 0         |
| 1102                                     | ARB.TAG  | 08:44:52 | 16:45:58 | 08:01           | 07:28    | 93             | 00:00    | 0         |
| 1104                                     | ARB.TAG  | 07:47:00 | 16:46:46 | 09:00           | 08:28    | 94             | 00:02    | 0         |
| 1106                                     | ARB.TAG  | 07:47:42 | 15:47:26 | 08:00           | 07:19    | 92             | 00:00    | 0         |
| 1107                                     | ARB.TAG  | 08:50:14 | 16:46:26 | 07:56           | 07:26    | 94             | 00:00    | 0         |
| 1108                                     | ARB.TAG  | 08:48:58 | 23:59:59 | 15:11           | 14:36    | 96             | 00:00    | 0         |
| 1109                                     | ARB.TAG  | 07:46:08 | 15:46:08 | 08:01           | 07:27    | 93             | 00:44    | 9         |
| 1110                                     | ARB.TAG  | 07:46:08 | 15:46:08 | 08:00           | 07:23    | 92             | 00:00    | 0         |
| 1112                                     | ARB.TAG  | 07:46:30 | 15:45:42 | 07:59           | 07:59    | 100            | 00:00    | 0         |
| 1113                                     | ARB.TAG  | 08:15:46 | 16:52:22 | 08:36           | 07:27    | 93             | 00:07    | 1         |
| 1114                                     | ARB.TAG  | 08:56:04 | 15:41:10 | 06:45           | 06:08    | 91             | 00:00    | 0         |
| 1115                                     | ARB.TAG  | 07:46:56 | 15:40:14 | 07:53           | 05:35    | 71             | 00:00    | 0         |

## Statistiken zum Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung

### Anfang

Dies ist der Zeitpunkt der ersten Anmeldung des Tages.

### Ende

Dies ist der Zeitpunkt der letzten Abmeldung des Tages.

### Arb.Tag Dauer

Dies ist der Zeitraum zwischen der ersten Anmeldung und der letzten Abmeldung des Tages.

### Dauer angemeldet

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz im System angemeldet war.

### % Arb.Tag Dauer Anmeldg

Dieser Prozentsatz zeigt an, wie lange der Bedienplatz im Laufe des Arbeitstages im System angemeldet war.

### Dauer Abwesenheit

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

### % Anmeldg Zeit In Abwesend

Dieser Prozentsatz zeigt an, wie lange der Bedienplatz während der Anmeldezeit kurzfristig abwesend war.

## Interpretation des Berichts

Zwei Statistiken stellen die Produktivität eines Bedienplatzes dar.

Die Statistik *% ARB.TAG DAUER ANMELDG* zeigt den Prozentsatz an, den der Bedienplatz im Laufe des Arbeitstages im System angemeldet war. Die Statistik *% ANMELDG ZEIT IN ABWESEND* zeigt den Prozentsatz an, den ein Bedienplatz im Laufe des Arbeitstages angemeldet und kurzfristig abwesend war. Ein hoher Wert in diesem Feld könnte eine Änderung in Ihren Arbeitsabläufen erfordern. Die Werte in diesen beiden Feldern sollten innerhalb des zulässigen Bereichs liegen, der von Ihrem Unternehmen festgelegt wird.

## An- und Abmeldebericht der Bedienplätze

Der An- und Abmeldebericht der Bedienplätze zeigt die Zeit und die Dauer der An- und Abmeldung jedes Bedienplatzes im Laufe des Tages an. Dieser Bericht kann zur Überprüfung von Schichten und Pausen verwendet werden.

Abbildung 20-4

### An- und Abmeldebericht der Bedienplätze

| An- und Abmeldebericht der Bedienplätze |          |          |                 |                           |                           |                               |                           |                                   |
|-----------------------------------------|----------|----------|-----------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Tagesbericht                            |          |          |                 |                           |                           |                               |                           |                                   |
| Seite 1                                 |          |          |                 |                           |                           |                               |                           |                                   |
| Unternehmen ABC                         |          |          |                 |                           |                           |                               |                           |                                   |
| Tag: 19/04/95                           |          |          | Datum: 20/04/95 |                           |                           | Zeit: 20:22:10                |                           |                                   |
| BP                                      | PERIOD   | ANFANG   | ENDE            | ARB.TAG<br>DAUER<br>HH:MM | ANMELDG.<br>ZEIT<br>HH:MM | %ARB.TAG<br>DAUER<br>ANMELDG. | ABWESEND<br>ZEIT<br>HH:MM | % ANMELDG<br>ZEIT KOM<br>ABWESEND |
| Tag                                     | 19/04/95 |          |                 |                           |                           |                               |                           |                                   |
| 1128                                    | ANMELDG. | 10:44:28 | 15:18:26        |                           | 04:34                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 15:49:10 | 18:46:26        |                           | 02:57                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ARB.TAG  | 10:44:28 | 18:46:26        | 08:02                     | 07:31                     | 94                            | 00:00                     | 0                                 |
| 1129                                    | ANMELDG. | 08:55:26 | 10:57:30        |                           | 02:02                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 11:13:14 | 11:37:58        |                           | 00:25                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 11:41:42 | 11:43:40        |                           | 00:02                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 12:32:00 | 14:53:52        |                           | 02:22                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 14:55:30 | 15:04:20        |                           | 00:09                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 15:10:56 | 16:38:08        | 07:43                     | 01:27                     | 84                            | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ARB.TAG  | 08:55:26 | 16:38:08        |                           | 06:27                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
| 1130                                    | ANMELDG. | 09:05:24 | 11:16:48        |                           | 02:11                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 11:18:34 | 12:25:16        |                           | 01:07                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 12:31:16 | 13:14:52        |                           | 00:44                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 13:43:58 | 15:46:18        |                           | 02:02                     |                               | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ANMELDG. | 15:49:30 | 17:16:28        | 08:11                     | 01:27                     | 92                            | 00:00                     | 0                                 |
|                                         | ARB.TAG  | 09:05:24 | 17:16:28        |                           | 07:31                     |                               | 00:00                     | 0                                 |

## **Statistiken zum An- und Abmeldebericht der Bedienplätze**

In diesem Bericht erscheint sowohl die Anmelde- als auch die Arbeitstagdauer. Die Arbeitstagdauer faßt in einer Zeile alle Anmeldezeiträume eines Tages zusammen.

### **ANMELDEPERIODEN**

#### **Anfang**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Anmeldung im Laufe des Tages.

#### **Ende**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Abmeldung im Laufe des Tages.

#### **Dauer angemeldet**

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz im System angemeldet war.

#### **Dauer Abwesenheit**

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

#### **% Anmeldg Zeit In Abwesend**

Dieser Prozentsatz zeigt an, wie lange der Bedienplatz während der Anmeldezeit kurzfristig abwesend war.

### **ARBEITSTAGDAUER**

#### **Anfang**

Dies ist der Zeitpunkt der ersten Anmeldung des Tages.

#### **Ende**

Dies ist der Zeitpunkt der letzten Abmeldung des Tages.

#### **Arb.Tag Dauer**

Dies ist der Zeitraum zwischen der ersten Anmeldung und der letzten Abmeldung des Tages.

#### **Dauer angemeldet**

Dies ist die gesamte Zeit, die der Bedienplatz im System angemeldet war.

#### **% Arb.Tag Dauer Anmeldg**

Dieser Prozentsatz gibt den Anteil des Arbeitstages an, den der Bedienplatz im System angemeldet war.

**Dauer Abwesenheit**

Dies ist der gesamte Zeitraum, den der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

**% Anmeldg Zeit In Abwesend**

Dieser Prozentsatz gibt den Anteil der Anmeldedauer an, die der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

**Interpretation des Berichts**

Der *ANFANG* und das *ENDE* jeder Anmeldedauer sollten den festgelegten Pausenzeiten für jeden Bedienplatz entsprechen. Der *ANFANG* und das *ENDE* der Arbeitstagdauer sollten den Schichtzeiten entsprechen, die dem Bedienplatz zugewiesen sind.

Zwei Statistiken stellen die Produktivität eines Bedienplatzes während der Anmeldedauer dar. Die Statistik *% ARB.TAG DAUER ANMELDG* zeigt den Prozentsatz der Arbeitszeit an, die ein Bedienplatz im System angemeldet war. Die Statistik *% ANMELDG ZEIT IN ABWESEND* zeigt den Prozentsatz der Anmeldezeit an, die ein Bedienplatz kurzfristig abwesend war. Diese Felder werden durch die Zeit beeinflusst, die Bedienplätze an ihren Positionen verbringen. Die Werte in diesen Feldern sollten innerhalb des zulässigen Bereichs liegen, der von Ihrem Unternehmen festgelegt wird.

## Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht

Der ausführliche BP-An-/Abmeldebericht liefert detaillierte Informationen über die Zeiten jedes Bedienplatzes. Er gibt die Zeiten und die Dauer aller Anmeldungs-, Abmeldungs-, Abwesenheits- und Wiederaufnahmevorgänge an.

**Abbildung 20-5**  
**Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht**

| Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht |          |          |          |                           |                            |                              |                           | Seite 1                           |
|-------------------------------------|----------|----------|----------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Tagesbericht                        |          |          |          |                           |                            |                              |                           |                                   |
| Unternehmen ABC                     |          |          |          | Datum: 20/04/95           |                            | Zeit: 20:25:30               |                           |                                   |
| Tag: 19/04/95                       |          |          |          |                           |                            |                              |                           |                                   |
| BP                                  | PERIOD   | ANFANG   | ENDE     | ARB.TAG<br>DAUER<br>HH:MM | ANMELDG.%<br>ZEIT<br>HH:MM | ARB.TAG<br>DAUER<br>ANMELDG. | ABWESEND<br>ZEIT<br>HH:MM | % ANMELDG<br>ZEIT KOM<br>ABWESEND |
| Tag 19/04/95                        |          |          |          |                           |                            |                              |                           |                                   |
| 8850                                | ABWESEND | 12:25:43 | 12:26:11 |                           |                            |                              | 0:00                      |                                   |
|                                     | ABWESEND | 12:27:39 | 12:28:51 |                           |                            |                              | 0:01                      |                                   |
|                                     | ABWESEND | 12:29:25 | 12:38:51 |                           |                            |                              | 0:09                      |                                   |
|                                     | ANMELDG. | 12:23:21 | 14:05:45 | 1:42                      | 1:42                       | 100                          | 0:11                      | 10                                |
|                                     | ARB.TAG  | 12:23:21 | 14:05:45 |                           | 1:42                       |                              | 0:11                      | 10                                |
| 8963                                | ABWESEND | 12:27:19 | 12:29:05 |                           |                            |                              | 0:02                      |                                   |
|                                     | ANMELDG. | 12:23:35 | 14:05:45 | 1:42                      | 1:42                       | 100                          | 0:02                      | 1                                 |
|                                     | ARB.TAG  | 12:23:35 | 14:05:45 |                           | 1:42                       |                              | 0:02                      | 1                                 |

## Statistiken zum ausführlichen BP-An-/Abmeldebericht

In diesem Bericht gibt es Abwesenheits-, Anmelde- und Arbeitsstagsperioden.

### ABWESENHEITSPERIODEN

#### Anfang

Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Bedienplatz seinen Platz verlassen hat.

#### Ende

Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Bedienplatz zurückgekehrt ist.

#### Dauer Abwesenheit

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

## **ANMELDEPERIODEN**

### **Anfang**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Anmeldung im Laufe des Tages.

### **Ende**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Abmeldung im Laufe des Tages.

### **Dauer angemeldet**

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz im System angemeldet war.

### **Dauer Abwesenheit**

Dies ist die Gesamtzeit, die ein Bedienplatz während der Anmeldedauer kurzfristig abwesend war.

### **% Anmeldg Zeit in Abwesend**

Dies ist der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

## **ARBEITSTAGDAUER**

### **Anfang**

Dies ist der Zeitpunkt der ersten Anmeldung des Tages.

### **Ende**

Dies ist der Zeitpunkt der letzten Abmeldung des Tages.

### **Arb.Tag Dauer**

Dies ist der Zeitraum zwischen der ersten Anmeldung und der letzten Abmeldung des Tages.

### **Dauer angemeldet**

Dies ist die Gesamtzeit, die der Bedienplatz im Laufe des Tages im System angemeldet war.

### **% Arb.Tag Dauer Anmeldg**

Dies ist der Prozentsatz, den der Bedienplatz während des Arbeitstages im System angemeldet war.

### **Dauer Abwesenheit**

Dies ist der gesamte Zeitraum, den der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.



### **% Anmeldg Zeit in Abwesend**

Dieser Prozentsatz gibt den Anteil der Anmeldedauer an, die der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

### **Interpretation des Berichts**

Die Interpretation der Anmelde- und Arbeitstagdauer entspricht der vom An- und Abmeldebericht der Bedienplätze.

Abwesenheitszeiten können anzeigen, ob ein Bedienplatz von seiner Positions-ID abwesend ist, um Referenzmaterial zu suchen oder Unterstützung zu erhalten.

### **Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position**

Der ausführliche BP-An-/Abmeldebericht nach Position liefert detaillierte Informationen zu den Positionen, die von Bedienplätzen zu bestimmten Zeiten bedient werden. Die Informationen werden nach Positions-IDs und Zeit sortiert. Über die Bedienplatz-ID können Sie das Verhalten von bestimmten Bedienplätzen verfolgen. Der Bericht liefert darüber hinaus Informationen zu Zeiten und Dauer aller Anmeldungs-, Abmeldungs-, Abwesenheits- und Wiederaufnahmevorgänge.

**Abbildung 20-6**  
**Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position**

| Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position |          |         |         |                 |                           |                           | Seite 1                           |
|---------------------------------------------------|----------|---------|---------|-----------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Tagesbericht                                      |          |         |         |                 |                           |                           |                                   |
| Unternehmen ABC                                   |          |         |         | Datum: 20/04/95 |                           | Zeit: 20:22:40            |                                   |
| Tag: 19/04/95                                     |          |         |         |                 |                           |                           |                                   |
| POSITION                                          | PERIOD   | ANFANG  | ENDE    | BP              | ANMELDG.<br>ZEIT<br>HH:MM | ABWESEND<br>ZEIT<br>HH:MM | % ANMELDG<br>ZEIT KOM<br>ABWESEND |
| Tag 19/04/95                                      |          |         |         |                 |                           |                           |                                   |
| 3001                                              | ANMELDG. | 0:00:00 | 9:49:16 | 1004            | 9:49                      | 0:00                      | 0                                 |
| 3002                                              | ANMELDG. | 0:00:00 | 9:56:55 | 2000            | 9:57                      | 0:00                      | 0                                 |
| 3004                                              | ABWESEND | 9:50:20 | 9:50:42 | 2006            |                           | 0:00                      |                                   |
|                                                   | ABWESEND | 9:51:10 | 9:51:28 | 2006            |                           | 0:00                      |                                   |
|                                                   | ANMELDG. | 9:50:08 | 9:53:04 | 2006            | 0:03                      | 0:01                      | 22                                |
|                                                   | ANMELDG. | 9:53:52 | 9:53:52 | 8023            | 0:00                      | 0:00                      | 0                                 |
| 3005                                              | ANMELDG. | 0:00:00 | 9:49:14 | 8023            | 9:49                      | 0:00                      | 0                                 |
|                                                   | ANMELDG. | 9:50:58 | 9:53:38 | 8023            | 0:03                      | 0:00                      | 0                                 |
|                                                   | ABWESEND | 9:54:04 | 9:54:14 | 2006            |                           | 0:00                      |                                   |
|                                                   | ANMELDG. | 9:53:16 | 9:54:14 | 2006            | 0:01                      | 0:00                      | 17                                |

### Statistiken zum Bericht „Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position“

Dieser Bericht enthält die Abwesenheits- und Anmeldeperioden.

#### ABWESENHEITSPERIODEN

##### Anfang

Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Bedienplatz seinen Platz verlassen hat.

##### Ende

Dies ist der Zeitpunkt, an dem der Bedienplatz zurückgekehrt ist.

##### Bedienplatz

Dies ist die ID des Bedienplatzes, der diese Position bedient.

**Dauer Abwesenheit**

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

**ANMELDEPERIODEN**

**Anfang**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Anmeldung im Laufe des Tages.

**Ende**

Dies ist der Zeitpunkt jeder Abmeldung im Laufe des Tages.

**Bedienplatz**

Dies ist die ID des Bedienplatzes, der diese Position bedient.

**Dauer angemeldet**

Dies ist der Zeitraum, in dem der Bedienplatz im System angemeldet war.

**Dauer Abwesenheit**

Dies ist die Gesamtzeit, die ein Bedienplatz während der Anmeldedauer kurzfristig abwesend war.

**% Anmeldg Zeit in Abwesend**

Dies ist der Prozentsatz der Anmeldedauer, die der Bedienplatz kurzfristig abwesend war.

**Interpretation des Berichts**

Dieser Bericht zeigt, wann eine Position von einem Bedienplatz benutzt wird, um sich im System anzumelden. Häufige oder lange Abwesenheitsperioden könnten auf einen Problembereich hinweisen.

**20-18** Berichte über das Bedienplatzverhalten

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000

---

## Kapitel 21: Konfigurationskontrolle

---

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals Konfigurationskontrolle können Sie die Optionen von Meridian 1 ändern, um die Effizienz Ihres Call Centers zu erhöhen.

Die Schnittstelle der Konfigurationskontrolle ist objektorientiert. Sie brauchen keine langen Befehlsfolgen auswendig zu lernen, um Funktionen des Verkehrslast-Managements auszuführen. Statt dessen geben Sie lediglich den Objekttyp (ACD-Gruppe, Positions-ID, CDN oder Amtsleitung) an, den Sie ändern möchten, worauf das System eine Tabelle mit den gewünschten Objekten und den entsprechenden aktuellen Einstellungen anzeigt.

Wenn Sie ein Leistungsmerkmal der Konfigurationskontrolle geändert haben und wieder in die Online-Statusanzeigen von Meridian MAX wechseln, wählen Sie „Anzeige erneuern“ aus dem Menü „Befehle“. Damit aktualisieren Sie Ihre Anzeige mit den Konfigurationsänderungen, die Sie oder andere Benutzer im System vorgenommen haben.

**Anmerkung:** Das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ verwendet eine Verkehrslast-Management-Verbindung, die auch als Konfigurationskontrollverbindung bezeichnet wird.

## Globale Konfigurationskontrolle und Online-Konfigurationskontrolle im Vergleich

Meridian MAX 10 setzt die Konfigurationskontrolle auf zwei unterschiedliche Arten ein: als globale Konfigurationskontrolle und als Online-Konfigurationskontrolle.

Mit der globalen Konfigurationskontrolle können Sie aus dem Hauptmenü von Meridian MAX auf alle Optionen der Konfigurationskontrolle zugreifen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Verwenden der globalen Konfigurationskontrolle“.

Die Online-Konfigurationskontrolle bietet nur eingeschränkten Zugriff auf die Optionen der Konfigurationskontrolle. Auf die verfügbaren Optionen können Sie über die Online-Statusanzeigen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Verwenden der Online-Konfigurationskontrolle“.

## Verwenden der globalen Konfigurationskontrolle

Mit Hilfe der globalen Konfigurationskontrolle können Sie direkt aus dem Hauptmenü auf das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle zugreifen.

### Voraussetzungen

Sie können nur auf die Konfigurationskontrolle zugreifen, wenn das Feld *Globale Konfigurationskontrolle* in Ihrem Profildatensatz aktiviert ist. Weitere Informationen zu diesem Feld finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.

### Zugriff aus dem Hauptmenü

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-1 vor, um aus dem Hauptmenü auf die Konfigurationskontrolle zuzugreifen.

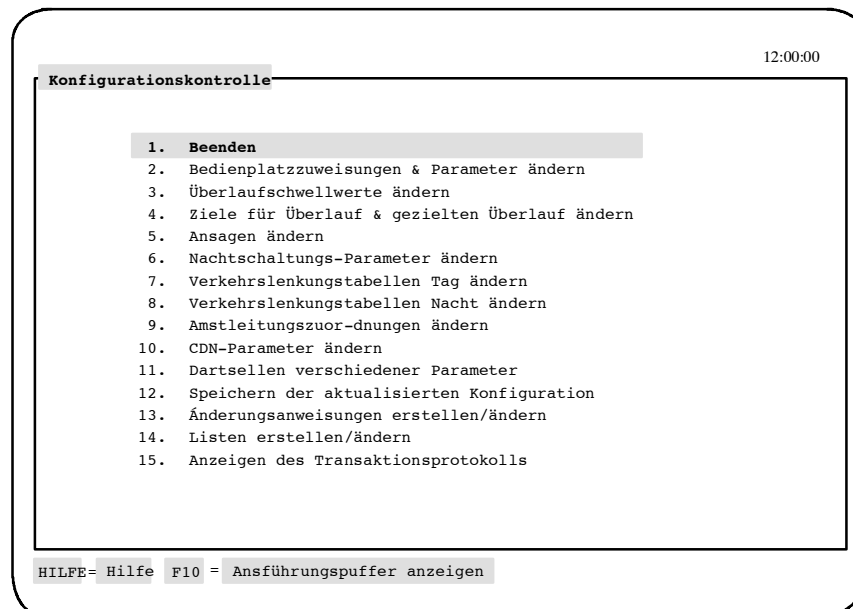
#### Anleitung 21-1

#### So greifen Sie aus dem Hauptmenü auf die Konfigurationskontrolle zu

- 1 Zeigen Sie das Hauptmenü von Meridian MAX an.
- 2 Bewegen Sie den Cursor auf *Konfigurationskontrolle*, und drücken Sie die Eingabetaste.

*Das Untermenü Konfigurationskontrolle wird wie in Abbildung 21-1 angezeigt.*

**Abbildung 21-1**  
**Das Untermenü „Konfigurationskontrolle“**



**Anmerkung:** Wenn die Option „NACD“ aktiviert ist, erscheinen zwei weitere Leistungsmerkmale im Untermenü „Konfigurationskontrolle“: „Verkehrslenkungstabellen Tag ändern“ und „Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern“. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“. Die Auswahl „CDN-Parameter ändern“ wird nur angezeigt, wenn die Option „CCR“ aktiviert ist.

- 3** Bewegen Sie den Cursor auf eine Option im Untermenü Konfigurationskontrolle, und drücken Sie die Eingabetaste.

Der entsprechende Bildschirm wird angezeigt.

Weitere Informationen zu den einzelnen Auswahlmöglichkeiten finden Sie in der Tabelle 21-1.

| <b>Tabelle 21-1</b><br><b>Optionen des Untermenüs Konfigurationskontrolle</b> |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Informationen zu                                                              | finden Sie in folgendem Abschnitt dieses Kapitels  |
| Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern                                     | Ändern der Bedienplatzzuweisungen & Parameter      |
| Überlaufschwellwerte ändern                                                   | Ändern der Überlaufschwellwerte                    |
| Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf ändern                                | Ändern der Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf |
| Ansagen ändern                                                                | Ändern der Ansagen                                 |
| Nachtschaltungs-Parameter ändern                                              | Ändern der Nachtschaltungs-Parameter               |
| Verkehrslenkungstabellen Tag ändern                                           | Ändern der Verkehrslenkungstabellen Tag            |
| Amtsleitungszuordnungen ändern                                                | Ändern der Amtsleitungszuordnungen                 |
| CDN-Parameter ändern                                                          | Ändern der CDN-Parameter                           |
| Weitere Parameter anzeigen                                                    | Anzeigen weiterer Parameter                        |
| Speichern der aktualisierten Konfiguration                                    | Speichern der aktualisierten Konfiguration         |
| Änderungsanweisungen erstellen/ändern                                         | Erstellen/Ändern von Änderungsanweisungen          |
| Listen erstellen/ändern                                                       | Erstellen/Ändern von Listen                        |
| Transaktionsprotokoll anzeigen                                                | Anzeigen des Transaktionsprotokolls                |



## Verwenden der Online-Konfigurationskontrolle

Mit Hilfe der Online-Konfigurationskontrolle können Sie über die Online-Wartefeld-Statusanzeige und die Bedienplatz-Statistikanzeige auf das Leistungsmerkmal Konfigurationskontrolle zugreifen. Der Zugriff auf die einzelnen Optionen der Konfigurationskontrolle kann jedoch durch Ihren Profildatensatz eingeschränkt sein.

Gehen Sie entsprechend der folgenden Anleitungen vor, um das Leistungsmerkmal „Online-Konfigurationskontrolle“ zu verwenden.

- Aktivieren der Einschränkungen der Online-Konfigurationskontrolle. Weitere Informationen finden Sie unter „Aktivieren der Einschränkungen“.
- Zugriff auf die Konfigurationskontrolle über die Wartefeld-Statusanzeige. Weitere Informationen finden Sie unter „Verwenden der Wartefeld-Statusanzeige“.
- Zugriff auf die Konfigurationskontrolle über die Bedienplatz-Statusanzeige. Weitere Informationen finden Sie unter „Verwenden der Bedienplatz-Statusanzeige“.

## Aktivieren der Einschränkungen

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-2 vor, um das Leistungsmerkmal Online-Konfigurationskontrolle zu aktivieren und die Einschränkungen zu definieren.

### Anleitung 21-2

#### So aktivieren Sie das Leistungsmerkmal

#### Online-Konfigurationskontrolle und definieren die Einschränkungen

- 1 Zeigen Sie in der Aufsichtsplatzdefinitionsanzeige den Datensatz des Aufsichtsplatzes an.

*Weitere Informationen zu dieser Anzeige finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“ im Abschnitt „Aufsichtsplatzdefinition“.*

- 2 Stellen Sie in der Aufsichtsplatzdefinitionsanzeige das Feld *Online-Konfigurationskontrolle* auf „Aktiviert“.

*Eine neue Funktionstaste, [Online KK], wird angezeigt.*

- 3 Drücken Sie die Funktionstaste [Online KK].

*Die Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition wird wie in Abbildung 21-2 gezeigt eingeblendet.*

**Anmerkung:** Wenn das Feld Online-Konfigurationskontrolle aktiviert ist, kann das Aufsichtsplatzprofil nur dann gespeichert werden, wenn Sie mindestens einmal in den Bildschirm der Online-Konfigurationskontrollen-Definition wechseln.

Einige Optionen, wie z. B. die unter „Aufsichtsplatzdefinition“ definierten, werden möglicherweise aufgrund von Systemkonfigurations- und Sicherheitsbeschränkungen nicht angezeigt.

**Abbildung 21-2**  
**Die Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition**

| Aufsichtsplatzdefinition - Online-Konfigurationskontrollen-Definition |      |
|-----------------------------------------------------------------------|------|
| POSITIONSZUORDNUNGEN ÄNDERN                                           | Ja   |
| ÜNZ-SCHWELLWERTE ÄNDERN                                               | Nein |
| ÜBER-GEL - UND ÜBERL-GEZ-ZIELE ÄNDERN                                 | Nein |
| ANSAGEN ÄNDERN                                                        | Nein |
| NACHTSCHALTUNGSPARAMETER ÄNDERN                                       | Nein |
| VERKEHRSLENKUNGSTABELLEN TAG ÄNDERN                                   | Nein |
| VERKEHRSLENKUNGSTABELLEN NACHT ÄNDERN                                 | Nein |
| CDN-PARAMETER ÄNDERN                                                  | Nein |
| WEITERE PARAMETER ANZEIGEN                                            | Ja   |

HILFE= Help PF1 = Beenden PF2 = Optionen

- 4 Bewegen Sie den Cursor auf eine Auswahl, um diese zu aktivieren.
- 5 Drücken Sie die Funktionstaste [Optionen], und wählen Sie „Ja“ oder „Nein“.
- 6 Wiederholen Sie die Schritte 4 und 5, bis alle Auswahlen festgelegt sind.

**Anmerkung:** mindestens eine Auswahl muß auf „Ja“ gesetzt werden, damit das Aufsichtsplatzprofil gespeichert werden kann.

- 7 Wenn Sie fertig sind, drücken Sie die Funktionstaste [Beenden].  
Die Anzeige „Aufsichtsplatzdefinition“ wird eingeblendet.

- 8 Nehmen Sie alle notwendigen Änderungen vor, und schließen Sie die Aufsichtsplatzdefinitionsanzeige.

## Verwenden der Wartefeld-Statusanzeige

Über die Wartefeld-Statusanzeige können Sie nur auf die Leistungsmerkmale zugreifen, die in der Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition aktiviert wurden.

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-3 vor, um über die „Wartefeld-Statusanzeige“ auf die Konfigurationskontrolle zuzugreifen.

### Anleitung 21-3

#### So greifen Sie über die „Wartefeld-Statusanzeige“ auf die Konfigurationskontrolle zu

- 1 Vergewissern Sie sich, daß Sie über die erforderlichen Rechte für die Online-Konfigurationskontrolle in Ihrem Aufsichtsplatzprofil verfügen.  
*Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivieren der Einschränkungen“ in diesem Kapitel.*
- 2 Zugriff auf eine Wartefeld-Statusanzeige  
*Informationen zum Zugriff auf eine Wartefeld-Statusanzeige finden Sie im Kapitel „Wartefeld-Statusanzeige“.*
- 3 Drücken Sie die Funktionstaste [Konfigurationskontrolle].  
*Eine Liste der verfügbaren Optionen für die Konfigurationskontrolle wird in einem Popup-Menü angezeigt. Es werden nur die Optionen angezeigt, die in der Anzeige der Online-Konfigurationskontrollen-Definition Ihres Profils aktiviert sind.*  
*Wenn Sie eine Anzeige mit ACD-Statistiken verwenden, wird das Popup-Menü „Welche ACD-Option?“ eingeblendet. Es enthält eine Reihe von Optionen, die im Hauptmenü der Konfigurationskontrolle verfügbar sind und Operationen an ACD-Gruppen ausführen. Damit die Optionen in diesem Popup-Menü enthalten sind, müssen die Optionen außerdem in der Anzeige Online-Konfigurationskontrollen-Definition aktiviert sein, auf die Sie über Ihren Profildatensatz zugreifen können.*  
*Wenn Sie eine Anzeige mit CDN-Nummern verwenden, wird das Popup-Menü „Welche CDN-Option?“ eingeblendet. Es enthält die Optionen, mit denen Sie Operationen an CDN-Nummern ausführen können.*  
*In Tabelle 21-2 erfahren Sie, wo Sie weitere Informationen zu den einzelnen Untermenüoptionen erhalten.*

- 4 Zeigen Sie mit dem Cursor auf eine Option im Popup-Menü, und drücken Sie {Eingabe}.

*Die Auswahl wird in einem kleinen Fenster am unteren Rand der Online-Anzeige eingeblendet. Abbildung 21-3 zeigt die Anzeige, nachdem die Option Weitere Parameter anzeigen ausgewählt wurde.*

**Abbildung 21-3**  
**Die Wartefeld-Statusanzeige mit der Option Weitere Parameter anzeigen**

12:00:00

| Tabell. Standard-ACD-Gruppenanzeige - Globale Darstellung |                 |                      |                  |                  |                  |                  |              |                   |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------|-------------------|
| ACD-Gr.                                                   | Ø VER-<br>ZÖGER | SERVICE-<br>FAKTOR % | ANRUF-<br>ABGEBR | ANRUF-<br>BEANTW | ANRUF-<br>DIREKT | ANRUF-<br>WARTEN | ZEIT-<br>KOM | ÜBERLAUF<br>ABGEH |
| Verkauf                                                   | 5               | 92                   | 0                | 44               | 1                | 1                | 11           | 14                |
| Service                                                   | 8               | 86                   | 2                | 33               | 0                | 0                | 0            | 0                 |
| Auskunft                                                  | 6               | 91                   | 0                | 41               | 1                | 1                | 8            | 13                |

| - Anzahl der Positionsstatus - |           |           |        |     |        |          |
|--------------------------------|-----------|-----------|--------|-----|--------|----------|
| ACD-Gr.                        | ACD-ANRUF | N. BEREIT | WARTEN | NST | ANRUF. | FREIGABE |
| Verkauf                        |           |           |        | 3   |        | 1        |
| Service                        |           | 1         | 1      |     | -      | 2        |
| Auskunft                       |           |           | 2      |     |        | 2        |

| Konfigurationskontrolle - Versch. Parameter darstellen |                      |                 |                      |                         |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|
| ACD-Gr                                                 | Maximum<br>Bedienpl. | Musik<br>bündel | Autom.<br>Zeuteilung | Beobachtungs-<br>Warton |
| Verkauf                                                | 4                    | ***             | Nein                 | Nein                    |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = KK-Fenster aktivieren   PF3 = KK-Fenster ausblenden   F20 = >>

- 5 Drücken Sie die Funktionstaste [KK-Fenster aktivieren].

*Der Cursor befindet sich dann im Fenster der Konfigurationskontrolle am unteren Rand der Anzeige. Sie können die Werte in dem Fenster bearbeiten.*

- 6 Mit den Pfeiltasten Nach oben/Nach unten können Sie im Fenster Konfigurationskontrolle andere Wartefelder anzeigen.

*Sie können jeweils nur die Parameter und Optionen eines Wartefelds anzeigen und ändern. Solange das Fenster Konfigurationskontrolle aktiv ist, wird das angezeigte ACD-Gr-Wartefeld auch im Wartefeldstatusbereich hervorgehoben, der sich oben in der Anzeige befindet.*

- 7 Wenn Sie das gewünschte Wartefeld erreicht haben, bewegen Sie den Cursor mit Hilfe der Pfeiltasten Nach rechts/Nach links auf ein bestimmtes Feld.
- 8 Bearbeiten Sie das Feld, indem Sie den alten Wert mit dem neuen überschreiben.
- 9 Wenn Sie die Bearbeitung der Felder abgeschlossen haben, drücken Sie die Funktionstaste [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
*Am unteren Rand wird folgende Meldung eingeblendet: „Anforderung für Konfigurationskontrolle wurde eingeleitet“.*
- 10 Wenn die Anforderung vollständig bearbeitet ist, wählen Sie „Beenden“.  
*Die Wartefeld-Statusanzeige wird aktiv, und der Cursor wechselt dorthin.*
- 11 Drücken Sie [KK-Fenster ausblenden], um das Fenster Konfigurationskontrolle aus der Anzeige zu entfernen.
- 12 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Beenden“, um zum Hauptmenü von Meridian MAX zurückzukehren.

### Optionen der Untermenüs „Welche ACD-Option?“ oder „Welche CDN-Option?“

Die Untermenüs „Welche ACD-Option?“ bzw. „Welche CDN-Option?“ stellen eine Liste von Leistungsmerkmalen der Konfigurationskontrolle zur Verfügung, auf die aus der Wartefeld-Statusanzeige zugegriffen werden kann.

In Tabelle 21-2 finden Sie eine Liste von Optionen, auf die Sie abhängig von Ihren Profilrechten zugreifen können. Zudem finden Sie in der Tabelle Verweise auf weitere Informationen zu den einzelnen Optionen.

| Tabelle 21-2<br>Optionen des Untermenüs Konfigurationskontrolle |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Informationen zu                                                | finden Sie in folgendem Abschnitt dieses Kapitels  |
| Überlaufschwellwerte ändern                                     | Ändern der Überlaufschwellwerte                    |
| Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf ändern                  | Ändern der Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf |
| – Fortsetzung –                                                 |                                                    |

| <b>Tabelle 21-2 (Fortsetzung)</b><br><b>Optionen des Untermenüs Konfigurationskontrolle</b> |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>Informationen zu</b>                                                                     | <b>finden Sie in folgendem Abschnitt dieses Kapitels</b> |
| Ansagen ändern                                                                              | Ändern der Ansagen                                       |
| Nachtschaltungs-Parameter ändern                                                            | Ändern der Nachtschaltungs-Parameter                     |
| Verkehrslenkungstabellen Tag ändern                                                         | Ändern der Verkehrslenkungstabellen Tag                  |
| Amtsleitungszuordnungen ändern                                                              | Ändern der Amtsleitungszuordnungen                       |
| CDN-Parameter ändern                                                                        | Ändern der CDN-Parameter                                 |
| Weitere Parameter anzeigen                                                                  | Anzeigen weiterer Parameter                              |
| – Ende –                                                                                    |                                                          |

## Verwenden der Bedienplatz-Statistikanzeigen

Wenn Sie die Rechte für die Online-Konfigurationskontrolle besitzen, können Sie über die Bedienplatz-Statusanzeige nur auf eine Anzeige der Konfigurationskontrolle zugreifen. Diese Anzeige heißt Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern.

Mit Hilfe der Anzeige Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern können Sie Wartefelder, Prioritäten, Aufsichtsplätze und von Bedienplätzen verwendete Tasten neu zuweisen. Sie können jedoch mit diesem Popup-Fenster keine Bedienplätze hinzufügen oder löschen. Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Fenster finden Sie im Abschnitt „Ändern der Bedienplatzzuweisungen & Parameter“.

In der Konfigurationskontrolle über die Bedienplatz-Statusanzeige vorgenommene Änderungen an Bedienplätzen werden in den zeitlich festgelegten Änderungsanweisungen angezeigt, die auf Ausführung warten. Es kann z. B. eine Änderungsanweisung erstellt werden, die Bedienplatz 1234 der ACD-Gruppe 5678 zuordnet. Bevor die Änderungsanweisung ausgeführt wird, kann der Aufsichtsplatz die Konfigurationskontrolle über eine Bedienplatz-Statusanzeige aktivieren, um Bedienplatz 1234 der ACD-Gruppe 9012 zuzuordnen. Sobald der Änderungsauftrag ausgeführt ist, wird Bedienplatz 1234 der ACD-Gruppe 5678 zugeordnet und nicht der

ACD-Gruppe 9012. Weitere Informationen zur zeitlichen Planung von Änderungsanweisungen finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-4 vor, um über die Bedienplatz-Statusanzeige auf die Konfigurationskontrolle zuzugreifen.

#### **Anleitung 21-4**

##### **So greifen Sie über die Bedienplatz-Statusanzeige auf die Konfigurationskontrolle zu**

- 1 Vergewissern Sie sich, daß Sie über die erforderlichen Rechte für die Online-Konfigurationskontrolle in Ihrem Aufsichtsplatzprofil verfügen.  
*Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivieren der Einschränkungen“ in diesem Kapitel.*
- 2 Zeigen Sie eine Bedienplatz-Statusanzeige an.  
*Informationen zum Zugriff auf eine Bedienplatz-Statusanzeige finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statistikanzeige“.*
- 3 Wenn die Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige nach Bedienplatznamen angezeigt wird, wechseln Sie in eine andere Bedienplatz-Statusanzeige.  
*Die Funktionstaste [Konfigurationskontrolle] ist in der Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige nicht verfügbar, wenn diese nach Bedienplatznamen angezeigt wird.*  
*Informationen zum Zugriff auf andere Bedienplatz-Statusanzeigen finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“.*
- 4 Drücken Sie die Funktionstaste [Konfigurationskontrolle].  
*Die Anzeige Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern wird in einem kleinen Fenster am unteren Rand der Bedienplatz-Statusanzeige eingeblendet.*  
**Anmerkung:** Diese Funktionstaste ist nur dann verfügbar, wenn die Option Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern in Ihrem Profil der Online-Konfigurationskontrolle aktiviert ist.  
  
*Abbildung 21-4 zeigt die Bedienplatz-Statusanzeige mit dem Fenster Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern.*

**Abbildung 21-4**  
**Die Bedienplatz-Statusanzeige mit dem Fenster**  
**Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern**

12:00:00

| Bedienplatzstatus nach ACD-Gruppe - Globale Ansicht |          |           |                |          |           |                |
|-----------------------------------------------------|----------|-----------|----------------|----------|-----------|----------------|
| ACD-Gr                                              | POSITION | STATUS    | BEDIENPL..NAME | POSITION | STATUS    | BEDIENPL..NAME |
| Auskunft                                            | 3704     | N. BEREIT | R. Haller      | 3805     | WARTEN    | Frank Jones    |
| Werbung                                             | 3802     | ACD       | Werner Huber   | 3701     | Gr ABGEH  | John Smith     |
| Reserv.                                             | 3700     | FREIGABE  |                | 3703     | FREIGABE  |                |
|                                                     | 3702     | ACD       | Ernie Banks    | 3707     | ACD       | Peter Jones    |
|                                                     | 3706     | FREIGABE  |                | 3709     | FREIGABE  |                |
|                                                     | 3708     | FREIGABE  |                | 3813     | N. Bereit | Lucy White     |
|                                                     | 3810     | ACD       | Jan Dräger     | 3806     | WARTEN    | Paul Baxter    |
|                                                     | 3814     | FREIGABE  |                | 3808     | FREIGABE  |                |
| Vertrieb                                            | 3705     | Gr KOM    | Julia Kron     |          |           |                |
|                                                     | 3807     | WARTEN    | Irene Müller   |          |           |                |
| Service                                             | 3801     | N. Bereit | Thomas Wirsch  |          |           |                |

| Konfigurationskontrolle - Bedienplätze |          |              |       |           |                    |
|----------------------------------------|----------|--------------|-------|-----------|--------------------|
| Position                               | ACD-Gr.  | Aufsichtspl. | Taste | Priorität | Aktueller BP       |
| 3704                                   | Auskunft | 3700         | 14    | 1         | 2222 Robert Haller |

HILFE - Hilfe    PF1 = Bedeen    PF2 = KK-Fenster aktivieren    PF3 = KK-Fenster ausblenden    F6 = Drucken

Beachten Sie, daß eines der Felder unter der Überschrift Position markiert ist und die Konfigurationskontrollinformationen zu diesem Bedienplatz im Fenster Konfigurationskontrolle angezeigt werden. Mit den Pfeiltasten können Sie den Markierungsbalken an den Bedienplatz bewegen, den Sie anzeigen oder ändern möchten.

**5** Drücken Sie die Funktionstaste [KK-Fenster aktivieren].

Der Cursor befindet sich dann im Fenster der Konfigurationskontrolle am unteren Rand der Anzeige. Sie können die Werte in dem Fenster bearbeiten.

Wenn MQA aktiviert ist, stehen in diesem Fenster bis zu fünf Zeilen zur Anzeige aller vom Bedienplatz verwalteten Wartefelder zur Verfügung. Es wird der Status der Wartefelder angezeigt, der beim Aufrufen des Bildschirms aktuell ist. Wenn sich die Daten ändern, während die Wartefelder angezeigt werden, werden die neuen Daten erst dann eingeblendet, wenn Sie das Fenster aktualisieren oder das Fenster schließen und erneut öffnen.



- 6 Mit den Pfeiltasten Nach oben/Nach unten können Sie im Fenster Konfigurationskontrolle andere Wartefelder anzeigen.
- 7 Wenn Sie das gewünschte Wartefeld erreicht haben, bewegen Sie den Cursor mit Hilfe der Pfeiltasten Nach rechts/Nach links auf ein bestimmtes Feld.
- 8 Bearbeiten Sie das Feld, indem Sie den alten Wert mit dem neuen überschreiben.
- 9 Wenn Sie die Bearbeitung der Felder abgeschlossen haben, drücken Sie die Funktionstaste [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
*Am unteren Rand wird folgende Meldung eingeblendet: „Anforderung für Konfigurationskontrolle wurde eingeleitet.“*
- 10 Wenn die Anforderung vollständig bearbeitet ist, wählen Sie „Beenden“.  
*Die Bedienplatz-Statusanzeige wird aktiv, und der Cursor wechselt dorthin.*
- 11 Drücken Sie [KK-Fenster ausblenden], um das Fenster Konfigurationskontrolle aus der Anzeige zu entfernen.
- 12 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Beenden“, um zum Hauptmenü von Meridian MAX zurückzukehren.

## Ändern der Bedienplatzzuweisungen & Parameter

Das Leistungsmerkmal „Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern“ wird verwendet, um die von jedem Bedienplatz verwendeten Wartefelder, Prioritäten, Aufsichtsplätze und die Aufsichtsplatztasten neu zuzuweisen und anzuzeigen.

### MQA aktiviert

Bei der Verwendung von MQA zeigt diese Funktion bis zu fünf Wartefelder an, die von einem Bedienplatz bedient werden. Die Reihenfolge, in der sich ein Bedienplatz bei den Wartefeldern anmeldet, legt fest, wie sie auf dem Bildschirm angezeigt werden. Das erstrangige Wartefeld ist das erste, bei dem sich der Bedienplatz angemeldet hat und zeigt als einziges die Position, den Aufsichtsplatz und den Bedienplatz an. Für jede Position stehen auf dem Bildschirm fünf Zeilen zur Verfügung, selbst wenn diese leer sind.

Wartefelder, Prioritäten und Aufsichtsplätze können geändert, jedoch nicht gelöscht oder hinzugefügt werden. Wenn sich beispielsweise ein Bedienplatz bei zwei Wartefeldern anmeldet, kann der Aufsichtsplatz den Bedienplatz anderen Wartefeldern zuweisen, er kann aber kein drittes hinzufügen. Die Anzahl der Wartefelder kann nur geändert werden, wenn sich der Bedienplatz abmeldet und sich bei einer anderen Zahl von Wartefeldern erneut anmeldet.

Am Bildschirm durchgeführte Änderungen treten sofort in Kraft. Ein aktiver Anruf kann durch Änderungen allerdings nicht unterbrochen werden. Zum Beispiel könnte ein Bedienplatz einen Anruf in einem Wartefeld bearbeiten und bei zwei weiteren Wartefeldern angemeldet sein, während ein Aufsichtsplatz das aktive Wartefeld und eines der anderen ändert. In diesem Fall ändert sich das inaktive Wartefeld sofort, das aktive Wartefeld jedoch erst nach Beendigung des Anrufs.

Alle Felder zeigen die aktuellen Werte an, unabhängig davon, ob der Bedienplatz angemeldet ist. Wenn kein Wert zugewiesen wurde, enthält das Feld ein Sternchen (\*). Zum Beispiel wird ein \* im Feld *Aktueller BP* angezeigt, wenn der Bedienplatz nicht im System angemeldet ist.

### **MQA nicht aktiviert**

Ohne MQA zeigt dieser Bildschirm das einzelne Wartefeld an, das einem Bedienplatz zugewiesen ist. Das Wartefeld, die Priorität, der Aufsichtsplatz und die Taste können geändert werden.

**Abbildung 21-5**  
**Konfigurationskontrolle – Bedienplätze mit MQA**

12:00:00

| Position | ACD-Gr            | Aufsicht | Taste | Priorität | --Aktueller BP-- |              |
|----------|-------------------|----------|-------|-----------|------------------|--------------|
| 123-3000 | Rechnungen        | 3020     | **    | 1         | 4300             | Elke Pohl    |
| 123-3002 | Auskunft          | 3020     | **    | 3         | *                |              |
|          | Kredit            |          |       | 4         |                  |              |
|          | Rechnungen        |          |       | 4         |                  |              |
| 123-3003 | Auskunft          | 3020     | 11    | 20        | 2004             | George Barry |
|          | Kredit            |          |       | 20        |                  |              |
|          | Rechnungen        |          |       | 20        |                  |              |
| 200-1000 | Kredit            | ***-**** | **    | 3         | 75               | Emily Chan   |
|          | Silber-Mitglieder |          |       | 3         |                  |              |
|          | Gold-Mitglieder   |          |       | 3         |                  |              |

HILFE = Hilfe
PF1 = Befehle
PF2 = Optionen
LÖSCHEN = Eintrag löschen
F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-5 vor, um die Positionen zu ändern.

**Anleitung 21-5**  
**So ändern Sie die Positionen**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Bedienplatzzuweisungen & Parameter ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Bedienplätze“ wird angezeigt.*
- 3 Im Feld *POSITION* geben Sie eine einzelne Positions-ID, ein Sternchen (\*) für alle Positionen in der Konfiguration oder eine Positionsliste ein.  
*Die Ihren Eingaben entsprechenden Datensätze werden angezeigt.*
- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### **Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### **Änderungen löschen**

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

#### **Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

#### **Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommenen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

### **PF1=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

### **PF3=Positionslisten**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den Positionslisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Die Taste wird nur angezeigt, wenn Positionslisten definiert wurden. Weitere Informationen zu Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht werden für jede Position in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell angepaßt werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet.

Um die Liste vom Bildschirm zu entfernen, bewegen Sie den Cursor zum Listennamen und drücken [Liste löschen].

Um die Liste, aber nicht deren Einträge vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nach dem Erweitern der Liste können auch individuelle Einträge geändert werden. Wenn Sie den Cursor auf ein Listenelement setzen und [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Positionslisten-Popup-Fenster vom Bildschirm.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

**Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

**Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die Liste vom Bildschirm. Dies kann durch Positionieren des Cursors auf dem Listennamen erfolgen.

**Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste trennt die Listeneinträge von der Liste, damit für jeden Eintrag individuelle Änderungen vorgenommen werden können. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ dargestellt wird.

## Felder

### Position

Dieses Feld enthält die Positions-ID, die dem alten Telefonapparat im Meridian 1-Vermittlungssystem zugewiesen ist. Sie können eine einzelne Positions-ID, den Positionslistennamen oder ein Sternchen (\*), gefolgt von der {EINGABETASTE}, eingeben. Die Eingabe eines Sternchens zeigt alle Positionsdatensätze an.

Die zugehörige ACD-Gruppe, Aufsichtsplatz-ID, Taste, Priorität und Bedienplatz-ID werden nach der Eingabe der Position angezeigt.

### ACD-Gruppe

Dieses Feld enthält Nummer(n) oder Name(n) der ACD-Gruppen, die dem Bedienplatz zugewiesen sind. Wenn Sie eine neue Bedienplatz-Position eingeben, ist das Feld, abhängig von Ihrem Terminal, markiert oder unterstrichen.

### Aufsichtsplatz

Dieses Feld enthält die Meridian 1-Aufsichtsplatz-ID des Aufsichtsplatzes, der dem Bedienplatz zugewiesen ist. Dieses Feld ist markiert, wenn die Bedienplatz-ID geändert wurde. Die Aufsichtsplatz-ID kann bis zu sieben Stellen lang sein und besitzt das Format ###-####.

### Taste

Dieses Feld enthält die Tastennummer, die am Aufsichtsplatz-Telefon der Position zugewiesen ist. Diese Nummer ist am Aufsichtsplatz-Telefon in die Bedienplatztaste einprogrammiert. Diese Taste wird vom Aufsichtsplatz verwendet, wenn er über die Bedienplatz-Ruftaste mit dem Bedienplatz in Verbindung tritt. Wenn „\*\*“ in diesem Feld angezeigt wird, bedeutet dies, daß es keine Zuweisung für die Taste gibt.

### Priorität

Dieses Feld enthält die Prioritätsnummer, die der Position in einem Wartefeld zugewiesen ist. Falls zwei Bedienplätze frei sind, wenn ein Anruf eingeht, nimmt der Bedienplatz mit der höchsten Priorität (die der eins näherliegende Zahl) den Anruf entgegen.

Zum Beispiel kann ein Bedienplatz ein deutsches Kundendienst-Wartefeld mit einer hohen Priorität bedienen, und ein ähnliches französisches Wartefeld mit einer geringeren Priorität, da er Französisch nicht so gut beherrscht.

Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Leistungsmerkmal „Bedienplatzpriorität“ in der Meridian 1 aktiviert ist und die Priorität dieser Position enthält. Die Nummer muß zwischen eins und 32 oder 48 liegen, wobei eins die höchste Priorität ist. Die Grenze von 32 oder 48 hängt von der Größe Ihrer Meridian 1 ab.

Wenn MQA aktiviert ist, kann dieses Feld bis zu fünf Prioritäten pro Position anzeigen. Diese Bedienplätze können auch unterschiedliche Prioritäten in den Wartefeldern haben. Anrufe von Wartefeldern mit der höchsten Priorität werden zuerst entgegengenommen.

#### **Aktueller BP**

Dieses Feld zeigt die Bedienplatz-ID und den Namen des Bedienplatzes an, der momentan bei der Position angemeldet ist. Dieses Feld kann nur angezeigt, aber nicht geändert werden.

Falls der Bedienplatz nicht im System angemeldet ist, erscheint ein Sternchen (\*) in diesem Feld.

## **Ändern der Überlaufschwellwerte**

Mit dem Leistungsmerkmal „Überlaufschwellwerte ändern“ können Sie die Schwellwerte und die Blinkgeschwindigkeit der Wartefeldanzeige auf dem Telefonapparat des Bedienplatzes und die Wartefeldanzeige des Aufsichtsplatzes steuern. Diese blinkende Anzeige zeigt die Anzahl der wartenden Anrufe im Wartefeld an, ob ein Wartefeld überlastet ist und so weiter. Dieses Leistungsmerkmal steuert auch automatische Überlaufentscheidungen.

Welche Felder auf Ihrem Bildschirm angezeigt werden, hängt von den aktivierten Optionen und Softwarepaketen in Ihrem Meridian 1-System ab. Abbildung 21-6 zeigt den Bildschirm vor X11 und X11 Internationale Version 15 an. Abbildung 21-7 zeigt den Bildschirm für X11 und X11 Internationale Version 15 und höher an.

**Abbildung 21-6**  
**Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ vor X11 und**  
**X11 Internationale Version 15**

| Konfigurationskontrolle – Schwellwerte |                  |      |                     | 12:00:00 |
|----------------------------------------|------------------|------|---------------------|----------|
| ACD-Gr                                 | Anrufe<br>Warten | Bes. | Wartef.<br>Überlauf |          |
| VERKAUF                                | 3                | 4    | 5                   |          |
| SERVICE                                | 2                | 3    | 4                   |          |
| AUSKUNFT                               | 5                | 6    | 8                   |          |
| RESERVIERUNGEN                         | 4                | 6    | 7                   |          |
| WERBUNG                                | 1                | 3    | 5                   |          |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen LÖSCHEN = Eintrag löschen F20 = >>



**Abbildung 21-7**  
**Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ für X11 und X11 ab Internationale Version 15**

12:00:00

| Konfigurationskontrolle – Schwellwerte |                  |        |         |      |          |       |                   |      |  |
|----------------------------------------|------------------|--------|---------|------|----------|-------|-------------------|------|--|
| ACD-Gr                                 | -Wartefeldlampe- |        |         |      | Überlauf |       | Netzwerk Zuteil.. |      |  |
|                                        | Stetig           | 60 Im. | 120 Im. | Bes. | Wtf.     | Zeite | Wtf.-Gr.          | Zeit |  |
| Verkauf                                | 2                | 0      | 5       | **** | 5        | ****  | 10                | 0    |  |
| SERVICE                                | 0                | 0      | 0       | **** | 5        | 20    | 160               | 5    |  |
| AUSKUNFT                               | 0                | 0      | 0       | **** | 5        | 20    | 92                | 12   |  |
| RESERVIERUNGEN                         | 0                | 0      | 0       | **** | 5        | 20    | 17                | 30   |  |
| WARBUNG                                | 0                | 0      | 0       | **** | 5        | 20    | 25                | 22   |  |
| 899                                    | 0                | 0      | 0       | **** | 5        | 20    | 100               | 9    |  |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen LÖSCHEN = Eintrag löschen F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-6 vor, um die Schwellwerte in der Konfigurationskontrolle zu ändern.

**Anleitung 21-6**

**So ändern Sie die Schwellwerte in der Konfigurationskontrolle**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Überlaufschwellwerte ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ wird angezeigt.*

- 3 Im Feld *ACD-Gr.* geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD-Gruppe ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von ACD-Gruppen oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle ACD-Gruppen in der Konfiguration eingeben.

*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird eventuell ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*

- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### **Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### **Änderungen löschen**

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

#### **Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

#### **Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

### **PF1=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=ACD-Gruppenlisten**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden.

Diese Funktionstaste wird nur angezeigt, wenn ACD-Gruppenlisten definiert wurden. Weitere Informationen zu Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht werden, für jede ACD-Gruppe in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet.

Um die Liste vom Bildschirm zu entfernen, bewegen Sie den Cursor zum Listennamen und drücken [Liste löschen].

Um die Liste, aber nicht deren Einträge vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nachdem die Liste erweitert worden ist, können auch individuelle Einträge vorgenommen werden. Wenn Sie sich auf einem Listenelement befinden und [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten vom Bildschirm.

### **F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

### **Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

### **Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die gesamte Liste vom Bildschirm. Setzen Sie dazu den Cursor auf den Listennamen.

### **Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste trennt die Listeneinträge von der Liste, damit für jeden Eintrag individuelle Änderungen vorgenommen werden können. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ dargestellt wird.

## **Felder**

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe. Sie können den Namen der ACD-Gruppe, die Nummer oder den Listennamen eingeben. Sie können auch ein Sternchen (\*) eingeben, um alle ACD-Gruppensätze in der Konfiguration anzeigen zu lassen. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.

### **Anrufe warten**

Dieses Feld legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die Wartefeldanzeige des Bedienplatzes bzw. des Aufsichtsplatzes aktiviert wird. Dieser Schwellwert hat keinen Einfluß auf Überlaufmaßnahmen.

Für manche Wartefelder ist das NCWL-Paket im Meridian 1-System möglicherweise deaktiviert. In diesem Fall werden die Schwellwerte *60 Im.* und *120 Im.* für diese Wartefelder nicht verwendet. Statt dessen steuern die Schwellwerte *Besetzt* und *Wartefeldüberlauf* die Lampe.

Während der Installation muß in der Software des Meridian 1-Systems bei der NCWL-Eingabeaufforderung „Ja“ eingegeben werden, um die Steuerung der Wartefeldanzeige des Bedienplatzes bzw. des Aufsichtsplatzes von den Überlaufschwellwerten zu trennen. Die Schwellwerte *Besetzt* und *Wartefeldüberlauf* beeinflussen dann zwar den Überlauf von Anrufen in und aus der ACD-Gruppe, sie haben aber keine Wirkung mehr auf die Lampen an den Telefonapparaten.

*Stetig* legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die Lampen ständig leuchten. *60 Im.* legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die Lampen langsam blinken. *120 Im.* legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die Lampen schnell blinken.

**Bes.**

Dieses Feld legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die entsprechenden Lampen an den Telefonapparaten langsam zu blinken beginnen. Sobald das Wartefeld diesen *Besetzt*-Status erreicht hat, werden keine weiteren Überläufe nach Anzahl von anderen ACD-Gruppen mehr angenommen, obwohl direkte Anrufe, gezielt übergelaufene Anrufe und auf die Nacht umgeleitete Anrufe weiterhin angenommen werden. Wenn dieser Schwellwert genauso groß oder kleiner ist als der Schwellwert *Anrufe warten*, blinken die Lampen nicht, sondern leuchten permanent. Eine Reihe von Sternchen in diesem Feld bedeutet, daß das Feld nicht verwendet wird.

**Wartefeldüberlauf**

Dieses Feld legt fest, wie viele Anrufe sich im Wartefeld befinden müssen, bevor die Lampen an den Telefonapparaten durch schnelles Blinken anzeigen, daß die ACD-Gruppe überlastet ist. Sobald dieser Zustand erreicht worden ist, versuchen neu ankommende Anrufe überzulaufen oder gezielt überzulaufen, sofern diese Optionen festgelegt wurden.

Wenn ein Anruf zu einer vorbestimmten Nachtschaltungsnummer innerhalb des gleichen ACD-Systems überläuft, wird dieser als ein Wartefeldüberlauf-Anruf gezählt.

### **Überlauf nach Zeit**

Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Leistungsmerkmal „Überlauf nach Zeit“ auf Ihrem Meridian 1-System aktiviert ist. Ein Anruf, der im Wartefeld wartet, läuft zu einem Zielüberlaufwartefeld über, wenn der Wartezeit-Schwellwert überschritten wird. Ein Zeitüberlauf-Schwellwert kann für Wartefelder, für die eine Verkehrslenkungstabelle Tag definiert worden ist, nicht definiert werden (obwohl diese Definition erst bei der Ausführung der Änderungen in der Konfigurationskontrolle überprüft wird).

### **Wartef.-Gr.**

Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihr Meridian 1-System mit dem Leistungsmerkmal „NACD“ ausgerüstet ist. Dieser Schwellwert legt eine Grenze für die Anzahl der Anrufe fest, die lokal oder von anderen Netzknoten entgegengenommen werden und an das Wartefeld für die ACD-Gruppe weitergeleitet werden können. Die Wartefeld-Größe im Netzwerk muß größer sein als der Schwellwert zur Datenflußkontrolle (FCTH), der in der Meridian 1 definiert ist.

### **Zeit für autom. Anrufzuteilung**

Dieses Feld erscheint nur, wenn Ihr Meridian 1-System mit der Option „Automatische Anrufzuteilung“ ausgestattet ist. Dieser Schwellwert legt die Anzahl der Sekunden fest, die nach einem Verbindungsabbau verstreichen müssen, bevor ein ACD-Bedienplatz erneut als frei angesehen wird und bereit ist, einen weiteren ACD-Anruf entgegenzunehmen.

## Ändern der Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf

Mit dem Leistungsmerkmal „Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf ändern“ können Sie die Überlaufziele und die Nummer des gezielten Überlaufs ändern, die einem oder mehreren Wartefeldern zugewiesen ist.

**Abbildung 21-8**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Überlaufziele**

12:00:00

| Konfigurationskontrolle - Überlaufziele |                         |          |         |                 |
|-----------------------------------------|-------------------------|----------|---------|-----------------|
| ACD-Gr                                  | -----Überlaufziele----- |          |         | Zielnr.<br>ÜGEZ |
|                                         | 1.                      | 2.       | 3.      |                 |
| <b>VERKAUF</b>                          | SERVICE                 | AUSKUNFT | RESERV. |                 |
| SERVICE                                 | VERKAUF                 | RESERV.  | WERBUNG |                 |
| AUSKUNFT                                | *****                   | *****    | *****   |                 |
| RESERVIERUNGEN                          | *****                   | *****    | *****   |                 |
| WERBUNG                                 | *****                   | *****    | *****   |                 |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   LÖSCHEN = Eintrag löschen   F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-7 vor, um die Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf zu ändern.

### Anleitung 21-7

#### So ändern Sie Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Ziele für Überlauf & gezielten Überlauf ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Überlaufziele“ wird angezeigt.*

- 3 Im Feld *ACD-Gr.* geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD-Gruppe ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von ACD-Gruppen oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle ACD-Gruppen in der Konfiguration eingeben.

*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt.*

*Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*

- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### **Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### **Änderungen löschen**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommenen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

#### **Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

#### **Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommenen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.



**PF1=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=ACD-Gruppenlisten**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn ACD-Gruppenlisten definiert wurden. Weitere Informationen über Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht werden, für jede ACD-Gruppe in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet.

Um die Liste vom Bildschirm zu entfernen, bewegen Sie den Cursor zum Listennamen und drücken [Liste löschen].

Um die Liste, aber nicht deren Einträge vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nachdem die Liste erweitert worden ist, können auch individuelle Einträge vorgenommen werden. Wenn Sie sich auf einem Listenelement befinden und [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten vom Bildschirm.

### **F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

### **Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

### **Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die gesamte Liste vom Bildschirm. Setzen Sie dazu den Cursor auf den Listennamen.

### **Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste entfernt die Liste, hinterläßt jedoch die Listeneinträge auf dem Bildschirm. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ dargestellt wird.

## **Felder**

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe. Sie können den Namen der ACD-Gruppe, die Nummer oder den Listennamen eingeben. Sie können auch ein Sternchen (\*) eingeben, um alle ACD-Gruppendatensätze in der Konfiguration anzeigen zu lassen. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.

### **Überlaufziele**

Diese Felder enthalten Raum für bis zu drei Überlaufziele für dieses Wartefeld. Jedes dieser Ziele sollte entweder die Nummer oder der Name einer anderen ACD-Gruppe sein oder „\*\*\*“, um anzuzeigen, daß kein Ziel festgelegt wurde. Wenn Sie ein Ziel als „\*\*\*“ darstellen und dann mit einem zugewiesenen Ziel fortsetzen, rückt letzteres an die Stelle des „\*\*\*“ vor und ersetzt es. Ein Überlaufziel kann nur funktionieren, wenn auch ein Zeitüberlauf-Schwellwert oder Wartefeldüberlauf-Schwellwert definiert worden ist.

### ÜGEZ Nummer

Dieses Feld enthält die Nummer, an die gezielt übergelaufene Anrufe weitergeleitet werden sollen, wenn der gezielte Überlauf aktiviert ist. (Der gezielte Überlauf kann mit einer Taste am Aufsichtsplatztelefon oder automatisch im Meridian 1-System aktiviert werden.) Diese Nummer kann eine interne ACD- oder Nicht-ACD-Nummer, eine Durchwahlnummer oder eine externe Nummer sein. Sie kann bis zu 23 Zeichen umfassen und bei Bedarf ein „\*“-Zeichen zur Anzeige einer Wählpause enthalten. Eine Zielnummer des gezielten Überlaufs ist erst einsatzbereit, wenn ein Wartefeldüberlauf-Schwellwert definiert worden ist.

## Ändern der Ansagen

Über das Leistungsmerkmal „Ansagen ändern“ können Sie die Schwellwerte und Bündel für die erste und zweite Ansage eines oder mehrerer bestimmter Wartefelder festsetzen oder ändern.

**Abbildung 21-9**

**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Ansagen**

| Konfigurationskontrolle – Ansagen |             |        |             |        | 12:00:00 |
|-----------------------------------|-------------|--------|-------------|--------|----------|
| ACD-Gr                            | -1. Ansage- |        | -2. Ansage- |        |          |
|                                   | Schwellwert | Bündel | Schwellwert | Bündel |          |
| <b>VERKAUF</b>                    | 10          | 10     | 15          | 12     |          |
| SERVICE                           | 15          | 10     | 30          | 18     |          |
| AUSKUNFT                          | 15          | 15     | 25          | 19     |          |
| RESERVIERUNGEN                    | 20          | 20     | 30          | 25     |          |
| WERBUNG                           | 20          | 20     | 30          | 25     |          |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   LÖSCHEN = Eintrag löschen   F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-8 vor, um Schwellwerte für Ansagen zu ändern.

**Anleitung 21-8**

**So ändern Sie Schwellwerte für Ansagen**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.

*Ein Untermenü wird angezeigt.*

- 2 Wählen Sie „Ansagen ändern“ aus dem Untermenü.

*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Ansagen“ wird angezeigt.*

- 3 Im Feld ACD-GRUPPEN/CDN's geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD-Gruppe/CDN's ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von ACD-Gruppen/CDN's oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle ACD-Gruppen/CDN's in der Konfiguration eingeben.

*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt.*

*Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*

- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

**Funktionstasten**

**Hilfe=Hilfe**

Dieser Befehl liefert Informationen über dieses Leistungsmerkmal und seine Felder.

**PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

**Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

**Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

**Änderungen löschen**

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

**Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

**Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommenen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

**PF1=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Wartefeldlisten**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den Wartefeldlisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Diese Funktionstaste wird nicht angezeigt, wenn keine Wartefeldlisten definiert wurden. Weitere Informationen über Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten Tabelleneinträge für jede ACD-Gruppe/CDN in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet. Bewegen Sie den Cursor zum Listennamen, und drücken Sie [Liste löschen], um die gesamte Liste vom Bildschirm zu entfernen. Um die Liste, aber nicht deren Einträge, vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nachdem die Liste erweitert worden ist, können auch individuelle Einträge geändert werden. Wenn der Cursor auf einem Listenelement positioniert ist und Sie [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Wartefeldlisten-Popup-Fenster vom Bildschirm.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“.

**Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

**Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die gesamte Liste vom Bildschirm. Setzen Sie dazu den Cursor auf den Listennamen.

**Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste entfernt die Liste, hinterläßt jedoch die Listeneinträge auf dem Bildschirm. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ dargestellt wird.

**Felder**

**ACD-Gr./CDN**

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe oder CDN. Sie können den Namen der ACD-Gruppe oder CDN, die Nummer oder den Listennamen eingeben. Sie können auch ein Sternchen (\*) eingeben, um alle ACD-Gruppen- oder CDN-Datensätze in der Konfiguration anzeigen zu lassen. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.

**Schwellwert**

Die beiden *Schwellwert*-Felder enthalten die Anzahl der Sekunden, die ein Anruf warten soll, bevor er die erste oder zweite Ansage erhält.

**Bündel**

Die beiden *Bündel*-Felder enthalten die RAN-Bündelnummer für die erste und zweite Ansage.

# Ändern der Nachtschaltungs-Parameter

Über das Leistungsmerkmal „Nachtschaltungs-Parameter ändern“ können Sie die Nacht-RAN-Bündel und die Nacht-Zielnummern für jedes Wartefeld festsetzen oder ändern. Das Nachtziel legt die Nummer fest, an die ein Anruf weitergeleitet wird, wenn das Wartefeld in Nachtschaltung ist.

Die Nachtschaltung kann vom Telefonapparat des Aufsichtsplatzes aktiviert werden, oder wenn alle Bedienplatzpositionen für das Wartefeld abgemeldet sind. Meridian MAX kann auch Daten über die im Nachtschaltungsmodus abgebrochenen Anrufe sammeln und diese zur Erstellung von Berichten verwenden, um den Kundendienst zu verbessern.

**Abbildung 21-10**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Nachtschaltung**

|                                                                             |            |           | 12:00:00 |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|
| <b>Konfigurationskontrolle – Nachtschaltung</b>                             |            |           |          |
| ACD-Gr.                                                                     | RAN Bündel | Nachtziel |          |
| <b>VERKAUF</b>                                                              | 1          | 9555-2222 |          |
| SERVICE                                                                     | 9          | 9*        |          |
| AUSKUNFT                                                                    | 5          | 9966-0100 |          |
| RESERVIERUNGEN                                                              | 3          | 9890-1234 |          |
| WARBUNG                                                                     | *          | *         |          |
|                                                                             |            |           |          |
| HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen F10 = Ausführungspuffer anzeigen |            |           |          |

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-9 vor, um RAN-Bündeln Nachtschaltungsnummern zuzuweisen.

**Anleitung 21-9**

**So weisen Sie Nachtschaltungsnummern RAN-Bündel zu**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Nachtschaltungs-Parameter ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Nachtschaltung“ wird angezeigt.*
- 3 Im Feld *ACD-Gr.* geben Sie den Namen oder die Nummer der ACD-Gruppe ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von ACD-Gruppen oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle ACD-Gruppen in der Konfiguration eingeben.  
*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt.*  
*Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*
- 4 Im Feld *RAN-Bündel* weisen Sie das Nacht-RAN-Bündel zu.  
*Das RAN-Bündel muß über das Leistungsmerkmal „Bündeldefinitionen“ in der Parameterverwaltung vordefiniert sein.*
- 5 Im Feld *NACHTZIEL* geben Sie die Telefonnummer ein, an die Anrufe weitergeleitet werden, wenn das Wartefeld in Nachtschaltung ist.
- 6 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 7 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

**Funktionstasten**

**Hilfe=Hilfe**

Dieser Befehl liefert Informationen über dieses Leistungsmerkmal und seine Felder.



### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### **Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### **Änderungen löschen**

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

#### **Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

#### **Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommenen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

### **PF1=Keine Auswahl**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.

### **PF2=Optionen**

Mit diesem Befehl wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Eingaben für das Feld angezeigt.

### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit diesem Befehl wird das Popup-Fenster „Optionen“ vom Bildschirm entfernt.

### **PF3=ACD-Gruppenlisten**

Dieser Befehl zeigt ein Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Diese Funktionstaste wird nur angezeigt, wenn ACD-Gruppenlisten definiert wurden. Weitere Informationen zu Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht werden, für jede ACD-Gruppe in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet.

Um die Liste vom Bildschirm zu entfernen, bewegen Sie den Cursor zum Listennamen und drücken [Liste löschen].

Um die Liste, aber nicht deren Einträge vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nachdem die Liste erweitert worden ist, können auch individuelle Einträge vorgenommen werden. Wenn Sie sich auf einem Listenelement befinden und [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

#### **PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Popup-Fenster mit den ACD-Gruppenlisten vom Bildschirm.

#### **F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Dieser Befehl zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

#### **Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

#### **Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die gesamte Liste vom Bildschirm. Setzen Sie dazu den Cursor auf den Listennamen.

#### **Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste entfernt die Liste, hinterläßt jedoch die Listeneinträge auf dem Bildschirm. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ angezeigt wird.

## Felder

### ACD-Gruppe

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe. Sie können den Namen der ACD-Gruppe, die Nummer oder den Listennamen eingeben. Sie können auch ein Sternchen (\*) eingeben, um alle ACD-Gruppendatensätze in der Konfiguration anzeigen zu lassen. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.

### RAN-Bündel

Dieses Feld liefert die Nummer des Nacht-RAN-Bündels. Diese Nummer muß über das Leistungsmerkmal „Bündeldefinition“ in der Parameterverwaltung vordefiniert sein. Die Anzeige einer Reihe von Sternchen in diesem Feld bedeutet, daß kein RAN-Bündel zugewiesen wurde.

### Nachtziel

Dieses Feld enthält die Nummer, an die Anrufe weitergeleitet werden, wenn das Wartefeld in Nachtschaltung ist. Diese Nummer kann eine interne ACD- oder Nicht-ACD-Nummer, eine Durchwahlnummer oder eine externe Nummer sein. Sie kann bis zu 23 Zeichen umfassen und ein „\*-Zeichen zur Anzeige einer Wählpause sowie den Code für die Herauswahl aus dem Telekommunikationssystem enthalten. Wenn die vorbestimmte Nachtschaltungsnummer innerhalb desselben ACD-Systems liegt, wird ein dorthin übergelaufener Anruf als Wartefeldüberlauf-Anruf gezählt.

## Ändern der Verkehrslenkungstabellen Tag

Mit dem Leistungsmerkmal „Verkehrslenkungstabellen Tag ändern“ können Sie die Verkehrslenkung der ankommenden Anrufe bei normalem Tagesbetrieb ändern. Dieses Leistungsmerkmal steht nur zur Verfügung, wenn Ihr System über Automatische Anrufverteilung im Netzwerk (NACD) verfügt. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ im Abschnitt „Das Menü Konfigurationskontrolle“.

## Ändern der Verkehrslenkungstabellen Nacht

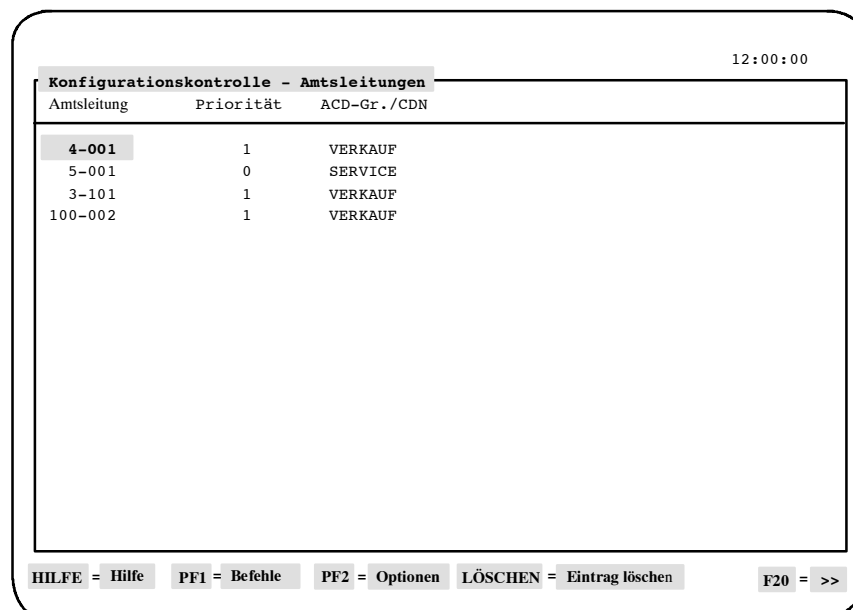
Mit dem Leistungsmerkmal „Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern“ können Sie die Verkehrslenkung der ankommenden Anrufe ändern, während sich Ihr System in Nachtschaltung befindet. Dieses Leistungsmerkmal steht nur zur Verfügung, wenn Ihr System über Automatische Anrufverteilung im Netzwerk (NACD) verfügt. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)“ im Abschnitt „Das Menü Konfigurationskontrolle“.

## Ändern der Amtsleitungszuordnungen

Das Leistungsmerkmal „Amtsleitungszuordnungen ändern“ dient der Änderung der Zuordnungen und Prioritäten der Amtsleitungen.

**Abbildung 21-11**

**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Amtsleitungen**



| Amtsleitung | Priorität | ACD-Gr./CDN |
|-------------|-----------|-------------|
| 4-001       | 1         | VERKAUF     |
| 5-001       | 0         | SERVICE     |
| 3-101       | 1         | VERKAUF     |
| 100-002     | 1         | VERKAUF     |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   LÖSCHEN = Eintrag löschen   F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-10 vor, um die Amtsleitungszuordnungen zu ändern.

#### **Anleitung 21-10**

##### **So ändern Sie die Amtsleitungszuordnungen**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Amtsleitungszuordnungen ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Amtsleitungen“ wird angezeigt.*
- 3 Im Feld *Leitung* geben Sie den Namen oder die Nummer der Amtsleitung ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von Amtsleitungen oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle Amtsleitungen in der Konfiguration eingeben.  
*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt.*  
*Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*
- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Dieser Befehl liefert Informationen über dieses Leistungsmerkmal und seine Felder.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### **Tabelle löschen**

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

**Änderungen löschen**

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

**Ausführen**

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

**Anzeige erneuern**

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

**PF1=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Amtsleitungslisten**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den Amtsleitungslisten an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Diese Funktionstaste wird nur angezeigt, wenn Amtsleitungslisten definiert wurden. Weitere Informationen über Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht wurden, für jede Amtsleitung in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet. Bewegen Sie den Cursor zum Listennamen, und drücken Sie [Liste löschen], um die gesamte Liste vom Bildschirm zu entfernen. Um die Liste, aber nicht deren Einträge vom Bildschirm zu entfernen, gehen Sie zur Listenendemarke und drücken [Liste erweitern]. Nach dem Erweitern der Liste können auch individuelle Einträge geändert werden. Wenn Sie auf einem Listenelement positioniert sind und [Eintrag löschen] drücken, wird der Eintrag entfernt und die Liste erweitert.

**PF3=Keine Auswahl**

Diese Funktionstaste entfernt das Popup-Fenster der Amtsleitungslisten vom Bildschirm.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

**Löschen=Eintrag löschen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Eintrag aus einer Liste.

**Löschen=Liste löschen**

Diese Funktionstaste entfernt die gesamte Liste vom Bildschirm. Setzen Sie dazu den Cursor auf den Listennamen.

**Löschen=Liste erweitern**

Diese Funktionstaste entfernt die Liste, hinterläßt jedoch die Listeneinträge auf dem Bildschirm. Diese Option wird angezeigt, während der Cursor sich auf der Listenendemarke befindet, die als „=====“ dargestellt wird.

**Felder****Amtsleitung**

Dieses Feld enthält die Amtsleitungsnummer, die im Format „bbb-mmm“ dargestellt wird, wobei „bbb“ die Bündelnummer (von 0 bis 511) und „mmm“ die Mitgliedsnummer (von 1 bis 126) ist.

Sie können eine Bündelnummer, einen Listennamen oder ein Sternchen zur Anzeige aller Amtsleitungsinformationen eingeben. Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.

Für jede eingegebene Amtsleitungsnummer oder jeden Listennamen werden die dazugehörige Priorität und die ACD-Gruppe angezeigt und können geändert werden.

**Anmerkung:** Eine Amtsleitungsliste kann Einträge enthalten, die in den Leistungsmerkmalen „Konfigurationskontrolle“ und „Berichtsdefinition“ verwendet werden. Das Format für die Einträge, die für die Berichte bestimmt sind, ist „mmm“. Diese Einträge erscheinen jedoch als „0-mmm“, wenn sie in der Konfigurationskontrolle verwendet werden. Zum Beispiel wird eine als „123“ eingegebene Amtsleitung als „0-123“ angezeigt.

Für jede eingegebene Amtsleitungsnummer oder jeden Listennamen werden die dazugehörige Priorität und ACD-Gruppe/CDN angezeigt. Diese können geändert werden. Nur Amtsleitungen vom Typ „Bündel automatisch beenden“ können geändert werden.

#### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld enthält die Nummer oder den Namen der ACD-Gruppe, der die Amtsleitung aktuell zugewiesen ist. Wenn Sie einen neuen Wert für die Amtsleitung eingegeben haben, ist dieses Feld hervorgehoben.

#### **Priorität**

Dieses Feld zeigt den Prioritätsstatus der Amtsleitung an. Eine „0“ in diesem Feld bedeutet keine Priorität, eine „1“ bedeutet Priorität. Anrufe, die über Amtsleitungen mit Priorität ankommen, werden vor den Anrufen ohne Priorität bearbeitet. Diese Funktion ist besonders nützlich bei Amtsleitungen für Ferngespräche.

#### **ACD-Gr./CDN**

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe oder CDN, die dieser Amtsleitung zugewiesen ist.



## Ändern der CDN-Parameter

Über das Leistungsmerkmal „CDN-Parameter ändern“ können Sie die Parameter darstellen und ändern, die steuern, wie mit einer CDN verfahren wird. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie über die CCR/EAR MIS-Option verfügen.

**Abbildung 21-12**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – CDN-Parameter**

| Konfigurationskontrolle - CDN-Parameter |              |                      |                   |                  |                 |                    |        |
|-----------------------------------------|--------------|----------------------|-------------------|------------------|-----------------|--------------------|--------|
| 12:00:00                                |              |                      |                   |                  |                 |                    |        |
| CDN                                     | CDN<br>Modus | Standard-<br>ACD-Gr. | Anruf-<br>maximum | Anrufe<br>Warten | Wartef.<br>Bes. | Musik-<br>Überlauf | Bündel |
| 500                                     | Kontr.       | 555-5000             | 63                | 167              | 44              | 99                 | ***    |
| 501                                     | Standard     | 555-5100             | 1836              | 111              | 246             | 1089               | ***    |
| 502                                     | Kontr.       | 555-5000             | 84                | 8                | 184             | 2046               | ***    |
| 503                                     | Standard     | 555-5100             | 175               | 77               | 164             | 839                | ***    |
| 504                                     | Kontr.       | 555-5000             | 9                 | 16               | 129             | 925                | ***    |
| 505                                     | Standard     | 555-5100             | 34                | 239              | 33              | 995                | ***    |
| 506                                     | Kontr.       | 555-5000             | 729               | 33               | 90              | 598                | ***    |
| 507                                     | Standard     | 555-5100             | 222               | 100              | 221             | 88                 | ***    |
| 508                                     | Kontr.       | 555-5000             | 0                 | 83               | 178             | 2000               | ***    |
| 509                                     | Standard     | 555-5100             | 59                | 27               | 69              | 678                | ***    |
| 510                                     | Kontr.       | 555-5000             | 3                 | 202              | 29              | 921                | ***    |
| 511                                     | Standard     | 555-5100             | 199               | 1055             | 93              | 901                | ***    |
| 512                                     | Kontr.       | 555-5000             | 66                | 44               | 55              | 44                 | ***    |
| 513                                     | Standard     | 555-5100             | 69                | 80               | 189             | 798                | ***    |
| 514                                     | Kontr.       | 555-5000             | 2                 | 175              | 167             | 1033               | ***    |
| 515                                     | Kontr.       | 555-5100             | 81                | 185              | 239             | 1098               | ***    |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen F10 = Ausführungspuffer anzeigen

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-11 vor, um die CDN-Parameter zu ändern.

### Anleitung 21-11 So ändern Sie CDN-Parameter

- Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- Wählen Sie „CDN-Parameter ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – CDN-Parameter“ wird angezeigt.*

- 3 Im Feld *CDN* geben Sie den Namen oder die Nummer der CDN ein, die geändert werden soll. Sie können auch eine Liste von CDNs oder ein einzelnes Sternchen (\*) für alle CDNs in der Konfiguration eingeben.  
*Die Datensätze werden entsprechend Ihrer Eingabe aufgeführt.*  
*Wenn ein Sternchen (\*) eingegeben wird, wird unter Umständen ein Popup-Fenster angezeigt mit dem Hinweis, daß 25 Datensätze am Bildschirm aufgelistet werden, und der Frage, ob Sie weitere Einträge hinzufügen wollen. Wenn Sie „J“ eingeben, fügt das System die verbleibenden Datensätze in Gruppen von 25 hinzu.*
- 4 Ändern Sie beliebige Felder.
- 5 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Ausführen“.  
Dadurch bestätigen Sie Ihre Eingaben.
- 6 Wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Dieser Befehl liefert Informationen über dieses Leistungsmerkmal und seine Felder.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Beenden

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

#### Tabelle löschen

Mit diesem Befehl werden alle Daten vom Bildschirm entfernt.

#### Änderungen löschen

Dieser Befehl setzt alle während der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen zurück.

#### Ausführen

Dieser Befehl sendet die Daten zum Ausführungspuffer.

#### Anzeige erneuern

Dieser Befehl aktualisiert Ihre Anzeige mit allen Konfigurationsänderungen, die im System vorgenommen wurden, während Sie an diesem Bildschirm gearbeitet haben.

### PF1=Keine Auswahl

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF3=CDN-Listen**

Diese Funktionstaste zeigt ein Popup-Fenster mit den CDN-Listen an, die über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ definiert wurden. Diese Funktionstaste ist nur verfügbar, wenn CDN-Listen definiert wurden. Weitere Informationen zu Listen finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

Wenn dem Bildschirm eine Liste hinzugefügt wird, gelten die Tabelleneinträge, die für den Listennamen gemacht werden, für jede CDN in der Liste. Die Listenelemente werden nur aufgeführt, um die aktuellen Einstellungen anzuzeigen. Die Parameter können nicht individuell geändert werden. Statt dessen werden Änderungen in der Zeile des Listennamens auf alle Elemente der Liste angewendet.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

**Felder****CDN**

Dieses Feld enthält die Nummer oder den Namen der CDN.

**CDN-Modus**

Dieses Feld zeigt an, ob sich die CDN im Standardmodus oder im kontrollierten Modus befindet. Im Standardmodus werden Anrufe an die CDN zur Standard-ACD-Gruppe (siehe nächstes Feld) weitergeleitet, und die Statistiken (mit Ausnahme der Statistik *Anruf beendet: Besetzt*) werden für diese ACD-Gruppe gesammelt. Im kontrollierten Modus bestimmt die CCR/EAR-Anwendung die Behandlung der Anrufe. Weitere Informationen über die CDN-Betriebsmodi finden Sie im *CCR Benutzerhandbuch* (P0729367).

**Standard-ACD-Gr.**

Dieses Feld zeigt die Nummer für eine lokale ACD-Gruppe an. Wenn sich die CDN im Standardmodus befindet, werden die Anrufe an diese ACD-Gruppe weitergeleitet.

**Anrufmaximum**

Dieses Feld zeigt die maximale Anzahl der Anrufe an, die diese CDN im Standardmodus an ihre Standard-ACD-Gruppe weitergeben kann. Geben Sie eine Zahl zwischen 0 und 2047 (einschließlich) ein.

**Anruf wartet**

Dieses Feld legt die Anzahl der Anrufe fest, die an die CDN weitergeleitet werden müssen, bevor die Lampe am Telefonapparat des Aufsichtsplatzes dauerhaft leuchtet.

**Bes.**

Dieses Feld legt die Anzahl der Anrufe fest, die an die CDN weitergeleitet werden müssen, bevor die Lampe am Telefonapparat des Aufsichtsplatzes langsam blinkt. Geben Sie eine Zahl zwischen 0 und 2047 (einschließlich) ein.

**Wartefeldüberlauf**

Dieses Feld legt die Anzahl der Anrufe fest, die an die CDN weitergeleitet werden müssen, bevor die Lampe am Telefonapparat des Aufsichtsplatzes schnell blinkt. Geben Sie eine Zahl zwischen 0 und 2047 (einschließlich) ein.

**Musikbündel**

In diesem Feld befindet sich das Bündel, über das dem Anrufer Musik vorgespielt wird. Dieses Feld kann nicht verändert werden, es wird in der Meridian 1 festgesetzt und wird hier lediglich zu Ihrer Kenntnisnahme aufgeführt.

## Anzeigen weiterer Parameter

Über das Leistungsmerkmal „Anzeigen weiterer Parameter“ können Informationen zu allen Wartefeldern im System abgefragt werden. Diese Informationen können in diesem Bildschirm nicht geändert werden.

**Abbildung 21-13**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Weitere Parameter anzeigen**

| Konfigurationskontrolle – Weitere Parameter anzeigen |                      |                  |                     |                          | 12:00:00 |
|------------------------------------------------------|----------------------|------------------|---------------------|--------------------------|----------|
| ACD-DN                                               | Maximum<br>Bedienpl. | Musik-<br>bündel | Autom.<br>Zuteilung | Beobachtungs-<br>Warnton |          |
| VERKAUF                                              | 3                    | ***              | Nein                | Nein                     |          |
| AUSKUNFT                                             | 8                    | ***              | Nein                | Nein                     |          |
| RESERVIERUNGEN                                       | 5                    | ***              | Nein                | Nein                     |          |
| SERVICE                                              | 5                    | ***              | Nein                | Nein                     |          |
| WERBUNG                                              | 9                    | ***              | Nein                | Nein                     |          |

HILFE = Hilfe PF1 = Beenden F10 = Ausführungspuffer anzeigen

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-12 vor, um weitere Parameter anzuzeigen.

### Anleitung 21-12

#### So zeigen Sie die weiteren Parameter an

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Weitere Parameter anzeigen“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Weitere Parameter anzeigen“ wird angezeigt. Die Informationen können nur angezeigt und nicht geändert werden.*
- 3 Verwenden Sie die Cursortasten, um sich auf dem Bildschirm zu bewegen.
- 4 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Beenden“.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

### **F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

## **Felder**

### **ACD-Gruppe**

Dieses Feld enthält die ID oder den Namen der ACD-Gruppe.

### **Maximum Bedienpl.**

Dieses Feld enthält die maximale Anzahl der Bedienplätze, die einem Wartefeld zugewiesen werden können.

### **Musikbündel**

In diesem Feld befindet sich das Bündel, über das für die Anrufer, die in diesem Wartefeld warten, Musik eingespielt wird.

### **Autom. Zuteilung**

Dieses Feld zeigt an, ob die Option „Autom. Zuteilung“ in der Meridian 1 aktiviert worden ist. Ist sie aktiviert, werden Anrufe automatisch an einen Bedienplatz weitergeleitet und beantwortet, ohne daß der Bedienplatz zur Beantwortung eine Taste drückt. Wenn der Bedienplatz den Anruf beendet, wird automatisch ein weiterer Anruf vorgelegt.

**Beobachtungs-Warnton**

Dieses Feld zeigt an, ob die Option „Observe Agent“ in der Meridian 1 aktiviert worden ist. Abhängig davon, wie diese Option eingestellt ist, hören der Anrufer, der Bedienplatz und/oder der Aufsichtsplatz einen Ton, wenn der Aufsichtsplatz den Anruf des Bedienplatzes überwacht. „*Nein*“ bedeutet, daß kein Ton zu hören ist. „*Nur Bed.pl.*“ bedeutet, daß der Ton nur vom Bedienplatz gehört wird. „*Alle*“ bedeutet, daß der Ton vom Anrufer, vom Bedienplatz und vom Aufsichtsplatz gehört wird.

**Aktualisieren der Konfiguration**

Das Leistungsmerkmal „Speichern der aktualisierten Konfiguration“ fragt das Meridian 1-System ab und aktualisiert die Daten der Konfigurationskontrolle, die in Meridian MAX gespeichert sind.

Die aktualisierte Konfiguration muß gespeichert werden,

- um alle für ACD-Gruppen und CDNs definierten Attribute zu erkennen.
- nachdem eine neue CDN in der Meridian 1 programmiert wurde.
- wenn die Standard-ACD-Gruppe für eine CDN in der Meridian 1 geändert wurde.
- wenn ein RAN-Bündel für eine ACD-Gruppe in der Meridian 1 geändert wurde.
- wenn die Berichtskontrolle für eine ACD-Gruppe in der Meridian 1 aktiviert wurde.

Tabelle 21-3 enthält eine Übersicht darüber, wann eine Konfiguration aktualisiert werden sollte sowie eine Zusammenfassung der Auswirkungen auf Meridian MAX, wenn die TK-Anlage von Meridian 1 geändert wird.

Die aktualisierte Konfiguration wird allerdings automatisch gespeichert, wenn Meridian MAX neu gestartet oder die Meridian 1 initialisiert wird.

Wenn ein Kunde X11 Version 17 oder höher ausführt, wird Meridian MAX sofort mitgeteilt, wenn Positionen und Wartefelder hinzugefügt oder gelöscht werden. Die konfigurierten Attribute, die den Positionen und Wartefeldern zugewiesen sind, werden Meridian MAX nicht mitgeteilt.

Wenn beispielsweise die Berichtskontrolle für ein ACD-Gruppen- oder CDN-Wartefeld (mit Hilfe von Overlay 23) auf „Ein“ gesetzt wird, werden Meridian MAX die Existenz des Wartefeldes, die zugehörigen Positionen und Amtsleitungen sowie die Tag- und die Nachttabellen des Wartefeldes mitgeteilt.

Verwendet ein Kunde X11 Version 16 oder niedriger, muß das Meridian 1-System initialisiert oder das Meridian MAX-System neu gestartet werden.

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-13 vor, um die Konfiguration aus dem Hauptmenü zu aktualisieren.

Sie können die Konfiguration auch aktualisieren, indem Sie das Feld *SPEICHERN DER AKTUALISIERTEN KONFIGURATION* im Leistungsmerkmal „Änderungsanweisungen erstellen/ändern“ auf „Ja“ stellen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erstellen/Ändern von Änderungsanweisungen“ in diesem Kapitel.

#### **Anleitung 21-13**

##### **So aktualisieren Sie die Konfiguration über das Hauptmenü**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.

*Ein Untermenü wird angezeigt.*

- 2 Wählen Sie „Speichern der aktualisierten Konfiguration“ aus dem Untermenü.

*Die Meldung „Abspeichern der aktualisierten Konfiguration wurde eingeleitet“ wird angezeigt. Die Aktualisierung kann einige Minuten in Anspruch nehmen. Anschließend wird die Meldung wieder ausgeblendet. Weitere Bildschirme werden nicht angezeigt, und Sie bleiben im Menü „Konfigurationskontrolle“.*

### **Änderungen an der TK-Anlagen-Konfiguration**

Änderungen an der TK-Anlagen-Konfiguration können auch direkt in der Meridian 1 durchgeführt werden. Tabelle 21-3 enthält eine Zusammenfassung darüber, wie sich diese auf Meridian MAX auswirken.



| <b>Tabelle 21-3</b><br><b>Auswirkungen von Konfigurationsänderungen an TK-Anlagen</b><br><b>(für X11 Version 17 oder höher)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Änderungen an der TK-Anlagen-Konfiguration durch:</b>                                                                        | <b>AUSWIRKUNG</b>                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Hinzufügen einer ACD-Gruppe                                                                                                     | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Entfernen einer ACD-Gruppe                                                                                                      | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hinzufügen einer Aufsichtsplatz-Position                                                                                        | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hinzufügen einer Bedienplatz-Position                                                                                           | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Entfernen einer Position                                                                                                        | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ändern eines Aufsichtsplatzes in einen Bedienplatz                                                                              | Sie müssen Meridian MAX neu starten.<br>Andernfalls erscheint die Positions-ID weiterhin als Aufsichtsplatz-ID.                                                                                                                                                               |
| Ändern eines Bedienplatzes in einen Aufsichtsplatz                                                                              | Sie müssen Meridian MAX neu starten.<br>Andernfalls wird keine Aufsichtsplatz-ID gezeigt.<br>Außerdem wird während der Abspeicherung der aktualisierten Konfiguration folgende Fehlermeldung angezeigt: „Ausgewählte Position muß ein Bedienplatz, kein Aufsichtsplatz sein“. |
| Ändern des Aufsichtsplatzes eines Bedienplatzes                                                                                 | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hinzufügen einer Amtsleitung                                                                                                    | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Entfernen einer Amtsleitung                                                                                                     | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ändern oder Neuzuweisen einer Amtsleitung                                                                                       | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Hinzufügen einer CDN                                                                                                            | Sie müssen die Konfiguration aktualisieren.<br>Andernfalls wird die Standard-CDN nicht angezeigt.                                                                                                                                                                             |
| Entfernen einer CDN                                                                                                             | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                                   |
| Ändern der Standard-ACD-Gruppe einer CDN                                                                                        | Sie müssen die Konfiguration aktualisieren.<br>Andernfalls wird die Standard-CDN nicht angezeigt.                                                                                                                                                                             |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| <b>Tabelle 21-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Auswirkungen von Konfigurationsänderungen an TK-Anlagen</b><br><b>(für X11 Version 17 oder höher)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Änderungen an der TK-Anlagen-Konfiguration durch:</b>                                                                                      | <b>AUSWIRKUNG</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Hinzufügen eines RAN-Bündels                                                                                                                  | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                        |
| Entfernen eines RAN-Bündels                                                                                                                   | Meridian MAX verwendet das entfernte RAN-Bündel nicht. Die RAN-Bündeltabelle in Meridian MAX zeigt jedoch immer noch an, daß die entfernte RAN den Wartefeldern zugewiesen ist. Meridian 1 zeigt die entfernte RAN darüber hinaus in der Wartefeld-information an. |
| Ändern des RAN-Bündels einer ACD-Gruppe                                                                                                       | Sie müssen die aktualisierte Konfiguration speichern. Andernfalls erkennt Meridian MAX die Änderung nicht.                                                                                                                                                         |
| Ändern der Eingabeaufforderung „RACD“ eines Bündels in der Meridian 1 in JA                                                                   | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                        |
| Ändern der Eingabeaufforderung „RACD“ eines Bündels in der Meridian 1 in NEIN                                                                 | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert.                                                                                                                                                                                                                        |
| Ändern der Eingabeaufforderung „Berichtskontrolle“ für eine ACD-Gruppe in EIN                                                                 | Sie müssen die aktualisierte Konfiguration speichern. Andernfalls zeigen die Konfigurationskontrolle-Parameter „0“ oder „*“ an.                                                                                                                                    |
| Ändern der Eingabeaufforderung „Berichtskontrolle“ für eine ACD-Gruppe in AUS                                                                 | Meridian MAX wird automatisch aktualisiert. Die ACD-Gruppe wird von allen Online-Bildschirmen und Konfigurationskontrolle-Bildschirmen entfernt.                                                                                                                   |
| – Ende –                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Erstellen/Ändern von Änderungsanweisungen

Über das Leistungsmerkmal „Änderungsanweisungen erstellen/ändern“ können Sie Änderungen der Leistungsmerkmale der Konfigurationskontrolle im Stapelverarbeitungsmodus aktivieren. Diese können zu einer festgelegten Zeit oder sofort geändert werden. Sie können zum Beispiel eine Anweisung erstellen, um Überlaufschwellwerte, Nachtschaltungs-Parameter und Amtsleitungszuordnungen jeden Tag zu einer bestimmten Zeit zu ändern. Weitere Informationen über die Ausführung von Änderungsanweisungen zu einer bestimmten Zeit finden Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.

**Anmerkung:** Konfigurationsänderungen im Ad-hoc-Modus können die Werte in den auszuführenden Änderungsanweisungen beeinflussen. Die einzigen Felder in den Änderungsanweisungen, die nicht von Ad-hoc-Änderungen beeinflusst werden, sind hervorgehobene Felder, denen spezielle Werte zugeordnet wurden.

Sie können beispielsweise eine Änderungsanweisung erstellen, um Bedienplatz 1234, der das Wartefeld Fakturierung überwacht, Priorität 1 zu geben. Diese Eingaben werden im Bildschirm Konfigurationskontrolle – Bedienplätze gemacht. In dieser Reihenfolge ändern Sie jedoch nicht den Aufsichtsplatz (Aufsichtsplatz 1000) des Bedienplatzes. Bevor der Änderungsauftrag ausgeführt wird, verwendet Aufsichtsplatz 1000 das Leistungsmerkmal für die Ad-hoc-Konfiguration, um Bedienplatz 1234 Aufsichtsplatz 2000 zuzuordnen. Nach der Ausführung des Änderungsauftrags beobachtet Bedienplatz 1234 das Wartefeld Rechnung mit der Priorität 1. Sein Aufsichtsplatz ist jedoch Aufsichtsplatz 2000.

Wenn Aufsichtsplatz 1000 die Priorität des Bedienplatzes ebenfalls im Ad-hoc-Modus geändert hätte, würde er nach Ausführung des Änderungsauftrags zu Priorität 1 zurückkehren. Dies liegt daran, weil Sie dem Feld *Priorität* in Ihrem Änderungsauftrag einen bestimmten Wert zugeordnet haben, dem Feld *Aufsichtsplatz* jedoch nicht.

**Abbildung 21-14**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Änderungsanweisungen**

Konfigurationskontrolle - Änderungsanweisungen 12:00:00

[Deutsch]

ÄNDERUNGSANWEISUNGNAME:

**Wählen Sie die aufzunehmenden Optionen aus:**

|                                             |      |
|---------------------------------------------|------|
| BEDIENPLATZZUWEISUNGEN ÄNDERN .....         | JA   |
| ÜBERLAUFSCHWELLWERTE ÄNDERN .....           | Nein |
| ZIELE ÜBERLAUF & GEZ. ÜBERLAUF ÄNDERN ..... | Nein |
| ANSAGEN ÄNDERN .....                        | Nein |
| NACHTSCHALTUNGSPARAMETER ÄNDERN .....       | Nein |
| VERKEHRSLENKUNGSTABELLEN TAG ÄNDERN ...     | Nein |
| VERKEHRSLENKUNGSTABELLEN NACHT ÄNDERN ..... | Nein |
| AMTSLEITUNGSZU ORDNUNGEN ÄNDERN .....       | Nein |
| CDN-PARAMETER ÄNDERN .....                  | Nein |

AKTUALISIERTE KONFIGURATION SPEICHERN. Nein

HILFE= Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen LÖSCHEN = Bereich löschen F20 = >>

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-14 vor, um eine Änderungsanweisung zu erstellen oder zu ändern.

**Anleitung 21-14**

**So erstellen oder ändern Sie eine Änderungsanweisung**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Änderungsanweisungen erstellen/ändern“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Änderungsanweisungen“ wird angezeigt.*
- 3 Im Feld *Änderungsanweisungsname* weisen Sie der Änderungsanweisung einen Namen zu.  
 Sie müssen einen Namen zuweisen, damit die Änderungsanweisung gespeichert und zu einem festgelegten Zeitpunkt ausgeführt werden kann.

- 4 Im Feld *Sprache* legen Sie die Sprache fest, die für die Eingabe des Namens verwendet wird.  
Dieses Feld mit eckigen Klammern befindet sich in der oberen rechten Ecke des Bildschirms, wird jedoch in einsprachigen Systemen nicht angezeigt.
- 5 In den übrigen Feldern legen Sie mit „Ja“ oder „Nein“ fest, ob die entsprechende Konfigurationskontrollfunktion in diese Änderungsanweisung aufgenommen werden soll.  
Wenn „Ja“ eingegeben wird, zeigt das System den Bildschirm zu dieser Konfigurationskontrollfunktion an.  
Wenn Sie zum Beispiel im Feld Überlaufschwellwerte ändern „Ja“ eingeben, erscheint der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“. Derselbe Bildschirm wird angezeigt, wenn Sie ihn aus dem Untermenü „Konfigurationskontrolle“ aufrufen.
- 6 Geben Sie Ihre Änderungen im Bildschirm „Konfigurationskontrolle“ ein.
- 7 Wenn Sie damit fertig sind, drücken Sie [Befehle] und wählen „Beenden“.  
*Sie kehren nun zum Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Änderungsanweisungen“ zurück.*
- 8 Wenn Sie die Änderungen für eines der Felder darstellen oder ändern möchten, die auf „Ja“ eingestellt sind, bewegen Sie den Cursor zu diesem Feld und drücken [Änderungsbildschirm aufrufen].  
*Der entsprechende Konfigurationskontroll-Bildschirm wird angezeigt. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, kehren Sie zum Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Änderungsanweisungen“ zurück.*
- 9 Nach Abschluß der Änderungsanweisung drücken Sie [Befehle] und wählen „Speichern als neue Änderungsanweisung“.
- 10 Um die Änderungsanweisung sofort auszuführen, wählen Sie „Ausführen Änderungsanweisung“. Wenn Sie die Änderungsanweisung zu einem bestimmten Zeitpunkt auszuführen möchten, verlassen Sie die Änderungsanweisung. Weitere Informationen erhalten Sie im Kapitel „Zeitplandefinition“.  
Wenn Sie während der Ausführung einer Änderungsanweisung eine Fehlermeldung erhalten, lesen Sie den Abschnitt „Fehlermeldungen“ in diesem Kapitel.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück. Änderungen, die nicht gespeichert worden sind, werden verworfen.

#### **Löschen Formularinhalte**

Dieser Befehl entfernt alle Daten vom Bildschirm.

#### **Darstellen von Änderungsanweisung**

Dieser Befehl blendet eine Popup-Fenster-Liste mit bereits vorhandenen Änderungsanweisungen ein. Wenn Sie eine davon auswählen, wird sie am Bildschirm angezeigt.

#### **Änderungen Änderungsanweisung rückgängig**

Dieser Befehl verwirft alle in der aktuellen Sitzung vorgenommenen Änderungen an der Änderungsanweisung.

#### **Speichern als neue Änderungsanweisung**

Dieser Befehl speichert die gerade angezeigte Änderungsanweisung.

#### **Überschreiben einer Änderungsanweisung**

Dieser Befehl ersetzt eine bestehende Änderungsanweisung durch die gerade angezeigte. Dieser Befehl wird verwendet, wenn die ursprüngliche Änderungsanweisung nicht länger benötigt wird.

#### **Löschen Änderungsanweisung(en)**

Dieser Befehl löscht eine Änderungsanweisung endgültig aus dem System.

#### **Ausführen Änderungsanweisung**

Dieser Befehl führt die gerade angezeigte Änderungsanweisung aus. Die Änderungsanweisung wird an den Ausführungspuffer gesendet.

#### **Darstellen Ad-hoc-Änderungsanweisung**

Dieser Befehl zeigt die bestehende Ad-hoc-Änderungsanweisung an.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Änderungsbildschirm aufrufen**

Diese Funktionstaste zeigt den entsprechenden Konfigurationskontroll-Bildschirm für das Feld auf dem Bildschirm „Änderungsanweisungen“ an. Sie steht nur zur Verfügung, wenn in einem der Felder einer bereits existierenden Änderungsanweisung „Ja“ angezeigt wird. Wenn zum Beispiel im Feld *Verkehrslenkungstabellen Tag ändern* „Ja“ angezeigt wird, kann über diese Funktionstaste das entsprechende Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle – Tagestabellen“ aufgerufen werden werden.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

**Felder****Änderungsanweisungsname**

Dieses Feld enthält den Namen der Änderungsanweisung, der bis zu 40 alphanumerische Zeichen enthalten kann. Der Änderungsanweisung muß ein Name zugeordnet werden, damit sie gespeichert werden kann. Der Name wird auch benötigt, um eine bestehende Änderungsanweisung auszuführen oder zeitlich zu planen.

Wenn Ihr System mehrere Sprachen unterstützt, können Sie den Titel unter Verwendung des Feldes *SPRACHE* in jeder Sprache eingeben. Der Name muß auf jeden Fall in der Standardsprache des Kunden definiert werden; weitere Sprachen sind optional.

### **Sprache**

Dieses Feld enthält die Sprache, in der der Name der Änderungsanweisung eingegeben wird. Es befindet sich in der oberen rechten Ecke in eckigen Klammern und ist nur in mehrsprachigen Systemen vorhanden. Um den Namen in einer anderen Sprache zu definieren, wählen Sie die Sprache und geben dann den neuen Namen der Änderungsanweisung ein.

### **Änderungsfelder**

Über diese Felder wird angezeigt, ob die entsprechende Konfigurationskontrollfunktion in die Änderungsanweisung aufgenommen werden soll.

Wenn Sie ein Feld auf „Ja“ einstellen, gelangen Sie automatisch zum entsprechenden Konfigurationskontroll-Bildschirm. Legen Sie Ihre Änderungen im Bildschirm Konfigurationskontrolle fest, und wählen Sie „Beenden“ aus dem Menü „Befehle“, um zu der Änderungsanweisung zurückzukehren.

Wenn Sie die Änderungen für eines der Felder darstellen oder ändern möchten, die auf „Ja“ eingestellt sind, bewegen Sie den Cursor zu diesem Feld und drücken [Änderungsbildschirm aufrufen].

## **Erstellen/Ändern von Listen**

Mit dem Leistungsmerkmal „Listen erstellen/ändern“ können Sie über das Leistungsmerkmal „Listenmanagement“ Listen erstellen. Eine Beschreibung dieses Leistungsmerkmals finden Sie im Kapitel „Listenmanagement“.

## **Anzeigen des Transaktionsprotokolls**

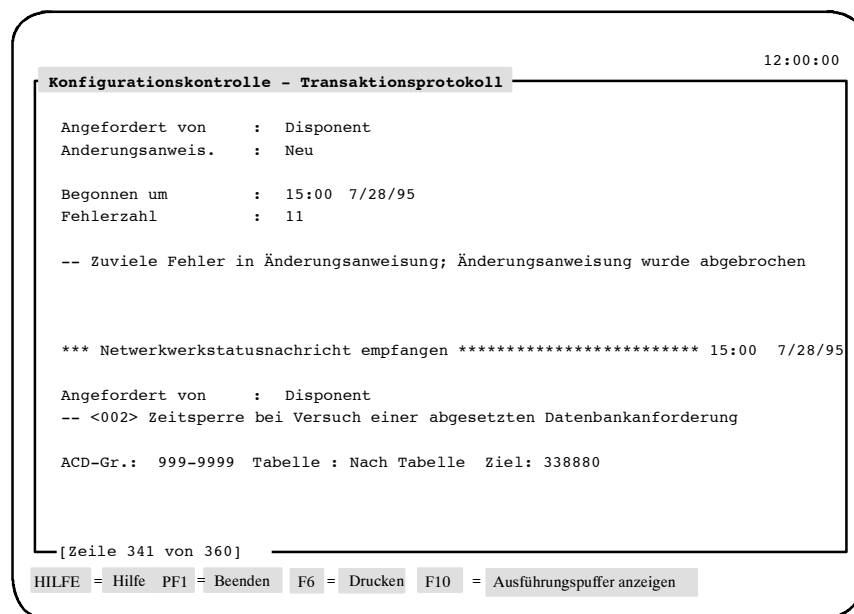
Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Anzeigen des Transaktionsprotokolls“ können Sie ein Protokoll der Konfigurationskontrolltransaktionen einsehen. Es enthält alle angeforderten Änderungsanweisungen, Informationen darüber, wer sie angefordert hat und welche Fehler aufgetreten sind. Alle Änderungsanweisungen werden angezeigt, unabhängig davon, ob sie erfolgreich waren oder gescheitert sind.



Die zuletzt durchgeführte Änderungsanweisung steht im Protokoll an erster Stelle. Wurden Fehler entdeckt, werden zusätzliche Fehlerinformationen angezeigt. Bis zu 2000 Zeilen an Informationen aus vergangenen Anforderungen sind in diesem Protokoll verzeichnet. Wenn das Transaktionsprotokoll 2000 Zeilen erreicht, kürzt das System die Datei automatisch auf die aktuellsten 200 Zeilen.

Jeder Transaktionssatz enthält die Art des aufgetretenen Fehlers (zum Beispiel „Fehlgeschlagene Änderungsanweisung“ oder „Fehler bei Schwellwertänderung“), Datum und Uhrzeit, zu dem der Fehler aufgetreten ist (im Format hh:mm tt/mm/jj), Informationen darüber, wer die Anforderung gab sowie eine Fehlermeldung und eine kurze Beschreibung des Fehlers.

**Abbildung 21-15**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Transaktionsprotokoll**



Gehen Sie gemäß Anleitung 21-15 vor, um ein Transaktionsprotokoll anzuzeigen.

**Anleitung 21-15**

**So zeigen Sie ein Transaktionsprotokoll an**

- 1 Wählen Sie „Konfigurationskontrolle“ aus dem Hauptmenü.  
*Ein Untermenü wird angezeigt.*
- 2 Wählen Sie „Anzeigen des Transaktionsprotokolls“ aus dem Untermenü.  
*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Transaktionsprotokoll“ wird angezeigt. Das Ende des Transaktionsprotokolls mit den letzten im System durchgeführten Änderungsanweisungen wird zuerst angezeigt.*
- 3 Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich im Protokoll zu bewegen.  
Die Meldung „Zeile nnn von mmm“ nahe des unteren Bildschirmrandes zeigt die Position des Cursors an. „nnn“ steht für die Anzahl der Zeilen, die der Cursor vom Anfang des Protokolls entfernt ist. „mmm“ gibt die Gesamtzahl der Zeilen im Protokoll an.
- 4 Wenn Sie damit fertig sind, drücken Sie [Befehle] und wählen „Beenden“.

**Funktionstasten**

**Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

**PF1=Beenden**

Mit diesem Befehl kehren Sie zum Untermenü „Konfigurationskontrolle“ zurück.

**F6=Drucken**

Über diese Funktionstaste können Sie das Transaktionsprotokoll ausdrucken.

Das Protokoll wird an den Standard-Tabellendrucker gesandt, der in Ihrem Profil definiert ist. Wenn dort kein Tabellendrucker definiert ist, wird das Protokoll zum System-Tabellendrucker gesandt, der im Funktionsmerkmal „Weitere Optionen“ definiert ist. Wenn in keiner dieser Bereiche ein Drucker definiert wurde, kann das Protokoll nicht gedruckt werden. Wenn Sie an einen PC mit MTE (mit angeschlossenem Lokaldrucker) angemeldet sind und der lokale Drucker aktiviert ist, wird jegliche Ausgabe an den lokalen Drucker gesandt und nicht an den Standard-Aufsichtszdrucker.

**F10=Ausführungspuffer anzeigen**

Diese Funktionstaste zeigt den aktuellen Inhalt des Ausführungspuffers für Anforderungen der Konfigurationskontrolle an. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für durchzuführende Änderungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Ausführungspuffers“ in diesem Kapitel.

**Anzeigen des Ausführungspuffers**

Über das Leistungsmerkmal „Ausführungspuffer“ können Sie den aktuellen Inhalt des Puffers für die Ausführungsanforderungen der Konfigurationskontrolle darstellen. Dieser Puffer enthält alle Anforderungen für Änderungen, die von Benutzern vorgenommen wurden, aber vom System noch nicht ausgeführt worden sind. Zeitlich festgelegte Änderungsanweisungen gelangen automatisch zu dem Zeitpunkt in dieses Wartefeld, für den sie festgelegt wurden.

**Abbildung 21-16**  
**Der Bildschirm Konfigurationskontrolle – Ausführungspuffer**

| Konfigurationskontrolle - Ausführungspuffer |          |                     | 12:00:00                 |
|---------------------------------------------|----------|---------------------|--------------------------|
| Anzahl der Befehle im Puffer: 0             |          |                     |                          |
|                                             | Uhrzeit  | Absender            | Anforderungsbeschreibung |
| 1                                           | 12:45:37 | Aufsichtsplatz 3700 | Schwellwerte             |
| HILFE = Hilfe F10 = Beenden                 |          |                     |                          |

Gehen Sie gemäß Anleitung 21-16 vor, um den Ausführungspuffer anzuzeigen.

**Anleitung 21-16**

**So zeigen Sie den Ausführungspuffer an**

- 1 Wenn verfügbar, drücken Sie [Ausführungspuffer anzeigen] auf einem Konfigurationskontroll-Bildschirm.

*Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Ausführungspuffer“ wird angezeigt. Die angezeigten Informationen können nur gelesen, jedoch nicht geändert werden.*

- 2 Verwenden Sie die Cursortasten, um sich im Protokoll zu bewegen.
- 3 Wenn Sie fertig sind, drücken Sie [Beenden].

**Funktionstasten**

**Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

**F10=Beenden**

Mit dieser Funktionstaste kehren Sie zu dem Bildschirm zurück, über den das Leistungsmerkmal aufgerufen wurde.

**Felder**

**Anzahl der Befehle im Puffer**

Dieses Feld enthält die Anzahl der Änderungsanforderungen, die darauf warten, ausgeführt zu werden.

**Uhrzeit**

Dieses Feld zeigt die Uhrzeit der Anforderung im Format hh:mm:ss an.

**Absender**

Dieses Feld enthält den Namen des Aufsichtsplatzes, der die Anforderung erzeugt hat. Wenn es sich um eine zeitlich festgelegte Änderungsanweisung handelt, wird „Disponent“ angezeigt.

**Anforderungsbeschreibung**

Dieses Feld zeigt die Art der abgegebenen Anforderung an, zum Beispiel einen Schwellwert oder eine Konfigurationsaktualisierung.

## Fehlermeldungen

Die meisten Fehler, die während der Ausführung von Konfigurationsänderungen auftreten, werden unmittelbar nach der Eingabe der Änderungen erkannt. Die Überprüfung findet anhand der Meridian 1-ACD-Konfigurationsdatenbank statt, die auf Meridian MAX unterhalten wird. Diese Datenbank wird während der Initialisierung von Meridian MAX aufgebaut und soll den aktuellen Stand der Meridian-1-Datenbank widerspiegeln. Die sofortige Überprüfung erkennt folgende konfigurationsabhängige Fehler:

- Unbekannte Positions-ID eingegeben
- Unbekannte Aufsichtsplatz-ID eingegeben
- Unbekannte ACD-Gruppe
- Unbekannte ACD-Gruppe/CDN eingegeben
- Unbekannte Amtsleitung eingegeben

In den Fällen, in denen Änderungen an der Meridian 1-ACD-Konfiguration durchgeführt wurden und der Meridian MAX-Prozessor nicht initialisiert worden ist, werden Fehler von der Meridian 1 möglicherweise erst erkannt, nachdem der Konfigurationskontroll-Befehl ausgeführt worden ist. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, die Konfiguration zu aktualisieren, sobald größere Veränderungen an der Meridian 1-ACD-Datenbank durchgeführt worden sind. Möglicherweise liegen weitere Fehlerursachen vor, die nicht von der MAX-Datenbank überprüft werden können und die Fehlermeldung durch die Meridian 1 erfordern. Diese Situation tritt ein, wenn Änderungsanweisungen ausgeführt werden. Überprüfungen können erst zur Laufzeit vorgenommen werden.

Wenn eine Tabelle geändert wurde, die aus dem Hauptmenü „Konfigurationskontrolle“ gewählt wurde, erfolgt eine sofortige Überprüfung anhand der ACD-Datenbank von Meridian MAX. Diese Überprüfung wird durchgeführt, sobald Sie nach einer Eingabe in einem Feld entweder die Taste [Ausführen] oder eine Bewegungstaste drücken, die den Cursor aus dem aktuellen Feld bewegt. Wenn Sie etwas eingeben, das laut der Meridian MAX-Datenbank ungültig ist, bleibt der Cursor im fehlerhaften Feld stehen, und eine Fehlermeldung wird angezeigt. Geben Sie in diesem Fall einen neuen Wert ein, oder stellen Sie den ursprünglichen Wert wieder her.

Wenn ein Fehler auftritt, nachdem die Tabelle geändert und ausgeführt worden ist, zeigt ein Popup-Fenster eine Erläuterung des Fehlers an (zum Beispiel „Keine Verbindung – versuchen Sie es später wieder“). Wenn Sie die Konfigurationskontrolle zu diesem Zeitpunkt beenden, gehen alle Änderungen an der aktuellen Tabelle verloren.

Da Änderungsanweisungen erzeugt und erst später ausgeführt werden, wird die Gültigkeit der Eingaben nicht während der Eingabe überprüft. Vielmehr wird eine Gültigkeitsprüfung zur Laufzeit durchgeführt.

Es empfiehlt sich, die Fehlerprotokolle zu überprüfen, um sicherzustellen, daß die Änderungsanforderungen ordnungsgemäß ausgeführt wurden. Wählen Sie diese Option, um Listen von ACD-Gruppen, Bedienplätzen und Amtsleitungen in Verbindung mit verschiedenen Optionsbildschirmen der Konfigurationskontrolle zu erstellen und zu ändern.

Mit Hilfe dieses Felds können Sie bis zu 100 Elemente auswählen, die in die Liste aufgenommen werden sollen. Das System überprüft, ob die Syntax Ihrer Einträge gültig ist. Außer für die ACD-Gruppen überprüft es jedoch nicht, ob der eingegebene Eintrag vorhanden ist oder bereits in der Liste steht. Drücken Sie die Taste Optionen, um zu sehen, welche Form die Listenelemente annehmen sollen.

Sie können immer dann einen Listennamen eingeben, wenn Sie normalerweise eine einzelne ACD-Gruppe, Bedienplatznummer oder Amtsleitung verwenden würden. Die festgelegte Liste der Elemente wird mit ihren jeweils aktuellen Parametern angezeigt. Eine Zeichenfolge aus identischen Zeichen („=====“) kennzeichnet das Ende der Liste.

## Online-Anzeigen und Fehlermeldungen

Fehler, die in der Konfigurationskontrolle auftreten, wenn diese über die Online-Anzeigen aufgerufen wird, werden grundsätzlich genauso behandelt wie die, die auftreten, wenn sie über das Hauptmenü aufgerufen wird. In den Online-Anzeigen kann jedoch immer nur ein Bedienplatz oder eine ACD-Gruppe/CDN den Fehler verursacht haben.

Fehler, die bei der Ausführung von Änderungsanweisungen der Konfigurationskontrolle oder in zuvor ausgeführten Befehlen der Ad-hoc-Konfigurationskontrolle auftreten, werden in eine Protokolldatei geschrieben. Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Anzeigen des Transaktionsprotokolls“.

Wenn ein Fehler auftritt, werden ein Zeitstempel sowie das Objekt und die Option, in der der Fehler auftrat, eine kurze Erklärung des Fehlers (wenn möglich) und die gewünschten sowie aktuellen Feldwerte in die Protokolldatei geschrieben. Dieses Transaktionsprotokoll kann ausgedruckt und als Bericht der aufgetretenen Fehler aufbewahrt werden.





---

## Kapitel 22: Zeitplandefinition

---

Über das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ können Sie öffentliche Berichte ausdrucken oder Änderungsanweisungen zur Konfigurationskontrolle zu bestimmten Zeiten oder in wiederkehrenden Abständen ausführen. Möglicherweise wird dieses Leistungsmerkmal nicht in Ihrem Hauptmenü angezeigt, wenn es vom Systemverwalter in Ihrem Profil deaktiviert wurde.

Die maximal für Ihr System zulässige Anzahl an Zeitplandefinitionen finden Sie im Kapitel „Erste Schritte“ im Abschnitt „Systembeschränkungen von Meridian MAX 10“.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie aus dem Hauptmenü „*Zeitplandefinition*“ aus.

**Abbildung 22-1**  
**Der Bildschirm „Zeitplandefinition“**

12:00:00

**Zeitplandefinition**

[Deutsch]

ZEITPLANNAME :

| DATUM AUSWÄHLEN               | UHRZEIT AUSWÄHLEN                               |
|-------------------------------|-------------------------------------------------|
| Datum (mm/dd) : 8/01          | Ende jedes Intervalls :<br>Ende jeder Schicht : |
| Beginn jeder Woche :          | Uhrzeiten in Zeitplan (hh:mm)                   |
| Beginn jeder Periode :        | 18:00                                           |
| Jeden Montag :                |                                                 |
| Jeden Dienstag :              |                                                 |
| Jeden Mittwoch :              |                                                 |
| Jeden Donnerstag :            |                                                 |
| Jeden Freitag :               |                                                 |
| Jeden Samstag :               |                                                 |
| Jeden Soontag :               |                                                 |
| Zeitbegrenzung : 0:00 - 23:59 |                                                 |

HILFE = Hilfe    PF1 = Befehle    PF2 = Optionen    PF3 = Bereich bearbeiten    LÖSCHEN = Bereich löschen

## Erstellen eines Zeitplans

Gehen Sie gemäß Anleitung 22-1 vor, um einen Zeitplan zu erstellen.

**Anmerkung:** Mit Meridian MAX 10 können Sie einen Bericht drucken, der alle Daten enthält, die in ein oder mehrere Zeitplandefinitionen eingegeben wurden. Diesem Zeitplandefinitions-Datenbankbericht wurden möglicherweise Berichte und Änderungsanweisungen beigelegt. Weitere Informationen zum Drucken dieser Definitionen finden Sie im Kapitel „Systemberichte“.

### ACHTUNG

Es ist wichtig, daß die MTE-Sitzung für den lokalen Drucker, der die geplanten Berichte erhält, aktiv ist. Wenn die Sitzung nicht aktiv ist, werden die geplanten Berichte in Meridian MAX 10 in eine Warteschlange eingereiht und erst beim Neustart der MTE-Sitzung ausgedruckt.

**Anleitung 22-1****So erstellen Sie einen Zeitplan**

- 1 Wählen Sie aus dem Hauptmenü „Zeitplandefinition“.  
*Der Bildschirm „Zeitplandefinition“ wird angezeigt.*
- 2 Weisen Sie dem Zeitplan im Feld *ZEITPLANNAME* einen Namen zu.  
Zur Speicherung des Zeitplans muß ein Name zugewiesen sein.
- 3 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan zu bestimmten Terminen aktiviert wird, geben Sie diese Termine im Feld *DATUM* im Format tt/mm ein, oder verwenden Sie ein Sternchen (\*) als Platzhalterzeichen. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie kein Datum definieren möchten.  
  
Geben Sie \*/01 ein, um den ersten Tag jedes Monats zu definieren, 06/\*, um jeden Tag im Juni zu definieren, oder \*/\*, um jeden Tag jedes Monats zu definieren.
- 4 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan zu Beginn jeder Woche aktiviert wird, geben Sie im Feld *Beginn jeder Woche* ein Sternchen (\*) ein.  
Wenn Sie dieses Feld nicht verwenden möchten, lassen Sie es leer.  
  
Der Beginn der Woche ist im Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ in der Parameterverwaltung definiert.
- 5 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan zu Beginn jeder Periode aktiviert wird, geben Sie im Feld *Beginn jeder Periode* ein Sternchen (\*) ein.  
Wenn Sie dieses Feld nicht verwenden möchten, lassen Sie es leer.  
  
Der Beginn der Perioden ist im Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ in der Parameterverwaltung definiert.
- 6 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan an einem bestimmten Tag der Woche aktiviert wird, geben Sie im entsprechenden Feld *JEDEN MONTAG, DIENSTAG...* ein Sternchen (\*) ein. Wenn Sie diese Felder nicht verwenden möchten, lassen Sie sie leer.  
  
Geben Sie beispielsweise ein Sternchen (\*) im Feld *JEDEN MONTAG* ein, um den Zeitplan jeden Montag auszuführen.
- 7 Geben Sie im Feld *ZEITBEGRENZUNG* den Beginn und das Ende des Zeitraums ein, in dem der Zeitplan aktiviert werden kann.  
  
Die Zeiten im Feld *UHRZEITEN IM ZEITPLAN* müssen in diesen Bereich fallen.
- 8 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan am Ende jedes Intervalls aktiviert wird, geben Sie im Feld *ENDE JEDES INTERVALLS* ein Sternchen (\*) ein. Wenn Sie dieses Feld nicht verwenden möchten, lassen Sie es leer.

- 9 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan am Ende jeder Schicht aktiviert wird, geben Sie im Feld *ENDE JEDER SCHICHT* ein Sternchen (\*) ein. Wenn Sie dieses Feld nicht verwenden möchten, lassen Sie es leer.
- 10 Wenn Sie möchten, daß der Zeitplan zu einer bestimmten Zeit ausgeführt wird, geben Sie die Zeit(en) im Feld *UHRZEITEN IM ZEITPLAN* ein.  
Die Zeiten müssen innerhalb des im Feld *ZEITBEGRENZUNG* definierten Bereichs liegen.
- 11 Informationen dazu, wie Sie diesem Zeitplan Berichte beifügen können, finden Sie im Abschnitt „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“ in diesem Kapitel. Wie Sie diesem Zeitplan Änderungsanweisungen beifügen, erfahren Sie im Abschnitt „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“ in diesem Kapitel.

### Funktionstasten

#### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

#### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

##### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Hauptmenü zurück.

##### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl löschen Sie alle Informationen vom Bildschirm, so daß die Zeitplandefinition leer ist. Dieser Befehl sollte verwendet werden, wenn eine neue Zeitplandefinition erstellt werden soll.

##### **Darstellen bestehender Zeitplandefinitionen**

Mit diesem Befehl werden vorhandene Zeitplandefinitionen angezeigt.

##### **Änderungen an Zeitplandefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle in der gerade angezeigten Zeitplandefinition vorgenommenen Änderungen entfernt, sofern sie nicht gespeichert wurden.

##### **Speichern als neue Zeitplandefinition**

Mit diesem Befehl werden die Informationen als eine neue Zeitplandefinition gespeichert.

##### **Überschreiben bestehender Zeitplandefinition**

Dieser Befehl ersetzt eine vorhandene Zeitplandefinition durch die gerade angezeigte Zeitplandefinition.

**Löschen bestehender Zeitplandefinitionen**

Dieser Befehl löscht die Zeitplandefinition aus dem System.

**Beifügen von Berichten zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Berichte beigefügt werden.

**Beifügen von Änderungsanweisungen zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Änderungsanweisungen zugewiesen werden.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann das Feld bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**Felder****Zeitplanname**

Dieses Feld legt den Namen des Zeitplans fest. Ein Name muß eingegeben werden, sonst kann der Zeitplan nicht gespeichert werden. Dieser Name erscheint in den Menüs zur Zeitplandefinition.

### **Datum (tt/mm)**

Dieses Feld bestimmt die Termine, an denen dieser Zeitplan aktiviert werden soll. Das Datum wird im Format tt/mm oder mit einem Sternchen (\*) als Platzhalterzeichen eingegeben.

Beispiele:

- 01/\* bedeutet „der erste Tag jedes Monats“
- \*/06 bedeutet „jeder Tag im Juni“
- \*/\* bedeutet „jeder Tag jedes Monats“

### **Beginn jeder Woche**

Wenn Sie möchten, daß die diesem Zeitplan beigefügten Berichte und Änderungsanweisungen zu Beginn jeder Woche ausgedruckt und ausgeführt werden, geben Sie ein Sternchen ein. Der Beginn der Woche ist im Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ definiert.

### **Beginn jeder Periode**

Wenn Sie möchten, daß die diesem Zeitplan beigefügten Berichte und Änderungsanweisungen zu Beginn jeder Periode ausgedruckt und ausgeführt werden, geben Sie ein Sternchen ein. Der Beginn der Periode ist im Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ definiert.

### **Jeden Montag, Dienstag...**

Wenn Sie möchten, daß die diesem Zeitplan beigefügten Berichte und Änderungsanweisungen an bestimmten Tagen der Woche ausgedruckt und ausgeführt werden, geben Sie neben diesen Tagen ein Sternchen ein.

### **Zeitbegrenzung**

Dieses Feld bestimmt die Uhrzeiten, zu denen die diesem Zeitplan beigefügten Berichte und Änderungsanweisungen ausgedruckt und ausgeführt werden können. Dieses Feld gilt nur für Zeitpläne, in denen Sie *Ende jeder Schicht/Ende jedes Intervalls* oder *Uhrzeiten im Zeitplan* definiert haben.

### **Ende jedes Intervalls**

Wenn Sie am Ende jedes der 48 halbstündigen Intervalle des Tages die beigefügten Berichte drucken und die Änderungsanweisungen ausführen möchten, geben Sie ein Sternchen ein.

**Ende jeder Schicht**

Wenn Sie am Ende jeder vordefinierten Schicht eines Tages die beigefügten Berichte drucken und die Änderungsanweisungen ausführen möchten, geben Sie ein Sternchen ein. Die Schichten sind im Leistungsmerkmal „System-Zeitrahmendefinition“ definiert.

**Uhrzeiten im Zeitplan**

Wenn Sie zu bestimmten Zeiten der zeitlich festgelegten Perioden die beigefügten Berichte drucken und die Änderungsanweisungen ausführen möchten, geben Sie die Zeiten hier ein. Verwenden Sie das 24-Stunden-Format oder ein Sternchen als Platzhalter für die Stunde. Zum Beispiel bedeutet „\*:10“ „10 Minuten nach jeder vollen Stunde“.

**Anmerkung:** Ein Bericht kann, je nach der Zeitauswahl im Zeitplan, mehr als einmal gedruckt werden. Wenn Sie z. B. \* im Feld *Ende jedes Intervalls* eingegeben haben, und „4:30“ unter *Uhrzeiten*, wird der gleiche Bericht um 4:30 morgens doppelt ausgedruckt.

**ACHTUNG**

Warten Sie, bis die Mitternachts-Routinen beendet sind, bevor Sie Zeitpläne für Berichte festlegen oder die Zeit der Meridian 1-Uhr ändern.

Es ist nicht empfehlenswert, Berichte zwischen Mitternacht und 01:00 Uhr zeitlich festzulegen. Diese Zeit wird benötigt, um die Datenbankpflege um Mitternacht abzuschließen. Wenn Sie die Zeit ändern müssen, stellen Sie sicher, daß folgende Bedingungen erfüllt sind: Die Zeit wird nicht zwischen Mitternacht und 01:00 Uhr geändert, und die neue Zeit liegt nicht zwischen Mitternacht und 01:00 Uhr.

## Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“ können Sie einem Zeitplan öffentliche Berichte beifügen. Berichte und Änderungsanweisungen können dem gleichen Zeitplan beigefügt werden.

**Anmerkung:** Einer Zeitplandefinition können ausschließlich öffentliche Berichte beigefügt werden.

**Abbildung 22-2**  
Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“

12:00:00

**Zeitplandefinition – Zugewiesene Berichte**

ZEITPLANNAME : Grafikbericht Zeitplan

| ZEITLICH FESTGELEGTE BERICHTE | KOPIEN |
|-------------------------------|--------|
| VSB - Ziel ACD-Gruppe         | 1      |
| VCB - Überlauf                | 1      |
| HSB - Bedienpl.               | 1      |

HILFE = Hilfe    PF1 = Befehle    PF2 = Optionen    F6 = Hinzufügen mehrerer Berichte

Die einem Zeitplan zugewiesenen Berichte gehen nicht immer an das Ausgabegerät, das im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ definiert ist. Tabelle 22-1 listet die Ausgabegeräte auf, die einem Bericht zugeordnet werden können, wenn er einem Zeitplan zugewiesen ist.



| <b>Tabelle 22-1</b><br><b>Ausgabegerät für Berichte, die einem Zeitplan zugewiesen sind</b> |                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Definiertes Ausgabegerät</b>                                                             | <b>Ziel, wenn einem Zeitplan beigelegt</b> |
| Terminal                                                                                    | System-Standarddrucker                     |
| Standarddrucker                                                                             | System-Standarddrucker                     |
| Abgesetzter NAC-Drucker                                                                     | NAC-System-Standarddrucker                 |
| Definierter Drucker                                                                         | Definierter Drucker                        |

## Beifügen von Berichten zu einem Zeitplan

Gehen Sie gemäß Anleitung 22-2 vor, um einem Zeitplan Berichte beizufügen.

### Anleitung 22-2

#### So fügen Sie einem Zeitplan Berichte bei

- 1 Führen Sie die Schritte im Abschnitt „Erstellen eines Zeitplans“ aus, um die Zeitplanparameter zu definieren.
- 2 Nach dem Erstellen der Zeitplandefinition drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Diesem Zeitplan Berichte beifügen“.
 

*Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“ wird angezeigt. Das Feld ZEITPLANNAME zeigt den dem Zeitplan durch das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugewiesenen Namen an.*
- 3 Wenn Sie dem Zeitplan einen einzigen Bericht hinzufügen möchten, drücken Sie [Optionen] im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE BERICHTE, und wählen Sie den Bericht aus dem angezeigten Popup-Fenster aus.
 

*Der Berichtsname wird im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE BERICHTE angezeigt.*
- 4 Wenn Sie dem Zeitplan mehr als einen Bericht hinzufügen möchten, drücken Sie im Feld *Zeitlich festgelegte Berichte* [Hinzufügen mehrerer Berichte], und wählen Sie die jeweiligen Berichte aus dem angezeigten Popup-Fenster aus.
 

*Alle Berichtsnamen werden im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE BERICHTE angezeigt. Einem Zeitplan können bis zu 100 Berichte beigelegt werden.*

- 5 Wenn Sie mehrere Berichte hinzufügen, drücken Sie [Hinzufügen beenden], nachdem alle Berichte im Zeitplan integriert wurden.
- 6 Um einen vorhandenen Bericht aus dem Zeitplan zu löschen, markieren Sie ihn mit dem Cursor, und drücken Sie [Bericht entfernen].
- 7 Geben Sie im Feld *KOPIEN* die Anzahl der Kopien an, die von jedem Bericht erstellt werden sollen.  
*Diese Zahl kann zwischen eins und neun liegen.*
- 8 Wenn Sie diesem Zeitplan Änderungsanweisungen beifügen möchten, lesen Sie Abschnitt „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“ in diesem Kapitel.
- 9 Wenn Sie mit diesem Zeitplan fertig sind, drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „*Speichern als neue Zeitplandefinition*“.

Sobald der Zeitplan gespeichert ist, wird er zu den von Ihnen festgelegten Zeiten aktiviert.

**Anmerkung:** Bei mehreren Berichten erfolgt die Ausführung in umgekehrter Reihenfolge. Wenn beispielsweise die Berichte A, B und C einem Zeitplan beigefügt wurden, werden Sie in der Reihenfolge C, B und A ausgeführt.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Hauptmenü zurück.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl löschen Sie alle Informationen vom Bildschirm, so daß die Zeitplandefinition leer ist. Dieser Befehl sollte verwendet werden, wenn eine neue Zeitplandefinition erstellt werden soll.

#### **Darstellen bestehender Zeitplandefinitionen**

Mit diesem Befehl werden vorhandene Zeitplandefinitionen angezeigt.

**Änderungen an Zeitplandefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle in der gerade angezeigten Zeitplandefinition vorgenommenen Änderungen entfernt, sofern sie nicht gespeichert wurden.

**Speichern als neue Zeitplandefinition**

Mit diesem Befehl werden die Informationen als eine neue Zeitplandefinition gespeichert.

**Überschreiben bestehender Zeitplandefinition**

Dieser Befehl ersetzt eine vorhandene Zeitplandefinition durch die gerade angezeigte Zeitplandefinition.

**Löschen bestehender Zeitplandefinitionen**

Dieser Befehl löscht die Zeitplandefinition aus dem System.

**Beifügen von Berichten zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Berichte beigefügt werden.

**Beifügen von Änderungsanweisungen zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Änderungsanweisungen zugewiesen werden.

**Zurück zu Zeitplan-Hauptbildschirm**

Mit diesem Befehl können Sie zum Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ wechseln.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**F6=Hinzufügen mehrerer Berichte**

Mit dieser Funktionstaste können Sie dem Zeitplan mehr als einen Bericht hinzufügen. Ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Berichte wird angezeigt, wenn diese Taste im Feld *ZEITLICH FESTGELEGTE BERICHTE* gedrückt wird. Wählen Sie die Berichte aus dem Fenster aus, damit sie auf dem Bildschirm angezeigt werden.

**F6=Hinzufügen beenden**

Mit dieser Funktionstaste beenden Sie das Hinzufügen mehrerer Berichte zu diesem Zeitplan.

**Delete=Bericht entfernen**

Diese Funktionstaste entfernt einen Bericht aus dem Zeitplan. Der Bericht muß durch den Cursor markiert werden, bevor er gelöscht werden kann.

**Felder**

**Zeitplanname**

Dieses Feld zeigt den Namen an, der dem Zeitplan im Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugeordnet wurde. Er wird lediglich angezeigt.

**Zeitlich festgelegte Berichte**

Dieses Feld zeigt die Namen der diesem Zeitplan beigefügten Berichte an. Nur öffentliche Berichte können einem Zeitplan beigefügt werden. Drücken Sie [Optionen], um einen einzelnen Bericht hinzuzufügen. Drücken Sie [Hinzufügen mehrerer Berichte], um mehr als einen Bericht hinzuzufügen. Einem Zeitplan können maximal 100 Berichte beigefügt werden.

**Kopien**

Dieses Feld zeigt die Anzahl der Kopien an, die von dem Bericht erstellt werden sollen. Die Anzahl kann zwischen eins und neun liegen. Standardmäßig erstellt Meridian MAX von jedem Bericht eine Kopie.

## Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen

Mit dem Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“ können Sie einem Zeitplan Änderungsanweisungen beifügen. Berichte und Änderungsanweisungen können dem gleichen Zeitplan beigefügt werden.

### Abbildung 22-3

Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“

12:00:00

**Zeitplandefinition - Zugewiesene Änderungsanweisungen**

ZEITPLANNAME : Shift 2 Chg Order Sched.

ZEITLICH FESTGELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN

Shift 1 Chg Order Sched.

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen F6 = Mehrere Änderungsanweisungen hinzufügen

## Beifügen von Änderungsanweisungen zu einem Zeitplan

Gehen Sie gemäß Anleitung 22-3 vor, um einem Zeitplan Änderungsanweisungen beizufügen.

### Anleitung 22-3

**So fügen Sie einem Zeitplan Änderungsanweisungen bei**

- 1 Führen Sie die Schritte im Abschnitt „Erstellen eines Zeitplans“ aus, um die Zeitplanparameter zu definieren.
- 2 Nach dem Erstellen der Zeitplandefinition drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Beifügen von Änderungsanweisungen zu diesem Zeitplan“.

*Der Bildschirm „Zeitplandefinition – Beigefügte Änderungsanweisungen“ wird angezeigt. Das Feld ZEITPLANNAME zeigt den Namen an, der dem Zeitplan durch das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugewiesen wurde.*

- 3 Wenn Sie dem Zeitplan nur eine Änderungsanweisung hinzufügen möchten, drücken Sie im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNG [Optionen], und wählen Sie die Änderungsanweisung aus dem angezeigten Popup-Fenster aus.

*Der Name der Änderungsanweisung wird im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN angezeigt.*

- 4 Wenn Sie dem Zeitplan mehr als eine Änderungsanweisung hinzufügen möchten, drücken Sie im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN [Hinzufügen mehrerer Änderungsanweisungen], und wählen Sie die jeweiligen Änderungsanweisungen aus dem angezeigten Popup-Fenster aus.

*Alle Änderungsanweisungsamen werden im Feld ZEITLICH FESTGELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN angezeigt. Einem Zeitplan können bis zu 100 Änderungsanweisungen beigefügt werden.*

- 5 Wenn Sie mehrere Änderungsanweisungen hinzufügen, drücken Sie [Hinzufügen beenden], nachdem alle Änderungsanweisungen in den Zeitplan integriert wurden.
- 6 Um eine vorhandene Änderungsanweisung aus dem Zeitplan zu löschen, markieren Sie sie mit dem Cursor, und drücken Sie [Änderungsanweisung löschen].
- 7 Wenn Sie diesem Zeitplan Berichte beifügen möchten, lesen Sie den Abschnitt „Zeitplandefinition – Beigefügte Berichte“ in diesem Kapitel.
- 8 Wenn Sie mit diesem Zeitplan fertig sind, drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Speichern als neue Zeitplandefinition“.

Sobald der Zeitplan gespeichert ist, wird er zu den von Ihnen festgelegten Zeiten aktiviert.

**Anmerkung:** Bei mehreren Änderungsanweisungen erfolgt die Ausführung in umgekehrter Reihenfolge. Wenn einem Zeitplan beispielsweise die Änderungsanweisungen A, B und C beigefügt sind, werden Sie in der Reihenfolge C, B und A ausgeführt.

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden (ohne Änderungen zu speichern)**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Hauptmenü zurück.

#### **Löschen Formularinhalte**

Mit diesem Befehl löschen Sie alle Informationen vom Bildschirm, so daß die Zeitplandefinition leer ist. Dieser Befehl sollte verwendet werden, wenn eine neue Zeitplandefinition erstellt werden soll.

#### **Darstellen bestehender Zeitplandefinitionen**

Mit diesem Befehl werden vorhandene Zeitplandefinitionen angezeigt.

#### **Änderungen an Zeitplandefinition rückgängig**

Mit diesem Befehl werden alle in der gerade angezeigten Zeitplandefinition vorgenommenen Änderungen entfernt, sofern sie nicht gespeichert wurden.

#### **Speichern als neue Zeitplandefinition**

Mit diesem Befehl werden die Informationen als eine neue Zeitplandefinition gespeichert.

#### **Überschreiben bestehender Zeitplandefinition**

Dieser Befehl ersetzt eine vorhandene Zeitplandefinition durch die gerade angezeigte Zeitplandefinition.

#### **Löschen bestehender Zeitplandefinitionen**

Dieser Befehl löscht die Zeitplandefinition aus dem System.

#### **Beifügen von Berichten zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Berichte beigefügt werden.

#### **Beifügen von Änderungsanweisungen zu diesem Zeitplan**

Mit diesem Befehl können dem Zeitplan Änderungsanweisungen zugewiesen werden.

#### **Zurück zu Zeitplan-Hauptbildschirm**

Mit diesem Befehl können Sie zum Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ wechseln.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**F6=Mehrere Änderungsanweisungen hinzufügen**

Mit dieser Funktionstaste können Sie dem Zeitplan mehr als eine Änderungsanweisung hinzufügen. Wenn Sie dieses Taste im Feld *ZEITLICH FEST-GELEGTE ÄNDERUNGSANWEISUNGEN* drücken, wird ein Popup-Fenster mit einer Liste der verfügbaren Änderungsanweisungen eingeblendet. Wählen Sie die Änderungsanweisungen aus der Liste aus, damit sie auf dem Bildschirm angezeigt werden.

**F6=Hinzufügen beenden**

Mit dieser Funktionstaste beenden Sie das Hinzufügen mehrerer Änderungsanweisungen zu diesem Zeitplan.

**Löschen=Änderungsanweisung entfernen**

Diese Funktionstaste entfernt eine Änderungsanweisung aus dem Zeitplan. Die Änderungsanweisung muß durch den Cursor markiert werden, bevor sie gelöscht werden kann.

**Felder**

**Zeitplanname**

Dieses Feld zeigt den Namen an, der dem Zeitplan im Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ zugeordnet wurde. Er wird lediglich angezeigt.

**Zeitlich festgelegte Änderungsanweisungen**

Dieses Feld zeigt die Namen der diesem Zeitplan zugewiesenen Änderungsanweisungen an. Drücken Sie [Optionen], um eine einzelne Änderungsanweisung hinzuzufügen. Drücken Sie [Hinzufügen mehrerer Änderungsanweisungen], um mehr als eine Änderungsanweisung hinzuzufügen. Sie können einem Zeitplan maximal 100 Änderungsanweisungen zuweisen.



---

## Kapitel 23: Drucken auf einem lokalen Drucker

---

Mit dem Leistungsmerkmal „Lokaler Druck“ können Sie einen an Ihren PC angeschlossenen Drucker so konfigurieren, daß Sie Berichte und andere Daten von Meridian MAX erhalten. Der PC muß MTE ausführen.

In Meridian MAX konfigurierte Drucker werden als lokale Drucker bezeichnet. Diese Drucker können über einen beliebigen Anschluß wie zum Beispiel über einen seriellen (COM), einen parallelen, einen USB oder einen IEEE-1394 Anschluß an den PC angeschlossen werden. Sie können auch einen Netzwerkdrucker anschließen, auf den vom PC aus zugegriffen werden kann.

Mit dem Leistungsmerkmal „Lokaler Druck“ können Sie außerdem die folgenden Vorgänge ausführen:

- Einen Bericht an jeden lokalen Drucker senden, sogar an einen, der von einem anderen Aufsichtsplatz benutzt wird.
- Zeitlich festgelegte Berichte an den lokalen Drucker senden.
- Berichte in die Warteschlange eines lokalen Druckers einreihen.
- Eine Vielzahl an Berichten drucken, inklusive tabellarischer Berichte, grafischer Berichte, Datenschnittstellenberichte und Systemberichte. Es können auch Berichte für das Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm gedruckt werden.
- Bildschirmabbildungen drucken, indem Sie die Funktionstaste [Drucken] verwenden. Wird die Taste [Druck] verwendet, werden die internationalen Zeichen und Diagrammdetails möglicherweise nicht korrekt ausgedruckt.

**ACHTUNG**

Beachten Sie, daß durch das Hinzufügen, Löschen oder Wechseln eines lokalen Druckers die Druckaufträge an *allen* Druckern gestoppt werden. Der Druckvorgang wird fortgesetzt, nachdem Sie die Konfiguration des Druckers beendet haben.

Es muß auch darauf geachtet werden, daß die MTE Sitzung für den lokalen Drucker, der die Berichte empfängt, läuft. Wenn dies nicht der Fall ist, werden die Berichte in Meridian MAX in eine Warteschlange eingereiht und erst ausgedruckt, wenn MTE neu gestartet wird.

Um in einer Windows-Umgebung lokal zu drucken, müssen Sie MTE 10 oder höhere Versionen verwenden. Weitere Informationen finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

**Anmerkung:** Das Leistungsmerkmal „Lokaler Druck“ kann nicht benutzt werden, wenn mehr als eine MTE-Sitzung auf einem PC läuft und an dasselbe Meridian MAX angeschlossen ist.

## Lokaler Druck in Meridian MAX 10

Um auch umfangreiche Druckaufträge durchführen zu können, wurden Änderungen an der Art vorgenommen, in welcher der lokale Druck in Meridian MAX 10 verwendet wird. Diese Änderungen sind u.a.:

- „MTE Generic Printer“, „Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm“ oder „Datenschnittstellenberichte“ sind die drei einzigen Optionen, die als Ausgabegeräte gewählt werden können. Es ist nun nicht mehr möglich, ein bestimmtes Druckermodell zu wählen.
- Das Ausgabegerät MTE Generic Printer sendet Berichtsdaten zum Formatieren an MTE. In früheren Versionen wurden die Daten in Meridian MAX formatiert.

**Anmerkung:** Bei der Aktualisierung der Version Meridian MAX 9 oder früher werden alle lokalen und MTE Druckerdefinitionen automatisch von den spezifischen Druckermodellen in die Option MTE Generic Printer geändert.

- Für das Ausgabegerät Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm wird der Bericht in Meridian MAX formatiert. Er kann an MTE für eine Umleitung zu MAXcaster oder zu einem anderen Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm gesendet werden, das mit Meridian MAX kompatibel ist.
- Für das Ausgabegerät Datenschnittstellenberichte wird der Bericht in Meridian MAX formatiert und an MTE zum Umleiten an das Produkt „Datenschnittstellenberichte“ gesendet.

## Ausgabe

Ihr PC muß über MTE verfügen, um Daten an einen lokalen Drucker zu senden.

Wenn Sie MTE während des Empfangs von Druckdaten von Meridian MAX anhalten, gehen diese Daten verloren. Zudem wird der Rest des Berichts nicht korrekt ausgedruckt, wenn MTW erneut gestartet wird.

Wenn Sie Meridian MAX während des Empfangs von Druckdaten durch MTE verlassen, wird der Teil des vom MTE empfangenen Berichts nicht korrekt ausgedruckt. Der Rest des Berichts geht verloren und kann mit dem nächsten Druckauftrag verschmolzen werden.

Lokale Drucker sind in der maximalen Anzahl an Druckern enthalten, die in Meridian MAX konfiguriert werden können. Die maximal zulässige Anzahl der lokalen Drucker für Ihr System finden Sie im Kapitel „Erste Schritte“.

## Drucken an einen LAN Drucker

Druckaufträge können an Drucker umgeleitet werden, die an Ihr LAN angeschlossen sind, wenn:

- der für die Umleitung der Ausgabe verantwortliche PC mit MTE ausgestattet ist
- der LAN-Drucker vom Windows Betriebssystem unterstützt wird und der MTE ausführende PC auf den Drucker zugreifen kann

## Vor dem Konfigurieren eines lokalen Druckers

Bevor Sie einen lokalen Drucker hinzufügen oder wechseln, sollten Sie folgende Schritte durchführen:

- Stellen Sie sicher, daß der Drucker ordnungsgemäß angeschlossen ist.  
Diese Drucker können über einen beliebigen Anschluß wie zum Beispiel über einen seriellen (COM), einen parallelen, einen USB- oder einen IEEE-1394-Anschluß an den PC angeschlossen werden. Sie können auch einen Netzwerkdrucker anschließen, auf den vom PC aus zugegriffen werden kann.  
Weitere Informationen finden Sie im *Meridian MAX 10 Installationshandbuch* (NTP 553-4001-111), im Kapitel über periphere Geräte.
- Stellen Sie sicher, daß der Drucker vom Windows Betriebssystem unterstützt wird. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft Windows Dokumentation.
- Stellen Sie sicher, daß MTE ordnungsgemäß konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

## Berichte an einen lokalen Drucker leiten

Nachdem ein lokaler Drucker in Meridian MAX konfiguriert wurde, kann er über die Popup-Fenster der zur Auswahl eines Druckers verwendeten Felder aufgerufen werden. Beispielsweise kann er im Feld *Ausgabegerät* im Leistungsmerkmal „Berichtsparameterdefinition“ zum Ausdrucken eines Berichts ausgewählt werden.

Für andere Ausdrücke wie Systemberichte oder Online-Statusanzeigen werden die in Ihrem Profil definierten Drucker benutzt. Wenn Sie häufig von mehreren Arbeitsplätzen aus arbeiten, können Sie den lokalen Drucker in Ihrem Profil aktivieren, um den Standarddrucker zugunsten eines lokalen Druckers zu übergehen. Dieses Feld wird auch wirksam, wenn die Auswahl des Standarddruckers im Feld *Ausgabegerät* des Leistungsmerkmals Berichtsparameterdefinition getroffen wurde.

Weitere Informationen zu den verschiedenen Typen lokaler Drucker finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

## Hinzufügen von lokalen Druckern

Gehen Sie gemäß Anleitung 1-1 vor, um einen lokalen Drucker hinzuzufügen.

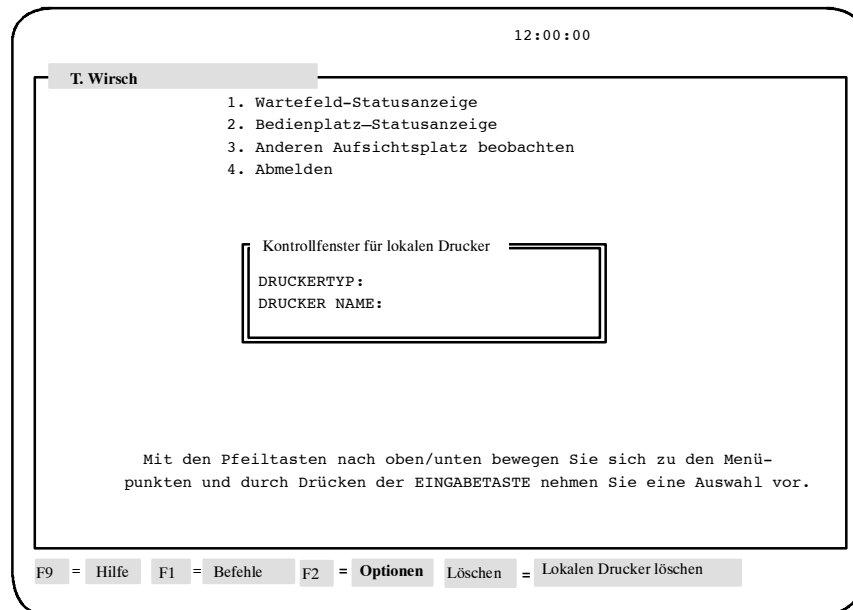
### Anleitung 23-1

#### So fügen Sie einen lokalen Drucker hinzu

- 1 Melden Sie sich bei Meridian MAX an.
- 2 Drücken Sie in einem beliebigen Meridian MAX Bildschirm auf **{STRG}{P}**.

*Das Kontrollfenster für den lokalen Drucker wird, wie in Abbildung 23-1 angezeigt, zu sehen ist. Ist dieses Fenster leer, wurde kein lokaler Drucker konfiguriert.*

**Abbildung 23-1**  
**Kontrollfenster für lokalen Drucker**



- 3 Drücken Sie im Feld *Druckertyp* auf [Optionen].  
„MTE Generic Printer“, „Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm“ oder „Datenschnittstellenberichte“ sind die einzigen wählbaren Optionen.

## 23-6 Drucken auf einem lokalen Drucker

---

- 4 Wählen Sie Ihr Druckermodell aus der Liste.  
*Ihr Eintrag wird im Feld Druckertyp angezeigt.*

**Anmerkung:** Nur ein Systemverwalter kann die  
„Datenschnittstellenberichte“ in der Liste auswählen.

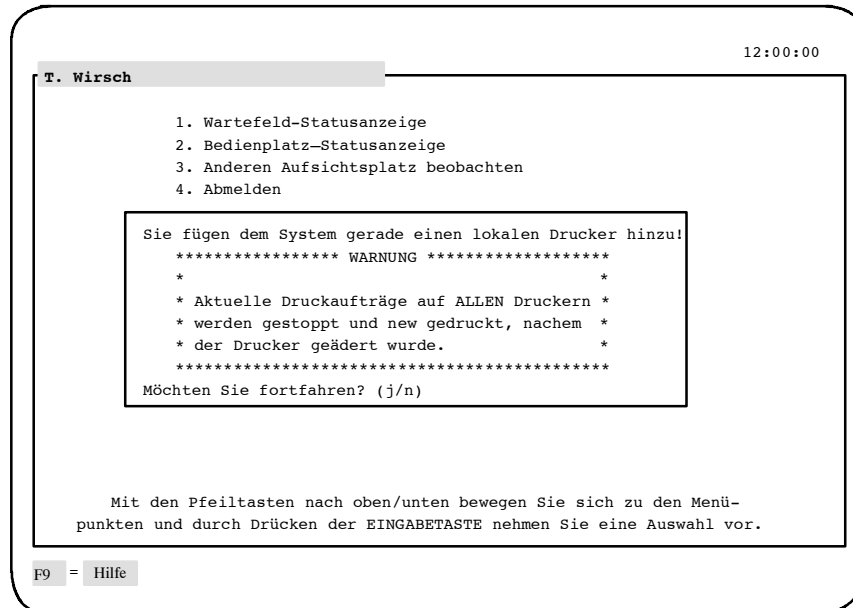
- 5 Geben Sie in das Feld *Druckername* einen Namen für den Drucker ein.  
Dies ist der Name, der in den Popup-Fenstern in Meridian MAX in  
Feldern zur Auswahl eines Druckers angezeigt wird. Beispielsweise  
wird er im Feld Ausgabegerät im Leistungsmerkmal  
„Berichtsparameterdefinitionen“ angezeigt.

Es wird empfohlen, daß dieser Name die Position des Druckers enthält.

- 6 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „*Speichern der Änderungen  
und beenden.*“

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-2, wird angezeigt, um zu  
bestätigen, daß der Drucker hinzugefügt werden soll. Diese Meldung  
warnt davor, daß Druckaufträge auf allen Druckern, die von Meridian  
MAX benutzt werden, solange gestoppt werden, bis der lokale Drucker  
hinzugefügt ist.*

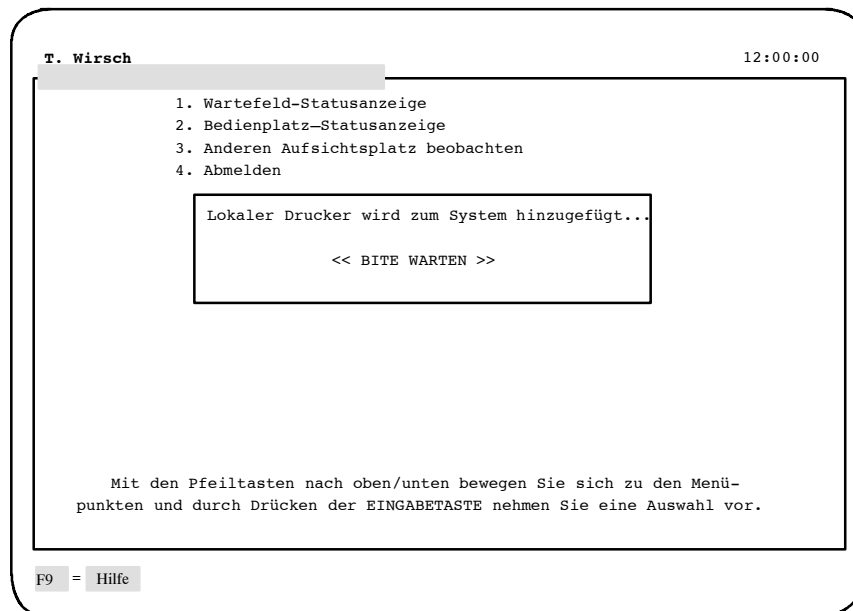
**Abbildung 23-2**  
**Warnmeldung – Lokaler Drucker**



**7** Geben Sie **J** ein um fortzufahren.

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-3, wird angezeigt, wenn der lokale Drucker dem System hinzugefügt wird.*

**Abbildung 23-3**  
**Popup-Meldung – Einen Drucker hinzufügen**



*Nachdem der Drucker hinzugefügt wurde, wird die Meldung „Der lokale Druck zu Ihrem PC wurde aktiviert“ im unteren Teil des Bildschirms angezeigt.*

## Lokalen Druckertyp wechseln

Folgen Sie Anleitung 23-2, um den Typ des verwendeten lokalen Druckers zu wechseln.

### Anleitung 23-2

#### So wechseln Sie den lokalen Druckertyp

- 1 Drücken Sie in einem beliebigen Meridian MAX Bildschirm auf **{STRG}{P}**.

*Das Kontrollfenster für den lokalen Drucker wird angezeigt.*

- 2 Drücken Sie im Feld *Druckertyp* auf [Optionen].

„MTE Generic Printer“, „Mitarbeiterverwaltungs-Hilfsprogramm“ oder „Datenschnittstellenberichte“ sind die drei einzigen wählbaren Optionen.



- 3 Wählen Sie das neue Druckermodell aus der Liste.

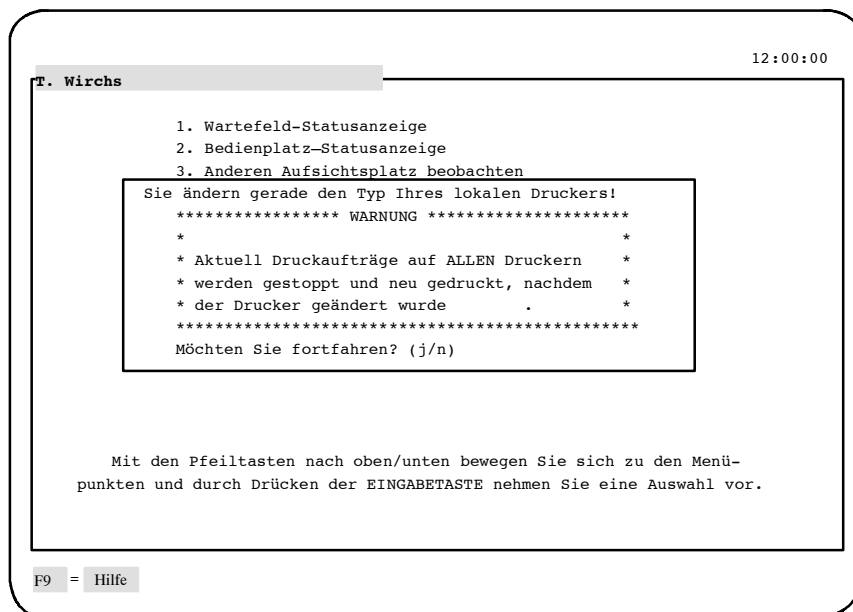
*Ihr Eintrag wird im Feld Druckertyp angezeigt.*

**Anmerkung:** Nur ein Systemverwalter kann die „Datenschnittstellenberichte“ aus der Liste wählen.

- 4 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Speichern der Änderungen und beenden.“

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-4, wird zur Bestätigung angezeigt, daß der Drucker gewechselt werden soll. Diese Meldung warnt davor, daß Druckaufträge auf allen Druckern, die von Meridian MAX benutzt werden, solange gestoppt werden, bis der lokale Drucker gewechselt ist.*

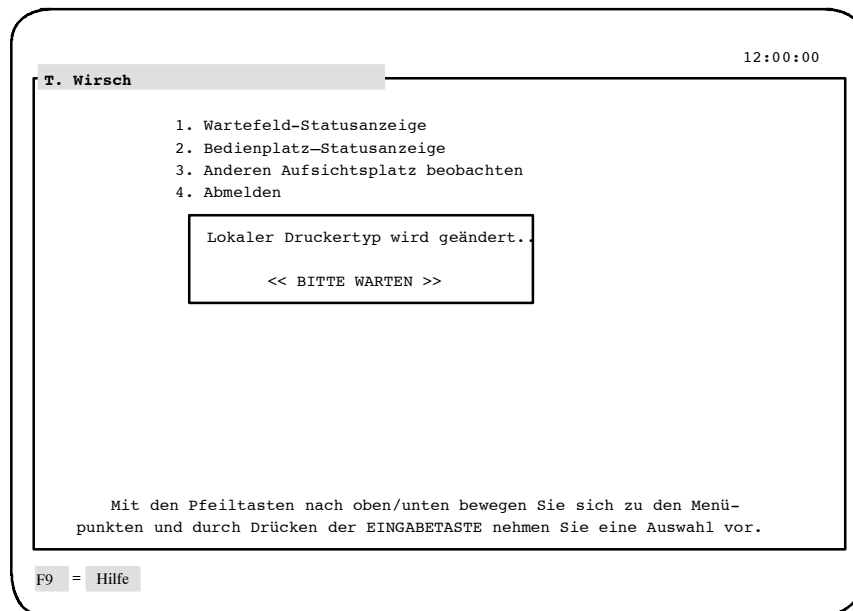
**Abbildung 23-4**  
**Popup-Meldung – Druckertyp wechseln**



- 5 Geben Sie J ein um fortzufahren.

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-5, wird angezeigt, wenn der lokale Drucker gewechselt wird.*

**Abbildung 23-5**  
**Popup-Meldung – Einen Drucker wechseln**



*Wenn der Vorgang abgeschlossen wurde, wird diese Meldung im unteren Teil des Bildschirms angezeigt: „Der lokale Druckertyp wurde gewechselt.“*

## Ändern des Namens eines lokalen Druckers

Gehen Sie gemäß Anleitung 23-3 vor, um den Namen des lokalen Druckers zu ändern.

### Anleitung 23-3

#### So ändern Sie den Namen eines lokalen Druckers

- 1 Drücken Sie in einem beliebigen Meridian MAX Bildschirm auf **{STRG}{P}**.

*Das Kontrollfenster für den lokalen Drucker wird angezeigt.*

- 2 Geben Sie im Feld *Druckername* den neuen Druckernamen ein.

- 3 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „*Speichern der Änderungen und beenden.*“

*Das System antwortet mit der Meldung: „Der Name Ihres lokalen Druckers wurde geändert.“*

## Löschen eines lokalen Druckers

Gehen Sie gemäß Anleitung 23-4 vor, um einen lokalen Drucker zu löschen.

**Anmerkung:** Ein lokaler Drucker kann nicht gelöscht werden, wenn er als Standarddrucker des Systems definiert ist.

### Anleitung 23-4

#### So löschen Sie einen lokalen Drucker

- 1 Drücken Sie in einem beliebigen Meridian MAX Bildschirm auf **{STRG}{P}**.

*Das Kontrollfenster für den lokalen Drucker wird angezeigt.*

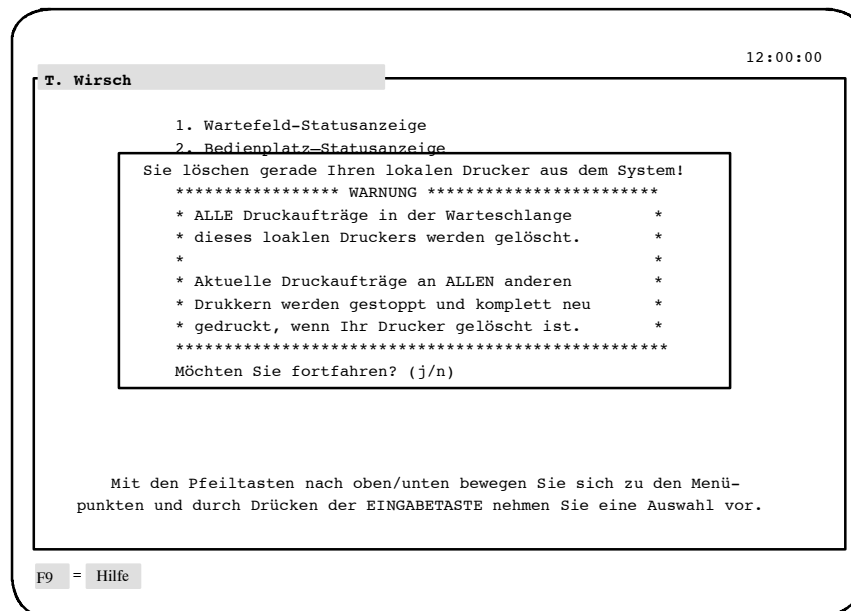
- 2 Drücken Sie im Feld *Druckertyp* auf [Lokalen Drucker löschen].

*Der aktuelle Eintrag wird gelöscht.*

- 3 Drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „*Speichern der Änderungen und beenden.*“

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-6, wird angezeigt, um zu bestätigen, daß der Drucker gelöscht werden soll. Diese Meldung warnt davor, daß Druckaufträge auf allen Druckern, die von Meridian MAX benutzt werden, solange gestoppt werden, bis der lokale Drucker gelöscht ist.*

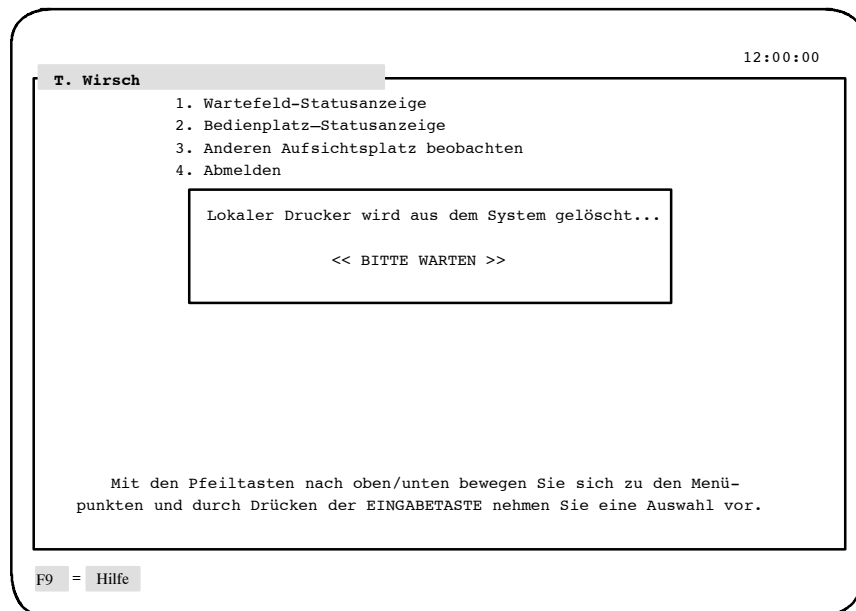
**Abbildung 23-6**  
**Popup-Meldung zur Warnung beim Löschen eines lokalen Druckers**



- 4 Geben Sie **J** ein um fortzufahren.

*Ein Popup-Fenster, wie in Abbildung 23-7, wird angezeigt, wenn der lokale Drucker gelöscht wird.*

**Abbildung 23-7**  
**Popup-Meldung – Einen Drucker löschen**



*Wenn der Vorgang abgeschlossen wurde, wird diese Meldung im unteren Teil des Bildschirms angezeigt: „Der lokale Druck zu Ihrem PC wurde deaktiviert.“*



---

## Kapitel 24: Drucken in eine Datei

---

Mit Hilfe der Datenschnittstelle können Systemverwalter tabellarische Berichte oder Berichte über das Bedienplatzverhalten in Dateien drucken, die von Drittanbieter-Software, beispielsweise für Datenbank- und Tabellenkalkulationsanwendungen, verwendet werden können. Die Berichte können auf einer Ad-hoc-Basis über das Leistungsmerkmal „Berichtsdefinition“ oder zu einer vorbestimmten Zeit über das Leistungsmerkmal „Zeitplandefinition“ ausgedruckt werden.

### Die Datenschnittstelle in Meridian MAX 10

In Meridian MAX Version 10 wurden Änderungen an der Art vorgenommen, in der die Datenschnittstelle benutzt wird. Zu den Änderungen gehören u.a.:

- Meridian MAX 10 unterstützt nun nicht mehr die Datenschnittstelle über einen seriellen Anschluß. Datenschnittstellenberichte müssen nun auf einem lokalen Drucker mit dem Typ „Datenschnittstelle“ gedruckt werden.

**Anmerkung:** Wenn Sie auf Meridian MAX 10 aufrüsten und ein Datenschnittstellengerät haben, das an Meridian MAX 9 oder früher angeschlossen ist, müssen Sie zu einem PC mit MTE wechseln. Das Datenschnittstellengerät muß über den COM-Anschluß an den PC angeschlossen werden. Der mit MTE ausgerüstete PC muß zudem auf das Drucken über den COM-Anschluß konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

## Verwenden der Datenschnittstelle

Für die Verwendung der Datenschnittstelle sind mehrere Schritte erforderlich. Dazu gehören:

- Das Erstellen eines lokalen Datenschnittstellendruckers  
Siehe das Kapitel „Handhabung des lokalen Druckens“.
- Drucken des Berichts in eine Datei  
Siehe Abschnitt „Drucken in eine Datei“.
- Den Bericht in eine Anwendung eines Drittanbieters herunterladen  
Siehe Abschnitt „Herunterladen eines Berichts“.

### Drucken in eine Datei

Nur Systemverwalter können mit der Datenschnittstelle einen Bericht in eine Datei ausdrucken.

**Anmerkung:** Wenn Sie Meridian Terminal Emulator (MTE) verwenden, befolgen Sie die Schritte in dieser Anleitung und im Abschnitt „Drucken in eine Datei“ im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

Befolgen Sie die Anleitung 24-1, um einen Bericht in eine Datei zu drucken.

#### Anleitung 24-1

##### So drucken Sie in eine Datei

- 1 Nehmen Sie im Bildschirm „Berichtsparameterdefinition“ Ihre Eingaben vor.

Dieser Bildschirm wird im Kapitel „Berichtsdefinition“, Abschnitt „Berichtsparameterdefinition“ beschrieben.

- 2 Drücken Sie im Feld *Ausgabegerät* des Bildschirms „Berichtsparameterdefinition“ die Taste [Optionen].

*In einem Popup-Fenster werden die Geräte aufgelistet, die zum Drucken des Berichts verwendet werden können.*



- 3** Wählen Sie einen lokalen Drucker, der den Typ „Datenschnittstelle“ aufweist.  
Wenn Sie kein Systemverwalter sind und die Datenschnittstelle als Ausgabegerät wählen, wird das Ausgabegerät automatisch zum Standarddrucker. Folgende Meldung wird angezeigt:  
Ausgabegerät wurde gewechselt, da Sie keinen Zugriff auf das urspr. Gerät haben.
- 4** Wenn Sie diesen Bericht sofort drucken möchten, drücken Sie [Befehle], und wählen Sie „Diesen Bericht drucken“. Wenn Sie den Bericht zu einem späteren Zeitpunkt drucken möchten, integrieren Sie den Bericht in den Zeitplan. Weitere Informationen finden Sie unter dem Leistungsmerkmal Zeitplandefinition.
- 5** Speichern Sie Ihren Bericht mit Hilfe des Menüs [Befehle].

## **Herunterladen eines Berichts**

Weitere Informationen darüber, wie Sie die Datenschnittstellenberichte auf die Festplatte des MTE PCs speichern, finden Sie im *MTE 10 Benutzerhandbuch* (NTP 553-4001-906).

### **Berichtscodes**

Wenn Sie den Bericht in Ihrer Drittanbieter-Software öffnen, werden Sie feststellen, daß auch spezielle Codes integriert sind (siehe Abbildung 24-1). Mit diesen Codes kann Ihre Anwendung den Bericht erkennen. Sind diese Codes nicht integriert, kann der Bericht von manchen Programmen nicht gelesen werden. Nachdem Sie den Bericht in die Anwendungsdatei kopiert haben, können Sie die Codes löschen.

Berichte, die an eine Datenschnittstelle ausgegeben werden, bestehen aus einer Dateianfangsmarke, dem Bericht sowie einer Dateiendemarke. Abbildung 24-1 zeigt den Bericht „Bedienplatzverhalten (nach ACD Gruppe)“, der an eine Datenschnittstelle gesendet wird. Die Ausgabe erfolgt im Zeichensatz Standard ISO 8859-1 Latin-1. Die Berichtsdaten werden gemäß der in der Computerbranche üblichen Standards durch Kommas abgetrennt, wie beispielsweise bei Lotus 1-2-3 oder Excel.

## 24-4 Drucken in eine Datei

Die Dateianfangsmarke enthält zwei Informationszeilen. Die erste Zeile signalisiert den Beginn der Berichtsausgabe. Diese alphanumerische Zeichenfolge („[Meridian MAX BEGIN]“) steht in Anführungszeichen. Die zweite Zeile enthält numerische Felder: eine zyklische Redundanzprüfung (CRC) und eine Zeichenzählung der Berichtsdaten. Die Felder in der zweiten Zeile sind durch ein Komma getrennt. Die CRC und die Zeichenzählung schließen die Zeichen in den Zeilen der Dateianfangs- und Dateiendemarke nicht ein.

Meridian MAX muß einen branchenüblichen CRC-Algorithmus verwenden, der auf verschiedenen Plattformen eingesetzt werden kann. Mit Hilfe des Algorithmus wird die Verwendung dieser Informationen durch die Drittanbieter-Software erleichtert. Die Formel ist die Summe des folgenden Ausdrucks, wobei X für die einzelnen Bytes in der Datei steht:

$$\text{CRC-CCITT} = X^{16} + X^{12} + X^5 + X^0$$

Die Dateiendemarke besteht aus einer einzigen Zeile, die das Ende der Berichtsausgabe signalisiert. Da diese Zeichenfolge alphanumerisch ist, wird sie in doppelten Anführungszeichen eingeschlossen.

**Abbildung 24-1**  
**Datenschnittstellenbericht**

```
„[Meridian MAX BEGIN]“
62814,4195
„ACD-Gruppenverhalten (nach Bedienplatz)“
„Tagesbericht“
„
„Northern Telecom“, „Datum: 11/16/95“, „Zeit: 13:49:42“
„
„Tag: 03/11/95 “
„
„ACD-Gr.“, „TAG“, „BP“, „ ---ACD“, „Anrufe---“, „---Nicht“, „ACD“, „ANRUFE---“, „ -GES.“, „ZEIT-“, „ACD/“,
, „ID“, „ANZ“, „BP“, „BP“, „ANZ“, „ANZ“, „ZEIT“, „ZEIT“, „NICHT“, „AN-MELD“, „AN-MELD“
, „BEANT“, „GSPR“, „WARTEN“, „KOM“, „GEH“, „KOM“, „GEH“, „BER“, „%“,
, „SEK“, „SEK“, „HH:MM“, „HH:MM“, „HH:MM“, „HH:MM“
„1000“, „11/03/95“, 1002, 4, 10, 52, 0, 0, „0:00“, „0:00“, „0:08“, „0:12“, 71
„“, „1234, 0, 0, 498, 0, 2, „0:00“, „0:03“, „2:46“, „2:59“, 92
„“, „2223, 0, 0, 28, 0, 0, „0:00“, „0:00“, „0:01“, „0:01“, 59

Die Informationen werden für den gesamten Bericht fortgesetzt. Nachdem alle Informationen gedruckt worden sind,
wird die Endemarke angezeigt.

„[Meridian MAX END]“
```

### **Berichtsdaten**

Der Datenanteil eines Datenschnittstellenberichts wird ähnlich wie bei einem tabellarischen Bericht ausgegeben. Einer der Unterschiede besteht darin, daß die Spaltenüberschriften mit dem Spaltennamen der Formel übereinstimmen und nicht mit der individuell angepaßten Überschrift des tabellarischen Format.



---

## Kapitel 25: Individuelle Farbanpassung

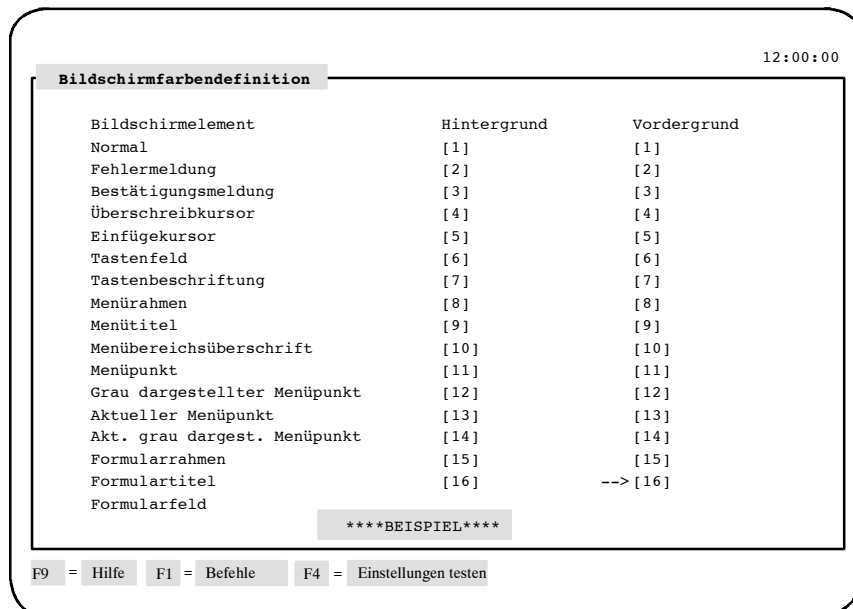
---

Mit Hilfe der individuellen Farbanpassung können Sie die Farben aller Bildelemente individuell anpassen. Vordergrund und Hintergrundfarben können aus einer Palette von 16 Farben ausgewählt werden. Bei diesen festgelegten Farben handelt es sich um die 16 auf EGA- und VGA-Bildschirmen dargestellten Farben. Dieses Leistungsmerkmal ist nur verfügbar, wenn MTE aktiviert ist.

### Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Die individuelle Farbanpassung wird durch Drücken der Funktionstaste [Farben ändern] auf den Bildschirmen „Profilverwaltung“ oder „Aufsichtsplatzdefinition“ angezeigt. Diese Funktionstaste wird nicht angezeigt, wenn die Option in Ihrem Profil deaktiviert ist. Der Zugriff wird durch die Einstellung im Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“ gesteuert.

**Abbildung 25-1**  
**Der Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“**



## Funktionstasten

Dieser Abschnitt beschreibt die Funktionstasten im Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“.

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen über den Bildschirm „Bildschirmfarbendefinition“ und seine Felder.

### F1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### Zurück zur Profilverwaltung

(Aufsichtsplatzdefinition für Systemverwalter)

Dieser Befehl bringt Sie zum Bildschirm „Profilverwaltung“ oder „Aufsichtsplatzdefinition“ zurück (je nachdem, wo die Funktionstaste aufgerufen wurde).

**Gespeicherte Standardwerte lesen**

Dieser Befehl zeigt die Farbauswahl an, die zuletzt gespeichert wurde.

**Standardwerte von anderem Aufsichtsplatz lesen**

Mit diesem Befehl können Sie die Farbauswahl eines anderen Aufsichtsplatzes verwenden.

**Voreingestellte System-Standardwerte lesen**

Mit diesem Befehl können Sie die vom Systemverwalter voreingestellten Farben verwenden.

**Original-Systemvoreinstellungen lesen**

Mit diesem Befehl können Sie die Systemvoreinstellungen verwenden, die ursprünglich bei der Installation des Systems festgelegt wurden.

**System-Standardwerte speichern**

Mit diesem Befehl können Sie neue Systemvoreinstellungen erstellen, die von jedem Aufsichtsplatz gelesen werden können. Diese Funktion ist für den Systemverwalter nur verfügbar, solange er sich im Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“ befindet.

**F1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste wird eingeblendet, wenn das Popup-Fenster „Befehle“ angezeigt wird. Drücken Sie diese Taste, wenn Sie keinen Befehl auswählen möchten.

**F4=Einstellungen testen**

Mit dieser Funktionstaste können Sie alle Änderungen testen, die Sie vorgenommen haben. Der Bildschirm wird mit den Farben neu dargestellt, die Sie im Formular definiert haben.

**Felder**

Dieser Abschnitt beschreibt die Felder im Bildschirm „Bildschirmfarben-definition“.

**Bildschirmelement**

Dieses Feld beschreibt die verfügbaren Bildelemente. Tabelle 25-1 enthält eine Liste der Bildelemente.

### Hintergrund

Dieses Feld gibt die Farbe an, die für den Hintergrund des Bildelementes verwendet werden soll. Die Farben können mit Hilfe des Cursors oder durch Eingabe von Nummern ausgewählt werden. Anweisungen finden Sie im Abschnitt „Auswählen von Farben“. Eine Liste der verfügbaren Bildschirmfarben finden Sie in Tabelle 25-2.

### Vordergrund

Dieses Feld gibt die Farbe an, die im Vordergrund des Bildelementes verwendet werden soll. Die Farben können mit Hilfe des Cursors oder durch Eingabe von Nummern ausgewählt werden. Anweisungen finden Sie im Abschnitt „Auswählen von Farben“. Eine Liste der verfügbaren Bildschirmfarben finden Sie in Tabelle 25-2.

| <b>Tabelle 25-1<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                   | <b>Beschreibung</b>                                                                                   |
| Normal                                     | Normaler Bildschirmtext                                                                               |
| Fehlermeldung                              | Fehlermeldungen, die am unteren Bildschirmrand angezeigt werden                                       |
| Bestätigungsmeldung                        | Meldungen, die eine Maßnahme bestätigen und in der untersten Zeile Ihres Bildschirms angezeigt werden |
| Überschreibcursor                          | Cursor, der in einem bearbeitbaren Feld im Überschreibmodus angezeigt wird                            |
| Einfügecursor                              | Cursor, der in einem bearbeitbaren Feld im Einfügemodus angezeigt wird                                |
| Tastenfeld                                 | Der eigentliche Softkey (beispielsweise {F1})                                                         |
| Tastenbeschriftung                         | Name des Softkeys (beispielsweise „Beenden“)                                                          |
| Menürahmen                                 | Rahmen eines Menüs                                                                                    |
| Menütitel                                  | Titel eines Menüs (linke obere Ecke)                                                                  |
| Menübereichsüberschrift                    | Unterüberschrift innerhalb eines Menüs                                                                |
| – Fortsetzung –                            |                                                                                                       |



| <b>Tabelle 25-1 (Fortsetzung)<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                |
| Menüpunkt                                                | Auswählbarer Menüpunkt                                                                                                                                             |
| Grau dargestellter Menüpunkt                             | Menüpunkt, der gegenwärtig nicht auswählbar ist                                                                                                                    |
| Formularrahmen                                           | Rahmen der meisten Bildschirme (Formulare)                                                                                                                         |
| Formulartitel                                            | Titel des Bildschirms (rechte obere Ecke)                                                                                                                          |
| Formularfeld                                             | Feld in einem Formular                                                                                                                                             |
| Rahmen des Hilfefensters                                 | Rahmen des Hilfetextfensters                                                                                                                                       |
| Titel des Hilfefensters                                  | Titel des Hilfetextfensters (linke obere Ecke)                                                                                                                     |
| Überschrift des Hilfethemas                              | Untertitel, der den Namen des Hilfethemas zeigt                                                                                                                    |
| Normaler Hilfetext                                       | Normaler Text innerhalb des Hilfetextfensters                                                                                                                      |
| Hervorgehobener Hilfetext                                | Hilfetext, der markiert ist                                                                                                                                        |
| Statusindikatoren                                        | Elemente, die in der obersten Zeile des Bildschirms aufgeführt sind, um den Status von Informationen anzuzeigen (beispielsweise „Bericht fertig“)                  |
| Überschriften                                            | Titel von Änderungsanweisungen, die in der Konfigurationskontrolle erstellt wurden                                                                                 |
| KK-Menüpunkt-ID                                          | Äußerste, linke Spalte in den Bildschirmen der Konfigurationskontrolle, in denen die Menüpunkte aufgelistet sind (beispielsweise ACD-Gruppe)                       |
| KK-Listen-ID                                             | Einträge in einer Liste                                                                                                                                            |
| Neuer KK-Parameterwert                                   | Neue, in einem Bildschirm der Konfigurationskontrolle eingegebene Werte                                                                                            |
| Neuer KK-Parameterlistenwert                             | In einer Liste durchgeführte Änderungen                                                                                                                            |
| Ausnahme                                                 | Uhr in der rechten oberen Ecke des Bildschirms, wenn der High-Speed-Link nicht aktiv ist. Dieses Element sollte eine andere Farbe haben als die Statusindikatoren. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                   |                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 25-1 (Fortsetzung)<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                    |
| Notruf                                                   | Name des Bedienplatzes, der im oberen Teil des Bildschirms eingeblendet wird und einen Notruf meldet                   |
| Aktueller Menüpunkt                                      | Menüpunkt, auf dem Sie sich befinden                                                                                   |
| Akt. grau dargest. Menüpunkt                             | Nicht auswählbarer Menüpunkt, auf dem Sie sich befinden                                                                |
| UNBESETZT                                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn kein Bedienplatz bei einer Position angemeldet ist                                  |
| RESERVIERT                                               | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz reserviert ist, um einen ACD-Anruf aus dem Netzwerk zu beantworten. |
| NB                                                       | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn sich der Bedienplatz im Status „Nicht bereit“ befindet.                             |
| ABWESEND                                                 | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn sich der Bedienplatz im Status Abwesend befindet.                                   |
| WARTET                                                   | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz auf einen ACD-Anruf wartet.                                         |
| ACD                                                      | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz einen ACD-Anruf bearbeitet.                                         |
| ACDHALT                                                  | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz einen ACD-Anruf auf Halten gesetzt hat.                             |
| NST KOM                                                  | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein eingehendes Nebenstellengespräch bearbeitet.                    |
| NSTKHALT                                                 | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein eingehendes Nebenstellengespräch hält.                          |
| NST GEH                                                  | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein ausgehendes Nebenstellengespräch bearbeitet.                    |
| NSTGHALT                                                 | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein ausgehendes Nebenstellengespräch hält.                          |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                   |                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 25-1 (Fortsetzung)<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ABGEMELDET<br>(Ausnahme/Grafik)                          | Wartefeld-Statusanzeige für die Anzahl der nicht angemeldeten Bedienplätze.                                                                                                                                                                                               |
| RESERVIERT (Ausnahme/Grafik)                             | Bedienplatz ist reserviert.                                                                                                                                                                                                                                               |
| NB (Grafik)                                              | Wartefeld-Statusbildschirm: grafische Darstellung der Anzahl an Bedienplätzen im Status „Nicht bereit“.                                                                                                                                                                   |
| ABWESEND (Ausnahme/Grafik)                               | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn sich ein Bedienplatz im Status Abwesend befindet und der Schwellwert überschritten wurde.                                                                                                                                              |
| WARTET (Ausnahme/Grafik)                                 | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz auf einen ACD-Anruf wartet und der Schwellwert überschritten wurde.<br>Auch in den Wartefeld-Statusbildschirmen, um grafisch darzustellen, wie viele Bedienplätze auf ACD-Anrufe warten.                               |
| ACD (Ausnahme/Grafik)                                    | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz einen ACD-Anruf bearbeitet und der Schwellwert überschritten wurde.<br>Auch in den Wartefeld-Statusbildschirmen, um grafisch darzustellen, wie viele Bedienplätze gerade ACD-Anrufe bearbeiten.                        |
| ACDHALT (Ausnahme/Grafik)                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz einen ACD-Anruf auf Halten gesetzt hat und der Schwellwert überschritten wurde.                                                                                                                                        |
| NST KOM (Ausnahme/Grafik)                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein kommendes Nebenstellengespräch bearbeitet und der Schwellwert überschritten wurde. Auch in Wartefeld-Statusbildschirmen, um grafisch darzustellen, wie viele Bedienplätze gerade Nebenstellengespräche bearbeiten. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| <b>Tabelle 25-1 (Fortsetzung)<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NSTKHALT (Ausnahme/Grafik)                               | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein kommendes Nebenstellengespräch auf Halten gesetzt hat und der Schwellwert überschritten wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NST GEH (Ausnahme/Grafik)                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein ausgehendes Nebenstellengespräch bearbeitet und der Schwellwert überschritten wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| NSTGHALT (Ausnahme/Grafik)                               | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz ein ausgehendes Nebenstellengespräch auf Halten gesetzt hat und der Schwellwert überschritten wurde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| UNBEKANNT                                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Bedienplatz angemeldet ist, Meridian 1 den Status des Bedienplatzes jedoch nicht definiert hat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| GEFUNDENER BEDIENPLATZ                                   | Bedienplatz im Bedienplatz-Statusbildschirm gefunden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ANRUFÜBER NETZWERK                                       | Wartefeld-Statusanzeigebildschirm, wenn die ACD-Gruppe dem Netzwerk Anrufe anbietet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| RÜCKFRAGE                                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn der Anruf getrennt wurde, während der Bedienplatz versuchte, ihn weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einer dritten Stelle aufzubauen. Dieser Status wird angezeigt, solange der Bedienplatz und die dritte Stelle verbunden sind. Dieser Status wird auch angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz einen Bedienplatz mit der Bedienplatz-Ruftaste ruft oder wenn der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste ruft. |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 25-1 (Fortsetzung)<br/>Bildschirmelemente</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirmelement</b>                                 | <b>Beschreibung</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| RÜCKFRAGE<br>(Ausnahme/Grafik)                           | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn sich der Bedienplatz im Status „Rückfrage“ befindet und der Schwellwert überschritten wurde.<br>Auch in den Wartefeld-Statusbildschirmen, um grafisch darzustellen, wie viele Bedienplätze sich im Status „Rückfrage“ befinden. Dieser Status tritt ein, wenn der Anruf getrennt wurde, während der Bedienplatz versuchte, ihn weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einer dritten Stelle aufzubauen. Er wird angezeigt, solange die Verbindung zwischen Bedienplatz und dritter Stelle besteht. Der Status wird auch angezeigt, wenn der Aufsichtsplatz mit einem Bedienplatz über die Bedienplatz-Ruftaste Kontakt aufnimmt oder wenn der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste anspricht. |
| NB (Ausnahme)                                            | Bedienplatz-Statusbildschirme, wenn der Bedienplatz die Nachbearbeitungstaste aktiviert hat und der Schwellwert überschritten wurde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ANMELDG.                                                 | Wartefeld-Statusbildschirm, um die Anzahl der Bedienplätze anzuzeigen, für die die ACD-Gruppe die erst-rangige ACD-Gruppe ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ANMELDEN (Grafik)                                        | Wartefeld-Statusbildschirm, der die Anzahl der Bedienplätze grafisch darstellt, für die die ACD-Gruppe die erst-rangige ACD-Gruppe ist                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N. VERFÜG                                                | Bedienplatz-Statusbildschirm, wenn ein Bedienplatz einen ACD-Anruf einer anderen ACD-Gruppe bearbeitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| N. VERFÜG (Ausnahme/Grafik)                              | Wartefeld-Statusbildschirm, der grafisch darstellt, wenn ein Bedienplatz einen ACD-Anruf einer anderen ACD-Gruppe bearbeitet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| ACD (wird verwendet)                                     | Bildschirm „Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige“ zeigt das aktive Wartefeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>– Ende –</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Tabelle 25-2</b><br><b>Verfügbare Bildschirmfarben</b> |                        |                |                        |
|-----------------------------------------------------------|------------------------|----------------|------------------------|
| <b>Farbnr.</b>                                            | <b>Bildschirmfarbe</b> | <b>Farbnr.</b> | <b>Bildschirmfarbe</b> |
| 1                                                         | Schwarz                | 9              | Grau                   |
| 2                                                         | Blau                   | 10             | Hellblau               |
| 3                                                         | Grün                   | 11             | Hellgrün               |
| 4                                                         | Zyan                   | 12             | Helles Zyan            |
| 5                                                         | Rot                    | 13             | Hellrot                |
| 6                                                         | Magenta                | 14             | Helles Magenta         |
| 7                                                         | Braun                  | 15             | Gelb                   |
| 8                                                         | Weiß                   | 16             | Leuchtend Weiß         |

## Auswählen von Farben

Sie haben zwei Möglichkeiten, um individuell angepaßte Farben für Ihre Bildelemente auszuwählen.

Die erste Methode besteht darin, Ihre Auswahl mit dem Cursor zu treffen. Um eine Farbe für ein bestimmtes Bildelement auszuwählen, bewegen Sie den Cursor mit Hilfe der Pfeiltasten zu diesem Element. Das Zeichen --> zeigt den aktiven Cursor an. Das Zeichen --> wird vor der Farbe angezeigt, die dem Vorder- und Hintergrund des Bildelementes zugewiesen ist. Um eine der Farben zu ändern, bewegen Sie den Cursor zum Feld *HINTERGRUND* oder *VORDERGRUND* und dann zu der Farbe, die Sie auswählen möchten. Um die Farbe auszuwählen, brauchen Sie nicht die {EINGABETASTE} zu drücken.

Bei der zweiten Methode geben Sie die Farben anhand von Nummern ein. Um die Hintergrund- und Vordergrundfarbe auszuwählen, geben Sie die Nummern ein, die neben diesen Farben angezeigt werden. Bewegen Sie den Cursor zum jeweiligen Bildelement, geben Sie die Nummer der Hintergrundfarbe und der Vordergrundfarbe ein, und drücken Sie die {EINGABETASTE}. Die beiden Nummern müssen durch ein Komma getrennt werden, jedoch nicht durch ein Leerzeichen (zum Beispiel 4,12).

Drücken Sie [Einstellungen testen], um alle von Ihnen vorgenommenen Farbänderungen zu testen. Das Feld **\*\*\*\*BEISPIEL\*\*\*\*** im unteren Teil der Anzeige zeigt die aktuelle Vordergrund/Hintergrund-Farbkombination an.

Wenn Sie einem Bildelement Farben zugewiesen haben, bewegen Sie den Cursor zum nächsten Element, das Sie ändern möchten. Sie müssen nicht für alle Bildelemente die zugewiesenen Farben ändern.

Bei grafischen Anzeigedefinitionen können den Balken in Balkendiagrammen Farben zugewiesen werden. Wenn die individuelle Farbanpassung verfügbar ist, wird im unteren Teil des Bildschirms Grafische Anzeigedefinition eine Funktionstaste angezeigt.

## **Speichern der Farbauswahl**

Um Ihre Farbauswahl zu speichern, drücken Sie die Taste [Befehle] und wählen *„Zurück zur Profilverwaltung“*. Speichern Sie den Bildschirm „Profilverwaltung“. Wenn Sie ein Systemverwalter sind, speichern Sie den Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“, um die neue Farbauswahl zu speichern. Die Farbeinstellungen werden mit der nächsten Anmeldung aktiv.

**25-12** Individuelle Farbanpassung

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000



---

## Kapitel 26: Unterstützung internationaler Sprachen

---

Dank der internationalen Unterstützung können Sie z. B. sprachenspezifische Zeichenfolgen eingeben oder auch einen Bericht mit internationalen Zeichen ausdrucken. Die eingegebenen Zeichen müssen im Zeichensatz 8859-1 Lateinisches Alphabet Nr. 1 der International Standards Organisation (ISO) enthalten sein. Pro System sind maximal zwei Sprachen zulässig.

Informationen, die Sonderzeichen (Buchstaben mit Akzenten) enthalten, können im System eingegeben und in Berichten ausgedruckt werden. Die internationale Sprachunterstützung gilt für die gesamte Benutzeroberfläche, einschließlich des nicht veränderbaren Bildschirmtextes, aller Hilfetexte, Eingabeaufforderungen, Fehlermeldungen und System- sowie Datenberichte.

Der ISO 8859-1 Latin 1-Standardzeichensatz wird verwendet, um die Informationen in allen installierten und aktivierten Sprachen zu speichern und darzustellen. Eine der Sprachen muß aus Gründen der Wartung und Ferndiagnose Englisch sein. Aufsichtsplätze können eine beliebige installierte Sprache für ihre Interaktion mit dem System auswählen. Eine vollständige Liste der für Ihr System verfügbaren Sprachen erhalten Sie von Ihrem Nortel-Ansprechpartner.

## Aufsichtsplatzrechner

Alle Aufsichtsplatzrechner (außer DEC VT220) bieten volle internationale Sprachunterstützung. DEC VT220 bietet teilweise internationale Sprachunterstützung, indem dieser Arbeitsplatzrechner den internationalen DEC-Zeichensatz des Terminals verwendet.

Anweisungen zur Eingabe internationaler Zeichen finden Sie im Abschnitt „Eingeben von Zeichen“ in diesem Kapitel.

## Drucker

Alle von Meridian MAX unterstützten Hewlett Packard-Drucker bieten sowohl bei tabellarischen als auch bei grafischen Berichten Unterstützung für internationale Zeichen. Die einzige Ausnahme bildet der im Epson-Modus konfigurierte HP RuggedWriter.

## Konfigurieren von Arbeitsplatzrechnern

Ihr Arbeitsplatzrechner muß ordnungsgemäß konfiguriert sein, damit Ihnen internationale Zeichen zur Verfügung stehen. Wenn Sie eine länderspezifische Tastatur verwenden, müssen Sie die Tastaturbelegung des Arbeitsplatzrechners konfigurieren. Weitere Informationen darüber, wie Sie Ihren Arbeitsplatzrechner für die internationale Sprachunterstützung konfigurieren können, finden Sie im Kapitel „Konfiguration des Arbeitsplatzrechners“.

## Konfigurieren von Sprachen

Ihr System kann über maximal zwei Sprachen verfügen. Eine dieser Sprachen muß Englisch sein. Die zweite Sprache wird während der Installation oder Erweiterung des Meridian MAX-Systems ausgewählt.

Der Systemverwalter definiert die im System voreingestellte Sprache und die zweite Sprache über den Bildschirm „Parameterverwaltung – Weitere Optionen“.

Die im System voreingestellte Sprache wird für das Transaktionsprotokoll der Konfigurationskontrolle sowie für alle im System durchgängig individuell angepaßten Parameter, wie Wartefeld, Bedienplatz, DNIS und Bündelnamen, verwendet.

Über den Bildschirm „Profilverwaltung“ können Sie die Sprache auswählen, in der Sie mit dem Meridian MAX-System interagieren möchten. Sie müssen sich vom System abmelden und wieder anmelden, damit die Änderung der Sprache wirksam wird.

## Mehrsprachige Zeichenfolgen

Sowohl öffentliche als auch persönliche Definitionen können in zwei Sprachen definiert werden. Alle öffentlichen Definitionen müssen in der im System voreingestellten Sprache erstellt werden, so daß sie von allen Aufsichtsplätzen gelesen werden können. Da persönliche Definitionen ausschließlich von Ihnen benutzt werden, müssen diese nur in der in Ihrem Profil definierten Sprache eingegeben werden. Tabelle 26-1 listet die Felder auf, die sowohl in der im System voreingestellten Sprache als auch in der zweiten Sprache definiert werden können, und die Bildschirme, in denen sie sich befinden.

| <b>Tabelle 26-1<br/>Mehrsprachige Zeichenfolgen</b>                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirm</b>                                                                                                                               | <b>Feld</b>                                                                                                                                                                                                            |
| Anzeigedefinition<br>Bildschirmdefinition<br><br>Quadrantendefinition<br><br>Formeldefinition                                                   | Bildschirmname<br><br>Definitionsname<br>Individuelle Überschrift<br><br>Beschriftungen in Menüs<br>Beschriftungen in Spalten<br>Beschriftungen in Diagrammen                                                          |
| Berichtsdefinition<br>Berichtsparameterdefinition<br><br>Tabellenformatdefinition<br><br>Grafikformatdefinition<br><br>Berichtsformeldefinition | Berichtsname<br><br>Formularname<br>Individuelle Überschrift<br><br>Diagrammname<br>Datenachsen-Titel<br>Index-Achsentitel<br><br>Beschriftungen in Menüs<br>Beschriftungen in Spalten<br>Beschriftungen in Diagrammen |
| <b>- Fortsetzung -</b>                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                        |

| <b>Tabelle 26-1 (Fortsetzung)<br/>Mehrsprachige Zeichenfolgen</b> |                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>Bildschirm</b>                                                 | <b>Feld</b>                  |
| Konfigurationskontrolle<br>Änderungsanweisungen                   | Änderungsanweisungs-<br>name |
| Zeitplandefinition                                                | Zeitplanname                 |
| <b>- Ende -</b>                                                   |                              |

### **Einsprachige Zeichenfolgen**

Mehrere Zeichenfolgen können nur in der Standardsprache des Systems definiert werden.

In Tabelle 26-2 werden die Felder aufgeführt, die in einer einzelnen Sprache definiert sind, sowie die Bildschirme, in denen sie sich befinden.

| <b>Tabelle 26-2</b><br><b>Einsprachige Zeichenfolgen</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bildschirm</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Feld</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Parameterverwaltung<br>Profilverwaltung/<br>Aufsichtsplatzdefinition<br><br>Weitere Optionen<br><br>System-Zeitrahmendefinition<br><br>Schwellwertnamendefinition<br><br>ACD-Gruppen-/CDN-Definition<br><br>Bedienplatzdefinition<br><br>Bündeldefinition<br><br>DNIS-Definition<br><br>Projekt-ID-Definition | Name<br>Paßwort<br><br>Kundenname<br>Paßwort des Systemverwalters<br><br>Schichtname<br>Periodenname<br><br>Name für BD1<br>Name für BD2<br>Name für BD3<br>Name für BD4<br>Name für BD5<br><br>ACD-Gruppenname/CDN-Name<br><br>Bedienplatzname<br>Kommentar<br><br>Bündelname<br><br>DNIS-Name<br><br>Projektname |
| Listenmanagement                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Listenname                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung<br>Nachrichten senden                                                                                                                                                                                                                                                   | Nachrichteninhalte                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kontrollfenster für lokalen Drucker                                                                                                                                                                                                                                                                           | Druckername                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## Eingeben von Zeichen

Alle internationalen Zeichen, die auf länderspezifischen Tastaturen verfügbar sind, können in den verschiedenen Bildschirmen als Teil einer Texteingabe verwendet werden. Einige internationale Zeichen sind möglicherweise auf Ihrer Tastatur nicht direkt verfügbar. Für die Eingabe dieser Zeichen sind eventuell besondere Tastenfolgen erforderlich.

Die nachfolgenden Tabellen beschreiben die für jeden Tastaturtyp erforderlichen Tastenfolgen.

Wenn Ihr Arbeitsplatzrechner vom Typ DEC VT220, DEC VT420 oder DEC VT520 ist, sehen Sie in Tabelle 26-3 nach (DEC VT320 ist mit DEC VT420 kompatibel). Wenn Sie einen PC mit Meridian Terminal Emulator (MTE)-Software verwenden, sehen Sie in Tabelle 26-4 nach.

### Tastenkombinationen

Die verschiedenen Tastaturtypen verwenden verschiedene Tastenkombinationen, die vor Eingabe der internationalen Zeichen eingegeben werden müssen.

#### DEC VT220, VT420, VT520

Um ein internationales Zeichen auf einer DEC VT220-, VT420- oder VT520-Arbeitsstation einzugeben, drücken Sie die Taste **{COMPOSE}**, gefolgt von der entsprechenden Tastenfolge.

*Anmerkung:* Da die DEC VT220 keine volle internationale Sprachunterstützung bietet, könnte in Fällen, in denen das entsprechende Zeichen nicht auf VT220 verfügbar ist, ein Fragezeichen ( ? ) angezeigt werden.

#### Meridian Terminal Emulator (MTE)

Um ein internationales Zeichen auf einem PC mit MTE zu erzeugen, müssen Sie die Tastenkombination **{ALT}** plus den numerischen Code des Zeichens eingeben. Dazu verwenden Sie den Ziffernblock auf der Tastatur. Die Taste **{NUM LOCK}** muß aktiviert sein. Wenn Sie den Code über die Ziffernreihe im oberen Bereich der Tastatur eingeben, könnte dies zu unvorhersehbaren Ergebnissen führen.

*Anmerkung:* PC-Benutzer können nur die Zeichen der DOS-Codeseite 850 eingeben, die gültige Latin 1-Zeichen darstellen. Wird der Versuch unternommen, ein ungültiges Zeichen einzugeben, ertönt auf dem Arbeitsplatzrechner ein Piepton, und das Zeichen wird nicht akzeptiert.

| <b>Tabelle 26-3</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b> |         |                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------|
| Name                                                                                                                    | Zeichen | Tastenkombination, gefolgt von |
| Umgekehrtes Ausrufezeichen                                                                                              | ¡       | !!                             |
| Cent-Zeichen                                                                                                            | ¢       | C/                             |
| Pfund Sterling-Zeichen                                                                                                  | £       | L=                             |
| Währungszeichen                                                                                                         | ¤       | XO                             |
| Yen-Zeichen                                                                                                             | ¥       | Y=                             |
| Durchbrochener vertikaler Balken *                                                                                      | ¦       |                                |
| Paragraph/Abschnitt-Zeichen                                                                                             | §       | SO                             |
| Copyright-Zeichen                                                                                                       | ©       | CO                             |
| Indikator für weibliche Endung                                                                                          | ª       | A_                             |
| Linkes Anführungszeichen                                                                                                | «       | <<                             |
| Rechtes Anführungszeichen                                                                                               | »       | >>                             |
| Nicht-Zeichen *                                                                                                         | ¬       | ¬,                             |
| Längezeichen für Vokale *                                                                                               | –       | –^                             |
| Eingetragenes Warenzeichen *                                                                                            | ®       | R O                            |
| Optionaler Bindestrich *                                                                                                | -       | --                             |
| Punkt (mittig)                                                                                                          | •       | .^                             |
| Plus-Minus-Zeichen                                                                                                      | ±       | + -                            |
| Hochgestellte 1                                                                                                         | 1       | 1^                             |
| Hochgestellte 2                                                                                                         | 2       | 2^                             |
| – Fortsetzung –                                                                                                         |         |                                |

| <b>Tabelle 26-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b> |                |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| <b>Name</b>                                                                                                                           | <b>Zeichen</b> | <b>Tastenkombination, gefolgt von</b> |
| Hochgestellte 3                                                                                                                       | 3              | 3^                                    |
| Apostroph                                                                                                                             | '              | 'Leerzeichen                          |
| Mikro-Zeichen                                                                                                                         | μ              | /U                                    |
| Absatzmarke                                                                                                                           | ¶              | P!                                    |
| Divisionszeichen *                                                                                                                    | ÷              | -:                                    |
| Multiplikationszeichen *                                                                                                              | ×              | x x                                   |
| Cedille *                                                                                                                             | ,              | ' '                                   |
| Accent aigu*                                                                                                                          | '              | ' '                                   |
| Accent circonflexe                                                                                                                    | ^              | ^ Leerzeichen                         |
| Tilde                                                                                                                                 | ~              | ~Leerzeichen                          |
| Trema *                                                                                                                               | ¨              | ¨Leerzeichen                          |
| Grad-Zeichen                                                                                                                          | °              | 0^                                    |
| Indikator für männliche Endung                                                                                                        | ♂              | O_                                    |
| Bruchzeichen 1/4                                                                                                                      | ¼              | 1 4 (Reihenfolge beachten)            |
| Bruchzeichen 1/2                                                                                                                      | ½              | 1 2 (Reihenfolge beachten)            |
| Bruchzeichen 3/4*                                                                                                                     | ¾              | 3 4 (Reihenfolge beachten)            |
| Umgekehrtes Fragezeichen                                                                                                              | ¿              | ??                                    |
| Großbuchstabe A mit Accent grave                                                                                                      | À              | 'A                                    |
| Großbuchstabe A mit Accent aigu                                                                                                       | Á              | 'A                                    |
| - Fortsetzung -                                                                                                                       |                |                                       |



| <b>Tabelle 26-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b> |                |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| <b>Name</b>                                                                                                                           | <b>Zeichen</b> | <b>Tastenkombination, gefolgt von</b>   |
| Großbuchstabe A mit Accent circonflexe                                                                                                | Â              | ^A                                      |
| Großbuchstabe A mit Tilde                                                                                                             | Ã              | ~A                                      |
| Großbuchstabe A mit Trema                                                                                                             | Ä              | ¨A                                      |
| Großbuchstabe A mit Ring darüber                                                                                                      | Å              | A° (Gradzeichen) oder<br>A* (Sternchen) |
| Großbuchstaben-Diphthong A mit E                                                                                                      | Æ              | A E (Reihenfolge beachten)              |
| Großbuchstabe C mit Cedille                                                                                                           | Ç              | C,                                      |
| Großbuchstabe E mit Accent grave                                                                                                      | È              | ‘E                                      |
| Großbuchstabe E mit Accent aigu                                                                                                       | É              | ’E                                      |
| Großbuchstabe E mit Accent circonflexe                                                                                                | Ê              | ^E                                      |
| Großbuchstabe E mit Trema                                                                                                             | Ë              | ¨E                                      |
| Großbuchstabe I mit Accent grave                                                                                                      | Ì              | ‘I                                      |
| Großbuchstabe I mit Accent aigu                                                                                                       | Í              | ’I                                      |
| Großbuchstabe I mit Accent circonflexe                                                                                                | Î              | ^I                                      |
| Großbuchstabe I mit Trema                                                                                                             | Ï              | ¨I                                      |
| Großbuchstabe O mit Accent grave                                                                                                      | Ò              | ‘O                                      |
| Großbuchstabe O mit Accent aigu                                                                                                       | Ó              | ’O                                      |
| Großbuchstabe O mit Accent circonflexe                                                                                                | Ô              | ^O                                      |
| <b>- Fortsetzung -</b>                                                                                                                |                |                                         |

| <b>Tabelle 26-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b> |                |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| <b>Name</b>                                                                                                                           | <b>Zeichen</b> | <b>Tastenkombination, gefolgt von</b> |
| Großbuchstabe O mit Tilde                                                                                                             | Õ              | ~O                                    |
| Großbuchstabe O mit Trema                                                                                                             | Ö              | ¨O                                    |
| Großbuchstabe O mit Durchstrich                                                                                                       | Ø              | O/                                    |
| Großbuchstabe N mit Tilde                                                                                                             | Ñ              | ~N                                    |
| Großbuchstabe U mit Accent grave                                                                                                      | Ù              | ‘U                                    |
| Großbuchstabe U mit Accent aigu                                                                                                       | Ú              | ’U                                    |
| Großbuchstabe U mit Accent circonflexe                                                                                                | Û              | ^U                                    |
| Großbuchstabe U mit Trema                                                                                                             | Ü              | ¨U                                    |
| Großbuchstabe Y mit Accent aigu *                                                                                                     | Ý              | ’Y                                    |
| Isländischer Großbuchstabe Eth *                                                                                                      | Ð              | - D                                   |
| Isländischer Großbuchstabe Thorn *                                                                                                    | Þ              | T H                                   |
| Kleinbuchstabe deutsches scharfes s                                                                                                   | ß              | ss                                    |
| Kleinbuchstabe a mit Accent grave                                                                                                     | à              | ‘a                                    |
| Kleinbuchstabe a mit Accent aigu                                                                                                      | á              | ’a                                    |
| Kleinbuchstabe a mit Accent circonflexe                                                                                               | â              | ^a                                    |
| Kleinbuchstabe a mit Tilde                                                                                                            | ã              | ~a                                    |
| Kleinbuchstabe a mit Trema                                                                                                            | ä              | ¨a                                    |
| <b>- Fortsetzung -</b>                                                                                                                |                |                                       |

| <b>Tabelle 26-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b> |                |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------|
| <b>Name</b>                                                                                                                           | <b>Zeichen</b> | <b>Tastenkombination, gefolgt von</b>   |
| Kleinbuchstabe a mit Ring darüber                                                                                                     | å              | a° (Gradzeichen) oder<br>a* (Sternchen) |
| Kleinbuchstaben-Diphthong a mit e                                                                                                     | æ              | a e (Reihenfolge beachten)              |
| Kleinbuchstabe c mit Cedille                                                                                                          | ç              | c,                                      |
| Kleinbuchstabe e mit Accent grave                                                                                                     | è              | ‘e                                      |
| Kleinbuchstabe e mit Accent aigu                                                                                                      | é              | ’e                                      |
| Kleinbuchstabe e mit Accent circonflexe                                                                                               | ê              | ^e                                      |
| Kleinbuchstabe e mit Trema                                                                                                            | ë              | ¨e                                      |
| Kleinbuchstabe i mit Accent grave                                                                                                     | ì              | ‘i                                      |
| Kleinbuchstabe i mit Accent aigu                                                                                                      | í              | ’i                                      |
| Kleinbuchstabe i mit Accent circonflexe                                                                                               | î              | ^i                                      |
| Kleinbuchstabe i mit Trema                                                                                                            | ï              | ¨i                                      |
| Kleinbuchstabe n mit Tilde                                                                                                            | ñ              | ~n                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Accent grave                                                                                                     | ò              | ‘o                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Accent aigu                                                                                                      | ó              | ’o                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Accent circonflexe                                                                                               | ô              | ^o                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Tilde                                                                                                            | õ              | ~o                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Trema                                                                                                            | ö              | ¨o                                      |
| Kleinbuchstabe o mit Durchstrich                                                                                                      | ø              | o/                                      |
| <b>- Fortsetzung -</b>                                                                                                                |                |                                         |

| <b>Tabelle 26-3 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für DEC VT220, DEC VT420, DEC VT520 und einen PC mit Reflection 4+</b>                        |                |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------|
| <b>Name</b>                                                                                                                                                  | <b>Zeichen</b> | <b>Tastenkombination, gefolgt von</b> |
| Kleinbuchstabe u mit Accent grave                                                                                                                            | ù              | ‘u                                    |
| Kleinbuchstabe u mit Accent aigu                                                                                                                             | ú              | ’u                                    |
| Kleinbuchstabe u mit Accent circonflexe                                                                                                                      | û              | ^u                                    |
| Kleinbuchstabe u mit Trema                                                                                                                                   | ü              | ¨u                                    |
| Kleinbuchstabe y mit Accent aigu *                                                                                                                           | ý              | ’y                                    |
| Kleinbuchstabe y mit Trema                                                                                                                                   | ÿ              | ¨y                                    |
| Isländischer Kleinbuchstabe Eth*                                                                                                                             | ð              | - d                                   |
| Isländischer Kleinbuchstabe Thorn *                                                                                                                          | þ              | t h                                   |
| <b>Anmerkung:</b> Ein Zeichenname mit einem Sternchen ( * ) zeigt an, daß dieser nur auf DEC VT420, DEC VT520 oder einem PC mit Reflection 4+ verfügbar ist. |                |                                       |
| - Ende -                                                                                                                                                     |                |                                       |

**Anmerkung:** Der numerische Code für internationale Zeichen in Tabelle 26-4 muß auf dem numerischen Tastenblock eingegeben werden.

| <b>Tabelle 26-4</b><br><b>Internationale Zeichen für PCs mit MTE</b> |                |                 |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Name</b>                                                          | <b>Zeichen</b> | <b>Eingeben</b> |
| Umgekehrtes Ausrufezeichen                                           | ¡              | {ALT} 173       |
| Cent-Zeichen                                                         | ¢              | {ALT} 189       |
| Pfund Sterling-Zeichen                                               | £              | {ALT} 156       |
| Währungszeichen                                                      | ¤              | {ALT} 207       |
| Yen-Zeichen                                                          | ¥              | {ALT} 190       |
| Durchbrochener Balken                                                |                | {ALT} 221       |
| Paragraph/Abschnitt-Zeichen                                          | §              | {ALT} 21        |
| Copyright-Zeichen                                                    | ©              | {ALT} 184       |
| Indikator für weibliche Endung                                       | ª              | {ALT} 166       |
| Linkes Anführungszeichen                                             | «              | {ALT} 174       |
| Rechtes Anführungszeichen                                            | »              | {ALT} 175       |
| Nicht-Zeichen                                                        | ¬              | {ALT} 170       |
| Längezeichen für Vokale                                              | –              | {ALT} 238       |
| Eingetragenes Warenzeichen                                           | ®              | {ALT} 169       |
| Geschützter Bindestrich                                              | -              | {ALT} 196       |
| Plus-Minus-Zeichen                                                   | ±              | {ALT} 241       |
| Hochgestellte 1                                                      | ¹              | {ALT} 251       |
| Hochgestellte 2                                                      | ²              | {ALT} 253       |
| Hochgestellte 3                                                      | ³              | {ALT} 252       |
| – Fortsetzung –                                                      |                |                 |

| <b>Tabelle 26-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für PCs mit MTE</b> |                |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Name</b>                                                                        | <b>Zeichen</b> | <b>Eingeben</b> |
| Apostroph                                                                          | '              | {ALT} 239       |
| Mikro-Zeichen                                                                      | μ              | {ALT} 230       |
| Absatzmarke                                                                        | ¶              | {ALT} 244       |
| Divisionszeichen                                                                   | ÷              | {ALT} 246       |
| Multiplikationszeichen                                                             | ×              | {ALT} 158       |
| Grad-Zeichen                                                                       | °              | {ALT} 248       |
| Cedille                                                                            | ,              | {ALT} 44        |
| Accent aigu                                                                        | '              | {ALT} 239       |
| Trema                                                                              | ¨              | {ALT} 249       |
| Indikator für männliche Endung                                                     | ♂              | {ALT} 167       |
| Bruchzeichen 1/4                                                                   | ¼              | {ALT} 172       |
| Bruchzeichen 1/2                                                                   | ½              | {ALT} 171       |
| Bruchzeichen 3/4                                                                   | ¾              | {ALT} 243       |
| Umgekehrtes Fragezeichen                                                           | ¿              | {ALT} 168       |
| Großbuchstabe A mit Accent grave                                                   | À              | {ALT} 183       |
| Großbuchstabe A mit Accent aigu                                                    | Á              | {ALT} 181       |
| Großbuchstabe A mit Accent circonflexe                                             | Â              | {ALT} 182       |
| Großbuchstabe A mit Tilde                                                          | Ã              | {ALT} 199       |
| Großbuchstabe A mit Trema                                                          | Ä              | {ALT} 142       |
| <b>- Fortsetzung -</b>                                                             |                |                 |

| <b>Tabelle 26-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für PCs mit MTE</b> |                |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Name</b>                                                                        | <b>Zeichen</b> | <b>Eingeben</b> |
| Großbuchstabe A mit Ring darüber                                                   | Å              | {ALT} 143       |
| Großbuchstaben-Diphthong A mit E                                                   | Æ              | {ALT} 146       |
| Großbuchstabe C mit Cedille                                                        | Ç              | {ALT} 128       |
| Großbuchstabe E mit Accent grave                                                   | È              | {ALT} 212       |
| Großbuchstabe E mit Accent aigu                                                    | É              | {ALT} 144       |
| Großbuchstabe E mit Accent circonflexe                                             | Ê              | {ALT} 210       |
| Großbuchstabe E mit Trema                                                          | Ë              | {ALT} 211       |
| Großbuchstabe I mit Accent grave                                                   | Ì              | {ALT} 222       |
| Großbuchstabe I mit Accent aigu                                                    | Í              | {ALT} 214       |
| Großbuchstabe I mit Accent circonflexe                                             | Î              | {ALT} 215       |
| Großbuchstabe I mit Trema                                                          | Ï              | {ALT} 216       |
| Großbuchstabe O mit Accent grave                                                   | Ò              | {ALT} 227       |
| Großbuchstabe O mit Accent aigu                                                    | Ó              | {ALT} 224       |
| Großbuchstabe O mit Accent circonflexe                                             | Ô              | {ALT} 226       |
| Großbuchstabe O mit Tilde                                                          | Õ              | {ALT} 229       |
| Großbuchstabe O mit Trema                                                          | Ö              | {ALT} 153       |
| Großbuchstabe O mit Durchstrich                                                    | Ø              | {ALT} 157       |
| Großbuchstabe N mit Tilde                                                          | Ñ              | {ALT} 165       |
| Großbuchstabe U mit Accent grave                                                   | Ù              | {ALT} 235       |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                             |                |                 |

| <b>Tabelle 26-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für PCs mit MTE</b> |                |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Name</b>                                                                        | <b>Zeichen</b> | <b>Eingeben</b> |
| Großbuchstabe U mit Accent aigu                                                    | Ú              | {ALT} 233       |
| Großbuchstabe U mit Accent circonflexe                                             | Û              | {ALT} 234       |
| Großbuchstabe U mit Trema                                                          | Ü              | {ALT} 154       |
| Großbuchstabe Y mit Accent aigu                                                    | Ý              | {ALT} 237       |
| Isländischer Großbuchstabe Eth                                                     | Ð              | {ALT} 209       |
| Isländischer Großbuchstabe Thorn                                                   | Þ              | {ALT} 231       |
| Kleinbuchstabe deutsches scharfes s                                                | ß              | {ALT} 225       |
| Kleinbuchstabe a mit Accent grave                                                  | à              | {ALT} 133       |
| Kleinbuchstabe a mit Accent aigu                                                   | á              | {ALT} 160       |
| Kleinbuchstabe a mit Accent circonflexe                                            | â              | {ALT} 131       |
| Kleinbuchstabe a mit Tilde                                                         | ã              | {ALT} 198       |
| Kleinbuchstabe a mit Trema                                                         | ä              | {ALT} 132       |
| Kleinbuchstabe a mit Ring darüber                                                  | å              | {ALT} 134       |
| Kleinbuchstaben-Diphthong a mit e                                                  | æ              | {ALT} 145       |
| Kleinbuchstabe c mit Cedille                                                       | ç              | {ALT} 135       |
| Kleinbuchstabe e mit Accent grave                                                  | è              | {ALT} 138       |
| Kleinbuchstabe e mit Accent aigu                                                   | é              | {ALT} 130       |
| Kleinbuchstabe e mit Accent circonflexe                                            | ê              | {ALT} 136       |
| Kleinbuchstabe e mit Trema                                                         | ë              | {ALT} 137       |
| <b>– Fortsetzung –</b>                                                             |                |                 |



| <b>Tabelle 26-4 (Fortsetzung)</b><br><b>Internationale Zeichen für PCs mit MTE</b> |                |                 |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Name</b>                                                                        | <b>Zeichen</b> | <b>Eingeben</b> |
| Kleinbuchstabe i mit Accent grave                                                  | ì              | {ALT} 141       |
| Kleinbuchstabe i mit Accent aigu                                                   | í              | {ALT} 161       |
| Kleinbuchstabe i mit Accent circonflexe                                            | î              | {ALT} 140       |
| Kleinbuchstabe i mit Trema                                                         | ï              | {ALT} 139       |
| Kleinbuchstabe n mit Tilde                                                         | ñ              | {ALT} 164       |
| Kleinbuchstabe o mit Accent grave                                                  | ò              | {ALT} 149       |
| Kleinbuchstabe o mit Accent aigu                                                   | ó              | {ALT} 162       |
| Kleinbuchstabe o mit Accent circonflexe                                            | ô              | {ALT} 147       |
| Kleinbuchstabe o mit Tilde                                                         | õ              | {ALT} 228       |
| Kleinbuchstabe o mit Trema                                                         | ö              | {ALT} 148       |
| Kleinbuchstabe o mit Durchstrich                                                   | ø              | {ALT} 155       |
| Kleinbuchstabe u mit Accent grave                                                  | ù              | {ALT} 151       |
| Kleinbuchstabe u mit Accent aigu                                                   | ú              | {ALT} 163       |
| Kleinbuchstabe u mit Accent circonflexe                                            | û              | {ALT} 150       |
| Kleinbuchstabe u mit Trema                                                         | ü              | {ALT} 129       |
| Kleinbuchstabe y mit Accent aigu                                                   | ý              | {ALT} 236       |
| Kleinbuchstabe y mit Trema                                                         | ÿ              | {ALT} 152       |
| Isländischer Kleinbuchstabe Thorn                                                  | þ              | {ALT} 231       |
| – Ende –                                                                           |                |                 |



---

## Kapitel 27: Arbeiten mit entfernten Standorten

---

Dieses Kapitel beschreibt einige Leistungsmerkmale, mit deren Hilfe Informationen zwischen Meridian MAX und entfernten Standorten ausgetauscht werden können. Zu diesen Leistungsmerkmalen gehören:

- Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige (SDA)
- MAX-Statusschnittstelle (MSI)
- MAX-Event Interface (MAX-Ereignisschnittstelle = MEI)
- Netzwerkverwaltungszentrale (NAC)
- Wählverbindung zum Aufsichtsplatz

### Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige

Das Leistungsmerkmal „Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige“ (SDA) bietet eine zusätzliche Aufsichtsplatzanzeige über das Systemterminal oder den Ferndiagnose-Modemanschluß. Dieses Leistungsmerkmal ist nur auf der Meridian MAX IPE/IPE-E-Plattform verfügbar.

Aufsichtsplätze und Systemverwalter greifen auf eine SDA-Sitzung über den Systemterminalanschluß zu. Der Ferndiagnose-Modemanschluß steht nur dem Nortel Network-Kundendienst zur Verfügung.

Wenn Sie einmal angemeldet sind, funktioniert die SDA-Sitzung genauso wie andere gewöhnliche Anzeigesitzungen, die von anderen E/A-Anschlüssen gestartet werden. Es kann immer nur eine SDA-Sitzung zur Zeit ausgeführt werden. Daher kann keine zweite SDA-Sitzung von einem Ferndiagnose-Modemanschluß gestartet werden, wenn gleichzeitig eine SDA-Sitzung von einem Systemterminalanschluß gestartet wird.

**Anmerkung:** Die Begriffe „Systemterminal“ und „Wartungsterminal“ sind gegeneinander austauschbar. Das Ferndiagnose-Modem wird auch als „Diagnosemodem“ oder „Externes Modem“ bezeichnet.

### Bei einer SDA-Sitzung anmelden

Eine SDA-Sitzung kann vom Systemterminalanschluß aus gestartet werden. Um das Leistungsmerkmal „SDA“ verwenden zu können, müssen sich Aufsichtsplätze und Systemverwalter über das Systemterminal bei Meridian MAX anmelden.

#### Anleitung 27-1

##### So melden Sie sich bei einer SDA-Sitzung an

- 1 Geben Sie an der Eingabeaufforderung *Console Login: maxusr* ein, und drücken Sie die {EINGABETASTE}.
- 2 Geben Sie das Paßwort ein, und drücken Sie die {EINGABETASTE}.
- 3 Wählen Sie eine von zwei Optionen:

Wenn die SDA-Sitzung erfolgreich gestartet wird, wird der Meridian MAX-Anmeldebildschirm angezeigt. Folgen Sie den Anleitungen wie beim Anmelden bei einem gewöhnlichen Meridian MAX-Arbeitsplatzrechner.

#### oder

Wenn die SDA-Sitzung nicht gestartet werden kann, wird folgende Meldung angezeigt:

SDA-Sitzung kann momentan nicht gestartet werden,  
da bereits eine Sitzung an einem anderen Anschluß  
ausgeführt wird.

La session d'accès à l'affichage du surveillant ne  
peut être lancée présentement, car il y en a une  
autre en cours.

**Anmerkung:** Diese Meldung ist ein Beispiel eines Systems, bei dem die installierten Sprachen Englisch und Französisch sind. Die Meldungen werden in den auf Ihrem System installierten Sprachen angezeigt.

Wenn Sie sich von einer SDA-Sitzung abmelden, kehren Sie zur Eingabeaufforderung des Systemterminals zurück. Es werden möglicherweise auch andere Meldungen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch* (NTP 553-4001-811), Kapitel „Meridian MAX-Fehlermeldungen“.

## SDA-Paßwort

Das Benutzerkonto **maxusr** wird mit einem Standardpaßwort für alle Neuinstallationen, Installationserweiterungen und Plattformerweiterungen erstellt. Das Standardpaßwort für den Zugriff auf dieses Konto ist **maxsup1**. Aus Sicherheitsgründen wird dem Systemverwalter empfohlen, diesem Konto über die Menüs „Wartung“ und „Verwaltung“ nach jeder Installation, jeder Installationserweiterung und jeder Plattformerweiterung ein neues Paßwort zuzuweisen. Setzen Sie den technischen Kundendienst von Nortel Networks über Ihre SDA-Paßwortänderung in Kenntnis.

## Beschränkungen

### Eingabe-/Ausgabefehler

Sollten während der SDA-Sitzung E/A-Fehler auftreten, kann der Anschluß, an dem die SDA-Sitzung läuft, gesperrt werden. Der Anschluß kann möglicherweise so lange nicht verwendet werden, bis das System neu gestartet wird. Weitere Informationen finden Sie im *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch* (NTP 563-4001-811), Kapitel „Fault isolation checklist“.

### Terminals

VT420 und VT220 (oder zu hundert Prozent kompatible Arbeitsplatzrechner) werden für dieses Leistungsmerkmal unterstützt. MTE wird nicht unterstützt. Der Standard-Terminaltyp ist VT220.

## Senden von Daten an Drittanbieter-Anwendungen

Meridian MAX verwendet MSI und MEI, um Daten an Drittanbieter-Anwendungen zu senden. Ausführliche Informationen erhalten Sie im *Referenzhandbuch MSI/MEI-Protokoll* (P0853414).

## MAX-Statusschnittstelle

Mit der MAX-Statusschnittstelle (MSI) kann Meridian MAX von der Meridian 1 gesammelte Wartefeld-Statistikdaten über das lokale Netzwerk (LAN) an ein zentrales Online-Verkehrslast-Managementsystem senden. Das zentrale System erhält auch Daten von den ACD-Systemen anderer Hersteller.

Je nach den Fähigkeiten des zentralen Systems, können die Daten von den verschiedenen Telekommunikationssystemen auf unterschiedliche Weise genutzt werden, um den Netzwerkverkehr von einer Stelle aus zu steuern. Beispielsweise kann das System in der Lage sein, Anrufe über das öffentliche Netz an ein Wartefeld in der ACD umzuleiten, das für dessen Bearbeitung am besten ausgerüstet ist. Das System könnte auch detaillierte oder zusammengefaßte Anzeigen und Berichte erstellen.

### **MAX Event Interface (MEI)**

MAX Event Interface (MEI) sendet Online-Informationen über das Bedienplatzverhalten an Anwendungen anderer Anbieter. Die Ereignisinformationen können aus MEI-Netzwerk- oder MEI-Beobachtungsnachrichten bestehen. Die MEI-Netzwerk-Nachrichten dienen Anwendungen, die Anrufe online über das öffentliche Netz vermitteln sollen. Die MEI-Beobachtungsnachrichten sind für Anwendungen, die sicherstellen sollen, daß Bedienplätze bestimmte Standards erfüllen.

### **Netzwerk-Verwaltungszentrale (NAC)**

Obwohl Aufsichtsplätze in jedem Netzwerkknoten anhand von Statusbildschirmen und Berichtsinformationen erkennen, wie Netzwerkanrufe ihren Knoten beeinflussen, können die Meridian MAX-Knoten nicht direkt miteinander kommunizieren. Um Bildschirm- und Berichtsinformationen von Meridian MAX-Knoten automatisch zentral zusammenzuführen, ist eine Netzwerk-Verwaltungszentrale (NAC) erforderlich.

Mit NAC können mehrere Meridian MAX-Knoten von einer zentralen Stelle aus beobachtet und beaufsichtigt werden. Eine Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) kann maximal über 10 Meridian MAX- und ACD-MAX-Knoten verfügen.

Mit NAC können alle Meridian MAX- oder ACD-MAX-Knoten, die mit dem NAC-Prozessor verbunden sind, ihre Anrufrufen regelmäßig übermitteln. Online-Daten werden von den MAX-Knoten in einem in NAC definierten Zeitintervall gesendet. Gespeicherte Daten werden von den MAX-Knoten gesendet, wenn NAC sie für einen Bericht anfordert. Die gespeicherten Daten werden nicht am NAC-Standort abgelegt. NAC sammelt und zeigt Daten in Englisch und Französisch an. (Zeichen mit Akzent werden nicht unterstützt.)

NAC liefert mehrere konsolidierte Berichte und Statusbildschirme mit den Informationen, die von den einzelnen Knoten gesammelt wurden. Mit Hilfe des NAC-Leistungsmerkmals „Netzwerk-Konfigurationskontrolle“ können NAC-Aufsichtsplätze den Anruß für einzelne oder alle Knoten je nach Bedarf steuern. Über die Option „Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes“ können Netzwerk-Aufsichtsplätze als Netzwerkknoten-Aufsichtsplätze auftreten. Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ können die Aufsichtsplätze im gesamten Netzwerk Nachrichten an andere Aufsichtsplätze im Netzwerk senden.

Weitere Informationen erhalten Sie im *NAC 2 Aufsichtsplatz-Benutzerhandbuch* (P0724352).

## NAC-Anschlußmöglichkeit

Das Leistungsmerkmal „NAC-Anschlußmöglichkeit“ umfaßt alle Komponenten, die NAC für die Kommunikation mit Meridian MAX benötigt.

**Anmerkung:** Die NAC-Anschlußmöglichkeit ist nur in bestimmten Ländern verfügbar. Einzelheiten hierzu erfahren Sie von Ihrer Nortel-Vertretung. Wenn MQA aktiviert ist, müssen die NAC-Aufsichtsplätze entsprechend geschult sein, um die Daten in Ihren Meridian MAX-Systemen differenziert interpretieren zu können.

Zu den Komponenten des Leistungsmerkmals „NAC-Anschlußmöglichkeit“ gehören:

- **Netzwerk-Datenberichte**  
NAC fordert gespeicherte Daten von jedem Meridian MAX-Knoten an, um einen konsolidierten Bericht zu erstellen. Von den Statistikgruppen in Meridian MAX aus kann NAC jedoch nicht auf „Dauer angemeldet“ und auf „Dauer Rückfrage“ zugreifen. NAC 2 wurden drei neue Statistikgruppen für zusätzliche gespeicherte Daten hinzugefügt: „CDN“, „CDN-Beantwortungsaufschlüsselung“ und „RAN-Bündel“. Die beiden CDN-Statistikgruppen stehen jedoch nur zur Verfügung, wenn Sie die Option „CCR/EAR“ erworben und aktiviert haben. Die Statistikgruppe „RAN-Bündel“ ist nur verfügbar, wenn Meridian MAX mit einer Meridian 1 mit Version 17 oder höher verbunden ist. Falls ein NAC-Bericht nicht verfügbare Daten in einer Statistikgruppe anfordert, enthält das Deckblatt des NAC-Berichts den Eintrag „Angeforderte Daten werden nicht unterstützt“.

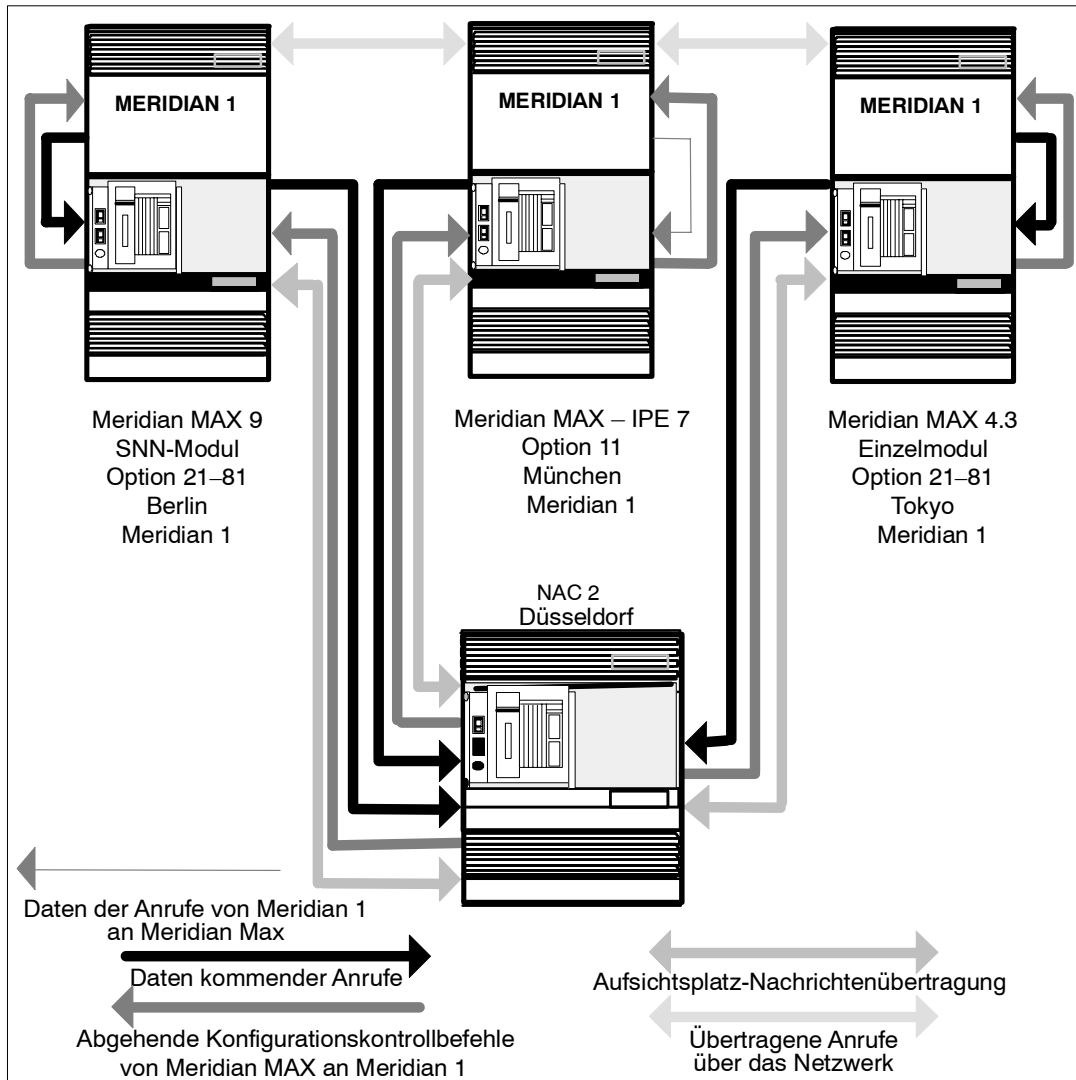
- **Netzwerk-Online-Statusanzeigen**  
Diese Komponente liefert Online-Statistikdaten. NAC 2 liefert auch Online-Statusanzeigen für CDN-Wartefelder, kann jedoch nicht auf die CDN-Online-Statistiken zugreifen, die nur die Netzwerk-CDN-Anrufe betreffen. NAC hat keinen Zugriff auf „Positionen angemeldet“, „Positionen nicht verfügbar“ oder „Positionen bei Rückfrage“ der Meridian MAX-Wartefeld-Statusanzeigen.
- **Netzwerk-Konfigurationskontrolle**  
Diese Komponente sendet Konfigurationskontrollbefehle an die bzw. von der Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) bzw. führt diese aus.
- **Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung**  
Diese Komponente sendet/empfängt Verwalternachrichten an/von NAC/MAX-Aufsichtsplätze(n).



## Netzwerk-Datenfluß

Abbildung 27-1 stellt den NAC-Netzwerk-Datenfluß dar. Der Datenfluß ist für NAC 1 identisch.

**Abbildung 27-1**  
**NAC-Netzwerk-Datenfluß**



## Ferndrucken

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Ferndrucken“ kann ein Netzwerkknoten-Aufsichtsplatz Berichte an den NAC-Standarddrucker am NAC-Standort senden. Mit Hilfe dieses Leistungsmerkmals können Netzwerkknoten- und Netzwerk-Aufsichtsplätze denselben Bericht zur selben Zeit ansehen. Ferndrucken ist beim Umgang mit Problemen hilfreich, die Rücksprachen mit der Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) erfordern. Der Systemverwalter kann auch das Leistungsmerkmal Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes verwenden, um Berichte über das Bedienplatzverhalten an die NAC zu senden.

### Anleitung

Für die Verwendung des Leistungsmerkmals „Ferndrucken“ benötigen Sie folgendes:

- Meridian MAX
- Eine korrekt installierte Hardware für die Verbindung Ihres Meridian MAX-Knotens mit dem NAC-System (z. B. Modem und Kabel).
- Einen der Netzwerk-Verbindung speziell zugewiesenen Kommunikationsanschluß.
- Ein aktiviertes Feld *FERNDRUCKEN* im Bildschirm „Aufsichtsplatzdefinition“ für Aufsichtsplätze/Verwalter, die zum Senden des Berichts berechtigt sind. Eine Beschreibung dieses Bildschirms finden Sie im Kapitel „Parameterverwaltung“.

Aufgrund des Leistungsmerkmals „Ferndrucken“ wird die Option „Ferndrucker“ angezeigt, wenn ein Aufsichtsplatz/Verwalter ein Ausgabegerät auswählt (z. B. Drucker oder Terminal), falls der Aufsichtsplatz/Verwalter zur Verwendung dieses Leistungsmerkmals berechtigt ist.

## Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes“ kann sich ein Netzwerk-Aufsichtsplatz an jedem Meridian MAX-Knoten als Netzwerkknoten-Aufsichtsplatz anmelden. Auf diese Weise kann nur auf Knoten zugegriffen werden, die an das Netzwerk angeschlossen sind.

Nur Mitarbeiter der Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) haben Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal. Meridian MAX-Aufsichtsplätzen/-Verwaltern steht die Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes nicht zur Verfügung.

Auf alle Funktionen, die einem Netzwerkknoten-Aufsichtsplatz zur Verfügung stehen, kann auch der Netzwerk-Aufsichtsplatz zugreifen. Dadurch kann der Netzwerk-Aufsichtsplatz einen abwesenden Netzwerkknoten-Aufsichtsplatz vertreten. Ein Netzwerk-Aufsichtsplatz muß eine Aufsichtsplatz-ID verwenden, die an dem Meridian MAX-Standort definiert wurde, bei dem sich der Aufsichtsplatz anmeldet. Die Aufsichtsplatzdefinition für die Aufsichtsplatz-ID legt die Leistungsmerkmale fest, auf die der Netzwerk-Aufsichtsplatz zugreifen kann. Beispielsweise kann ein Netzwerk-Aufsichtsplatz zur Erteilung von Netzwerk-Konfigurationskontrollbefehlen berechtigt sein, während er bei der Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) als Fernaufsichtsplatz angemeldet ist.

Der Netzwerk-Aufsichtsplatz ist möglicherweise nicht in der Lage, Befehle der Konfigurationskontrolle herauszugeben, während er beim Meridian MAX-Netzwerkknoten-Standort angemeldet ist, da die verwendete Netzwerkknoten-Aufsichtsplatz-ID keine Zugriffsrechte auf die Konfigurationskontrolle beinhaltet.

Den Benutzern wird nicht angezeigt, ob eine Aufsichtsplatz-ID ein Fernaufsichtsplatz ist. Wenn Sie über genügend freie Aufsichtsplatz-IDs verfügen, sollten Sie einige Netzwerk-Aufsichtsplatzdefinitionen erstellen und diesen einen bestimmten Bereich der Aufsichtsplatz-IDs zuweisen. Sie können beispielsweise einen Bereich der 8000er-Serie für Aufsichtsplatz-IDs verwenden und die erste Netzwerk-Aufsichtsplatz-ID als 8000, die zweite Netzwerk-Aufsichtsplatz-ID als 8001 und so weiter festlegen. Auf diese Art und Weise können Sie zwischen Netzwerkbenutzern und Netzwerkknoten-Benutzern unterscheiden.

## **Wählverbindung zum Aufsichtsplatz**

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Wählverbindung zum Aufsichtsplatz“ wird Meridian MAX mit einem Aufsichtsplatzrechner über Modems und Telefonapparate verbunden. Die folgenden Schritte müssen ausgeführt werden, bevor Sie dieses Leistungsmerkmal verwenden können:

- Anschlüsse müssen speziell für diesen Zweck am Standort von Meridian MAX zugewiesen sein.
- Die Modems müssen an diesen Anschlüssen an das Meridian MAX-System und das entfernte Aufsichtsplatz-Terminal angeschlossen sein.
- Die Modems müssen eingeschaltet sein.

## 27-10 Arbeiten mit entfernten Standorten

---

Mit diesem Leistungsmerkmal können Sie Aufsichtsplatzrechner an einem anderen als dem Meridian MAX-Standort einrichten. Sie können beispielsweise einen entfernten Aufsichtsplatzrechner in einem anderen Gebäude als dem, in dem sich das Meridian MAX-System befindet, einrichten.

Jedesmal, wenn Sie dieses Leistungsmerkmal aufrufen, werden Sie vom System dazu aufgefordert, die Konfiguration des verwendeten Terminals zu definieren. Um die Terminalkonfiguration zu ändern, müssen Sie sich abmelden, neu wählen und dann die neue Konfiguration auswählen. Ein Fernaufsichtsplatz muß eine Aufsichtsplatz-ID verwenden, die an dem Meridian MAX-Standort definiert wurde, bei dem sich der Aufsichtsplatz anmeldet. Die Aufsichtsplatzdefinition für die Aufsichtsplatz-ID legt die Leistungsmerkmale fest, auf die der Fernaufsichtsplatz zugreifen kann. Ein NAC-Aufsichtsplatz kann dieses Leistungsmerkmal auch mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes“ verwenden.

**Anmerkung:** Auf das Leistungsmerkmal „Wählverbindung zum Aufsichtsplatz“ kann jeder zugreifen, der die richtigen Informationen besitzt.

---

## Kapitel 28: Senden von Nachrichten an Aufsichtsplätze

---

Mit dem Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“, das nur verfügbar ist, wenn Ihr System über NAC verfügt, können Sie Kurznachrichten an andere Aufsichtsplätze und Verwalter (Netzwerknoten- und Netzwerk-Aufsichtsplätze) über Ihren Arbeitsplatzrechner senden. Normalerweise geht es bei diesen Nachrichten um Änderungen in den normalen Routinen der Meridian MAX-Knoten und/oder der Netzwerkverwaltungszentrale (NAC). Wenn ein Knoten beispielsweise personell unterbesetzt ist, kann er die Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) darum bitten, Anrufe an andere Knoten überlaufen zu lassen. Die Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) gibt dann eine Nachricht aus, um die anderen Knoten darauf hinzuweisen, daß sie stärkeren Anrufverkehr zu erwarten haben.

Jeder NetzwerkAufsichtsplatz, der ein Zugriffsrecht auf das Leistungsmerkmal besitzt, kann Nachrichten zwischen allen Meridian MAX-Knoten, die an das Netzwerk angeschlossen sind, empfangen, lesen, verfassen und senden.

In Meridian MAX können maximal 19 ankommende und 19 abgehende Nachrichten gespeichert werden. Wenn mehr Nachrichten gespeichert werden, wird die älteste Nachricht überschrieben, um die nächste ankommende oder abgehende Nachricht zuzulassen. Um zu verhindern, daß eine Meldung überschrieben wird, während Sie sich im Modus „Ankommende anzeigen“ oder „Abgehende anzeigen“ befinden, wählen Sie den Befehl „Halten“ aus dem Befehlsmenü. Es können maximal fünf ankommende und fünf abgehende Nachrichten „gehalten“ werden. Diese Nachrichten werden aufbewahrt, bis Sie eine oder mehrere der gehaltenen Nachrichten mit demselben Popup-Menü „Optionen“ freigeben. Anschließend können Sie die Nachrichten löschen.

## Zugriff auf dieses Leistungsmerkmal

Um auf dieses Leistungsmerkmal zuzugreifen, wählen Sie „*Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung*“ aus dem Hauptmenü. Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn Ihr System Zugang zur Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) hat und das Feld *Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung* in Ihrem Profil aktiviert ist.

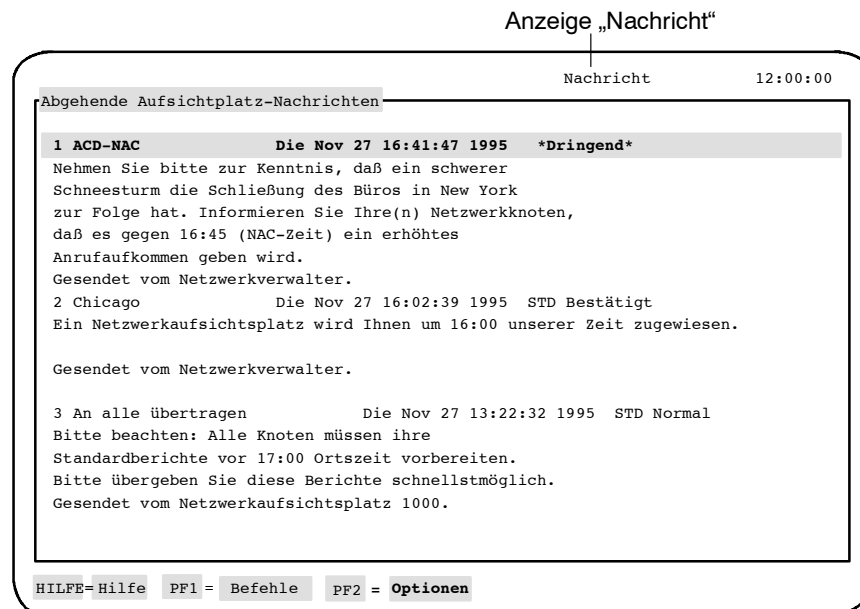
## Haftungsausschluß

Nicht alle Optionen und Anwendungen sind in allen Ländern verfügbar. Wenden Sie sich an Ihre Nortel-Vertretung, um detailliertere Informationen zu erhalten.

## Nachrichtenanzeige

Abbildung 28-1 stellt die Nachrichtenanzeige dar, die den Netzwerk Aufsichtsplatz darüber informiert, daß eine Nachricht eingegangen ist.

**Abbildung 28-1**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachrichtenanzeige**



Diese Anzeige bleibt auf dem Bildschirm, solange eine Nachricht vorliegt, die von niemandem an Ihrem Knoten gelesen wurde. Die Anzeige „Nachricht“ wird entfernt, sobald die erste Person die neue Nachricht liest (vorausgesetzt, es liegen keine anderen neuen Nachrichten vor, die gelesen werden sollen).

## Eingangsbildschirm

Der Eingangsbildschirm für das Leistungsmerkmal „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ listet alle ungelesenen Aufsichtsplatz-Nachrichten auf.

**Abbildung 28-2**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Eingangsbildschirm**

| Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung |                           | Nachricht | 12:00:00   |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------|------------|
| NACHRICHTENQUELLE                     | EINGANGSZEIT              | STATUS    |            |
| 1. NAC                                | Tues Nov 27 16:41:47 1995 | STD       | *Dringend* |
| 2. Toronto                            | Tues Nov 27 15:59:45 1995 | STD       | Bestätigt  |
| 3. Chicago                            | Tues Nov 27 13:22:32 1995 | STD       | Normal     |

HILFE= Hilfe   PF1= Befehle   PF2= Optionen   F6= Nachricht verfassen

Es gibt drei Möglichkeiten, eine ungelesene Nachricht zur Anzeige auszuwählen:

- Die Nachrichtennummer eingeben und anschließend die **{EINGABETASTE}** drücken.
- Den Auswahlbalken zur gewünschten Nachricht bewegen und die **{EINGABETASTE}** drücken.
- Den Auswahlbalken zur gewünschten Nachricht bewegen, **{PF1}** drücken und dann den Befehl „Nachrichten lesen“ auswählen.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, sind die folgenden Befehle verfügbar:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Hauptmenü zurück.

#### **Nachrichten lesen**

Dieser Befehl zeigt die im Eingangsbildschirm zur Anzeige markierten Nachrichten an. Siehe Abschnitt „Nachricht lesen“ in diesem Kapitel.

#### **Vorige Nachricht lesen**

Dieser Befehl zeigt die Nachricht an, die zuletzt gespeichert oder von einem Benutzer auf dem System gelöscht wurde. Siehe Abschnitt „Vorige Nachricht lesen“ in diesem Kapitel.

#### **Nachricht verfassen**

Dieser Befehl verfaßt eine Nachricht zum Senden an andere Benutzer. Siehe Abschnitt „Nachricht verfassen“ in diesem Kapitel.

#### **Ankommende anzeigen**

Mit diesem Befehl können ankommende Aufsichtsplatz-Nachrichten dargestellt, gespeichert, gelöscht, freigegeben oder auf Halten gesetzt werden. Siehe Abschnitt „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

#### **Abgehende anzeigen**

Mit diesem Befehl können abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten dargestellt, gespeichert, gelöscht, freigegeben oder auf Halten gesetzt werden. Siehe Abschnitt „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

### **PF2=Keine Option auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.



### **F6=Nachricht verfassen**

Diese Funktionstaste verfaßt eine Nachricht zum Senden an andere Benutzer. Dies ist die gleiche Funktion, die von der Option „*Nachricht verfassen*“ im Popup-Fenster „Befehle“ ausgeführt wird. Siehe Abschnitt „Nachricht verfassen“ in diesem Kapitel.

## **Felder**

### **Nachrichtenquelle**

Dieses Feld zeigt den Namen des Standorts, der die Nachricht gesendet hat.

### **Eingangszeit**

Dieses Feld zeigt das Datum und Ihre Ortszeit, zu der die Nachricht von Ihrem Knoten empfangen wurde.

### **Status**

Dieses Feld zeigt den Status, den der Sender der Nachricht beigefügt hat. Die drei Staturebenen sind „Normal“, „Dringend“ und „Bestätigen“.

Normale Nachrichten werden nicht besonders behandelt. Dringende Nachrichten werden vor normalen Nachrichten geliefert und tragen die Beschriftung „Dringend“. Mit „Bestätigen“ attributierte Nachrichten benachrichtigen automatisch den Sender, wenn der Empfänger die Nachricht gelesen hat.

## **Nachricht lesen**

Das Leistungsmerkmal „Nachricht lesen“ zeigt die Nachricht, die von Meridian MAX oder NAC empfangen und zur Anzeige im Eingangsbildschirm ausgewählt wurde. Jede Nachricht listet die Quellinformationen und den Nachrichteninhalt auf. Nach dem Lesen jeder Nachricht müssen Sie sie entweder speichern oder löschen. Sie können mit diesem Leistungsmerkmal auch ankommende und abgehende Nachrichten anzeigen.

**Abbildung 28-3**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachricht lesen**

12:00:00

**Nachricht lesen**

Ursprung : Denver  
Meld.Status : \*Dringend\*  
Empfangen : Wed Nov 28 19:06:35 1995 STD  
Gesendet : Wed Nov 28 19:06:33 1995 STD

NACHRICHTENINHALT

Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, daß das Büro in Denver bis 21:00 Ortszeit wegen sehr hohen Anrufaufkommens geöffnet bleiben wird.  
Gesendet vom Knotenverwalter.

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### Beenden

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Eingangsbildschirm „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zurück.

#### Nächste ungel. Nachricht

Dieser Befehl zeigt die nächste ungelesene Nachricht an.

#### Diese Nachricht löschen

Dieser Befehl löscht die gegenwärtig in der Anzeige befindliche Nachricht. Sobald eine Nachricht gelöscht ist, kann sie nicht wiederhergestellt werden.

**Diese Nachr. speichern**

Dieser Befehl speichert die gegenwärtig in der Anzeige befindliche Nachricht. Bis zu 19 Nachrichten können gleichzeitig gespeichert werden. Diese Nachrichten können jederzeit gelesen werden.

**Abgehende anzeigen**

Dieser Befehl zeigt die abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichtenliste auf dem Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ an. Diese Nachrichten können gelöscht, wiederhergestellt, auf Halten gesetzt oder freigegeben werden. Siehe Abschnitt zum Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

**Ankommende anzeigen**

Dieser Befehl zeigt die ankommende Aufsichtsplatz-Nachrichtenliste auf dem Bildschirm „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ an. Diese Nachrichten können gelöscht, wiederhergestellt, auf Halten gesetzt oder freigegeben werden. Siehe Abschnitt zum Bildschirm „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**Felder**

**Quelle**

Dieses Feld zeigt den Namen des Standorts, der die Nachricht gesendet hat. Dieses Feld dient lediglich Informationszwecken und kann nicht geändert werden.

**Meld.-status**

Dieses Feld zeigt den Status, den der Sender der Nachricht beigefügt hat.

Die drei Staturebenen sind „Normal“, „Dringend“ und „Bestätigen“.

## 28-8 Senden von Nachrichten an Aufsichtsplätze

---

Normale Nachrichten werden nicht besonders behandelt. Dringende Nachrichten werden vor normalen Nachrichten geliefert und tragen die Beschriftung „Dringend“. Mit „Bestätigen“ attributierte Nachrichten benachrichtigen automatisch den Sender, wenn der Empfänger die Nachricht gelesen hat. Dieses Feld dient lediglich Informationszwecken und kann nicht geändert werden.

### **Empfangen**

Dieses Feld zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem die Nachricht empfangen wurde. Dieses Feld dient lediglich Informationszwecken und kann nicht geändert werden.

### **Gesendet**

Dieses Feld zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem die Nachricht gesendet wurde. Dieses Feld dient lediglich Informationszwecken und kann nicht geändert werden.

### **Nachrichteninhalte**

Dieses Feld liefert den Inhalt der Nachricht. Dieses Feld dient lediglich Informationszwecken und kann nicht geändert werden.

## **Vorige Nachricht lesen**

Das Leistungsmerkmal „Vorige Nachricht lesen“ zeigt die Nachricht an, die zuletzt gespeichert oder von irgendeinem Benutzer auf Ihrem System gelöscht wurde. Die Nachricht listet die Ursprungsinformationen und den Nachrichteninhalt auf. Sie können mit diesem Leistungsmerkmal auch ankommende und abgehende Nachrichten anzeigen.

**Abbildung 28-4**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Vorige Nachricht lesen**

12:00:00

**Nachricht lesen**

Ursprung : Toronto  
Meld.Status : \*Dringend\*  
Empfangen : Fri Jan 20 15:23:31 1995  
Gesendet : Fri Jan 20 15:23:31 1995

NACHRICHTENINHALT  
Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, daß das Büro in Denver bis 20:30  
Ortszeit wegen sehr hohen Anrufaufkommens geöffnet bleiben wird.  
Gesendet vom Knotenverwalter.

HILFE=Hilfe PF1= Befehle PF2 = Optionen

## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### Beenden

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Eingangsbildschirm „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zurück.

#### Abgehende anzeigen

Dieser Befehl zeigt die abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichtenliste auf dem Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ an. Diese Nachrichten können gelöscht, wiederhergestellt, auf Halten gesetzt oder freigegeben werden. Siehe Abschnitt zum Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

**Ankommende anzeigen**

Dieser Befehl zeigt die ankommende Aufsichtsplatz-Nachrichtenliste auf dem Bildschirm „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ an. Diese Nachrichten können gelöscht, wiederhergestellt, auf Halten gesetzt oder freigegeben werden. Siehe Abschnitt zum Bildschirm „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Optionen“.

**Felder**

**Quelle**

Dieses Feld zeigt den Namen des Standorts, der die Nachricht gesendet hat.

**Meld.-status**

Dieses Feld zeigt den Status, den der Sender der Nachricht beigefügt hat. Die drei Stausebenen sind „Normal“, „Dringend“ und „Bestätigen“. Normale Nachrichten werden nicht besonders behandelt. Dringende Nachrichten werden vor normalen Nachrichten geliefert und tragen die Beschriftung „Dringend“. Mit „Bestätigen“ attributierte Nachrichten informieren automatisch den Sender, wenn der Empfänger die Nachricht gelesen hat.

**Empfangen**

Dieses Feld zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem die Nachricht empfangen wurde.

**Gesendet**

Dieses Feld zeigt das Datum und den Zeitpunkt an, zu dem die Nachricht gesendet wurde.

**Nachrichteninhalte**

Dieses Feld liefert den Inhalt der Nachricht.

## Nachricht verfassen

Um eine Nachricht zu verfassen, wählen Sie den Befehl „*Nachrichten verfassen*“ aus dem Befehlsmenü, oder drücken Sie die Funktionstaste [Nachricht verfassen]. Das System zeigt einen Bildschirm „Nachrichten senden“ an, wie in Abbildung 28-5 dargestellt.

**Abbildung 28-5**

**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Nachricht senden**

The screenshot shows a terminal-style window titled "Nachricht senden" with a clock in the top right corner showing "12:00". The main area of the window is divided into two sections: "NACHRICHTENZIELE:" (Message Targets) and "NACHRICHTENINHALT" (Message Content). The bottom of the window features a status bar with the following labels: "HILFE = Hilfe", "pf1 = Befehle", "PF2 = Optionen", "pf3 = Bereich bearbeiten", and "LÖSCHEN = Bereich löschen".

Um eine Nachricht zu senden, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen:

- 1 Ziel(e) auswählen.
- 2 Die Nachricht verfassen.
- 3 {PF1} drücken, um die Befehle anzuzeigen, anschließend den Befehl „Nachricht senden“ auswählen, damit das System das Popup-Fenster „Meld.-Status“ anzeigt.
- 4 Den Status der Nachricht aus dem Popup-Fenster wählen.

Das System sendet Ihre Nachricht zu dem/den in Ihrer Nachricht angegebenen Ziel(en).

Mit dem System können Sie auch eine vorhandene Nachricht aus einer Liste von zuvor gespeicherten Nachrichten auswählen und senden.

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Eingangsbildschirm „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zurück.

#### **Ziele anzeigen**

Dieser Befehl zeigt eine Liste der Zielknoten an. Es können ein oder mehrere Knoten ausgewählt werden, die die Nachricht erhalten sollen.

#### **Best. Nachricht wählen**

Dieser Befehl wählt eine gespeicherte Nachricht zum Versenden aus. Die Nachricht kann bearbeitet werden, ohne das Original zu ändern.

#### **Nachricht senden**

Dieser Befehl sendet die Nachricht.

#### **Abgehende speichern**

Dieser Befehl speichert die Nachricht in der gespeicherten abgehenden Nachrichtenliste. Es können nicht mehr als 19 Nachrichten gleichzeitig gespeichert werden.

#### **Abgehende anzeigen**

Dieser Befehl zeigt die abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichtenliste auf dem Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ an. Diese Nachrichten können gelöscht, wiederhergestellt, freigegeben oder auf Halten gesetzt werden. Siehe Abschnitt zum Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ in diesem Kapitel.

#### **An alle übertragen**

Dieser Befehl sendet die Nachricht an alle Knoten. **An alle übertragen** erscheint im Feld *Nachrichtenziele*.

#### **Ziele löschen**

Dieser Befehl löscht alle für die momentan angezeigte Nachricht ausgewählten Zielknoten.

### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Mit dieser Funktionstaste wird das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm entfernt.



**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Keine Option auswählen**

Mit dieser Funktionstaste wird das Popup-Fenster „Ziel-Netzwerkknoten“ vom Bildschirm entfernt.

**PF3=Bereich bearbeiten**

Mit dieser Funktionstaste kann ein Bereich bearbeitet werden.

**PF3=Bearbeitung beenden**

Mit dieser Funktionstaste wird angezeigt, daß keine weitere Bearbeitung für dieses Feld erforderlich ist.

**Löschen=Bereich löschen**

Diese Funktionstaste löscht den Inhalt eines Bereichs.

**MTE-Funktionstasten**

Die folgenden Tasten sind nur auf PCs mit Meridian Terminal Emulator-Software verfügbar:

- **Einf**  
Mit dieser Taste können Sie Informationen einfügen.
- **Pos 1**  
Mit dieser Taste bewegen Sie den Cursor zum Zeilenanfang.
- **Ende**  
Mit dieser Taste bewegen Sie den Cursor zum Ende der Zeile.
- **→**  
Mit dieser Taste bewegen Sie den Cursor um ein Wort nach rechts.
- **←**  
Mit dieser Taste bewegen Sie den Cursor um ein Wort nach links.

## Felder

### Nachrichtenziele

Sie können die Netzwerkverwaltungszentrale (NAC) und beliebige Meridian MAX-Knoten, die mit der NAC verbunden sind, als Ziel für Ihre Nachricht auswählen.

Wenn Sie Ihre Nachricht an alle Knoten und den NAC-Standort senden möchten, verwenden Sie den Befehl „An alle übertragen“ aus der Liste der Funktionstasten [Befehle]. Wenn Sie Ihre Nachricht nicht an alle Ziele senden möchten, müssen Sie den Befehl „Ziele anzeigen“ verwenden oder die Funktionstaste [Optionen] drücken, um die gleiche Liste anzuzeigen.

Wenn sich die Liste in der Anzeige befindet, können Sie die Listennummer eingeben oder den Auswahlbalken zum gewünschten Knoten bewegen und die {EINGABETASTE} drücken, um den Knoten als Ziel auszuwählen. Wenn sich die Liste nicht in der Anzeige befindet, können Sie den Knotennamen oder die Knoten-ID eingeben, um den Knoten als Ziel auszuwählen.

Wenn Sie ein falsches Ziel auswählen, können Sie es erneut auswählen, indem Sie das Feld, welches die richtige Wahl enthält, markieren. Wenn Sie es nicht erneut auswählen können, da Sie bereits alle Knoten ausgewählt haben, verwenden Sie den Befehl „Ziele löschen“ aus der Liste der Funktionstasten [Befehle]. Sobald dies geschehen ist, wählen Sie alle richtigen Ziele erneut aus.

### Nachrichteninhalte

In diesem Feld können Sie maximal 4 Zeilen mit 76 Zeichen für Ihre Nachricht eingeben. In einer Nachricht können nur Buchstaben, Zahlen oder Interpunktions(Zeichensetzungs)-Zeichen verwendet werden.

## Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten

Das Leistungsmerkmal „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ speichert bis zu 19 abgehende Nachrichten. Sie können damit maximal fünf dieser Nachrichten halten. Die ersten fünf Nachrichten sind normalerweise für gehaltene Nachrichten reserviert, wie beispielsweise wiederholt gesendete Nachrichten. Die übrigen Nachrichtenplätze enthalten die aktuellsten Nachrichten, die verfaßt, gespeichert und möglicherweise (jedoch nicht unbedingt) gesendet wurden.

**Abbildung 28-6**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten**

The screenshot shows a terminal window titled "Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten". The interface is divided into several sections. At the top, there are labels for "Nachrichtennummer & Nachrichtensender", "Uhrzeit", and "Nachrichtenstatus". The main content area displays a list of messages. The first message is from "1 ACD-NAC" dated "Tue Nov 27 16:41:47 1995" with status "STD GESPEICHERT". The text of the message describes a snowstorm in New York and a network node issue. The second message is from "2 Chicago" dated "Tue Nov 27 16:02:39 1995" with status "STD Bestätigt", confirming a network oversight location. The third message is from "3 An alle übertragen" dated "Tue Nov 27 13:22:32 1995" with status "STD Normal", reminding users to prepare standard reports by 17:00. At the bottom, there is a footer with function key definitions: "HILFE= HILFE", "PF1= Befehle", and "PF2= Optionen".

Nachrichtennummer  
&  
Nachrichtensender

Uhrzeit

Nachrichtenstatus

Nachricht 12:00:00

Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten

1 ACD-NAC Tue Nov 27 16:41:47 1995 STD GESPEICHERT  
Nehmen Sie bitte zur Kenntnis, daß ein schwerer Schneesturm die Schließung  
des Büros in New York zur Folge hat. Informieren Sie Ihre(n) Netzwerkknoten,  
daß es gegen 16:45 (NAC-Zeit) ein erhöhtes Anrufaufkommen geben wird.  
Gesendet vom Netzwerkverwalter  
2 Chicago Tue Nov 27 16:02:39 1995 STD Bestätigt  
Ein Netzwerkaufsichtsplatz wird Ihnen um 16:30 unserer Zeit zugewiesen.  
Gesendet vom Netzwerkverwalter.  
3 An alle übertragen Tue Nov 27 13:22:32 1995 STD Normal  
Bitte beachten: Alle Knoten müssen ihre Standardberichte vor 17:00  
Ortszeit vorbereiten. Bitte übergeben Sie diese Berichte schnellstmöglich.  
Gesendet vom Netzwerkaufsichtsplatz 1000.

HILFE= HILFE PF1= Befehle PF2= Optionen

Nachrichteninhalte

## **Funktionstasten**

### **Hilfe=Hilfe**

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### **PF1=Befehle**

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### **Beenden**

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Eingangsbildschirm „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zurück.

#### **Nachricht löschen**

Dieser Befehl löscht die durch den Auswahlbalken markierte Nachricht. Der Status für die Nachricht wechselt zu **Gelöscht**. Die Nachricht wird nicht entfernt, bis der Bildschirm „Abgehende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ verlassen wird.

#### **Löschen rückgängig**

Dieser Befehl stellt die durch den Auswahlbalken markierte Nachricht wieder her, vorausgesetzt, die Nachricht war gelöscht (eine Nachricht kann nicht wiederhergestellt werden, wenn sie nicht gelöscht war). Der Status für die Nachricht wechselt von **Gelöscht** zu der Statusbeschriftung, die ihr beim Verfassen zugeordnet wurde (beispielsweise „Normal“, „Dringend“ oder „Bestätigen“).

#### **Nachr. halten/freigeben**

Dieser Befehl setzt einen Wechselschalter, der eine Nachricht entweder hält oder freigibt. Der Nachrichtenstatus wechselt zu **Auf Halt**, wenn dieser Befehl für eine Nachricht ausgewählt wurde, die nicht auf Halten steht. Nachdem eine Nachricht freigegeben wurde, wechselt der Nachrichtenstatus von **Auf Halt** zu der Statusbeschriftung, die ihr beim Verfassen zugeordnet wurde (beispielsweise „Normal“, „Dringend“ oder „Bestätigen“). Bis zu fünf Nachrichten können auf Halten gesetzt werden.

Wenn bestimmte Nachrichten wiederholt gesendet werden, geben Sie sie einmal ein und setzen sie auf Halten. Auf diese Weise müssen Nachrichten nur einmal eingegeben werden und sind immer verfügbar.

**PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste löscht das Popup-Fenster „Befehle“ vom Bildschirm.

**PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

**PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit dieser Funktionstaste wird das Optionsfenster geschlossen.

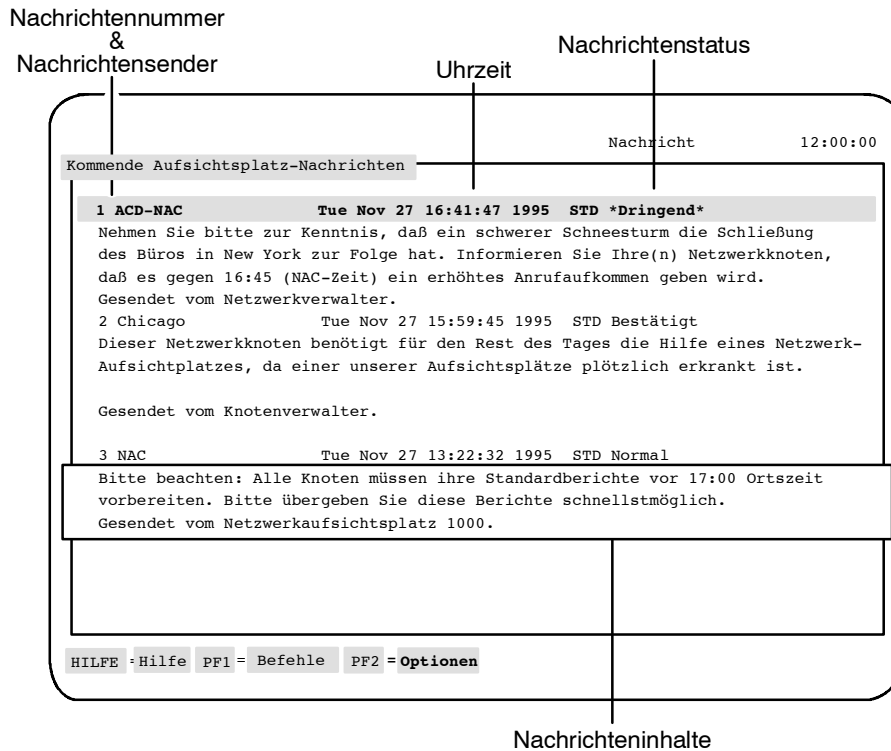
**Felder**

In diesem Bildschirm erscheinen keine Felder. Abbildung 28-6 zeigt drei Nachrichten und weist auf die Stellen hin, an denen wichtige Informationen enthalten sind.

**Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten**

Das Leistungsmerkmal „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ speichert bis zu 19 ankommende Nachrichten und kann maximal fünf dieser Nachrichten halten. Die ersten fünf Nachrichten sind normalerweise für gehaltene Nachrichten reserviert, wie beispielsweise Nachrichten, die von vielen Aufsichtsplätzen gelesen werden. Die übrigen Nachrichtenplätze enthalten die aktuellsten erhaltenen und gespeicherten Nachrichten.

**Abbildung 28-7**  
**Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung – Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten**



## Funktionstasten

### Hilfe=Hilfe

Diese Funktionstaste liefert Informationen zu diesem Leistungsmerkmal und seinen Feldern.

### PF1=Befehle

Wenn Sie [Befehle] drücken, stehen folgende Befehle zur Verfügung:

#### Beenden

Mit diesem Befehl kehrt das System zum Eingangsbildschirm „Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung“ zurück.

#### **Nachricht löschen**

Dieser Befehl löscht die durch den Auswahlbalken markierte Nachricht. Der Status für die Nachricht wechselt zu **Gelöscht**. Die Nachricht wird jedoch nicht entfernt, bis Sie den Bildschirm „Kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten“ verlassen.

#### **Löschen rückgängig**

Dieser Befehl stellt die durch den Auswahlbalken markierte Nachricht wieder her. Der Status für die Nachricht wechselt von **Gelöscht** zu der Statusbeschriftung, die ihr beim Verfassen zugeordnet wurde (beispielsweise „Normal“, „Dringend“ oder „Bestätigen“).

#### **Nachr. halten/freigeben**

Dieser Befehl setzt einen Wechselschalter, der eine Nachricht entweder hält oder freigibt. Der Nachrichtenstatus wechselt zu **Auf Halt**, wenn dieser Befehl für eine Nachricht ausgewählt wurde, die nicht auf Halten steht. Nachdem eine Nachricht freigegeben worden ist, wechselt der Nachrichtenstatus von **Auf Halt** zu der Statusbeschriftung, die ihr beim Verfassen zugeordnet wurde (beispielsweise „Normal“, „Dringend“ oder „Bestätigen“). Bis zu fünf Nachrichten können auf Halten gesetzt werden.

#### **PF1=Keinen Befehl auswählen**

Diese Funktionstaste schließt das Popup-Fenster „Befehle“.

#### **PF2=Optionen**

Mit dieser Funktionstaste wird eine Beschreibung oder Liste der gültigen Einträge für das Feld angezeigt.

#### **PF2=Optionsfenster ausblenden**

Mit dieser Funktionstaste wird das Optionsfenster geschlossen.

### **Felder**

Auf diesem Bildschirm erscheinen keine Felder. Abbildung 28-7 zeigt drei Nachrichten und weist auf die Stellen hin, an denen wichtige Informationen enthalten sind.

**28-20** Senden von Nachrichten an Aufsichtsplätze

---

---

553-4001-905G Standard 1.0 November 2000



---

## Kapitel 29: Verwenden von Netzwerk-ACD (NACD)

---

Einige Meridian MAX-Systeme sind mit einer Netzwerkbetriebsoption ausgestattet. Normalerweise besteht ein ACD-Netzwerk aus einem zentralen ACD-System, das mit anderen ACD-Systemen an anderen Standorten in Verbindung steht. Diese anderen Systeme werden als Knoten im Netzwerk bezeichnet. Meridian MAX berichtet über Anrufe, die in einer ACD-Gruppe ankommen und zu einer anderen ACD-Gruppe im gleichen System überlaufen sollen. Mit Netzwerk-ACD (NACD) können Anrufe zu einer anderen ACD-Gruppe in einem anderen Knoten im ACD-Netzwerk überlaufen.

**Anmerkung:** Netzwerk-ACD ist erforderlich, wenn Meridian 1 entweder mit „Enhanced ACD Overflow“ (Paket 178) oder „Network ACD“ (Paket 207) ausgestattet ist.

Die Netzwerkbetriebsoption bietet neben den bereits in diesem Dokument beschriebenen folgende zusätzliche Leistungsmerkmale:

- Online-Statusanzeigen zur Netzwerkaktivität
- gespeicherte Berichte über die Netzwerkaktivität und das Netzwerkverhalten
- zusätzliche Konfigurationskontroll- und Parameterverwaltungsfunktionen

Zusätzlich zu diesen neuen Leistungsmerkmalen werden einige der in diesem Dokument beschriebenen Standard-ACD-Leistungsmerkmale durch die Netzwerkbetriebsoptionen erweitert. Sofern es nicht anders angegeben ist, bietet Ihr Meridian MAX-System in einer Netzwerkbetriebsumgebung die gleiche Leistung wie in einer Nicht-Netzwerkbetriebsumgebung.

## Parameterverwaltung

NACD wirkt sich auf zwei Anzeigen aus, die mit dem Leistungsmerkmal „Parameterverwaltung“ angeboten werden: „Weitere Optionen“ (Abbildung 29-1 ) und „Schwellwertdefinition“ (Abbildung 29-2).

### Weitere Optionen

Zu der Liste der Optionen im Bildschirm „Weitere Optionen“ wird wie in Abbildung 29-1 ein Feld hinzugefügt. Das Feld *NETZWERKKNOTENADRESSE* gibt den Home Location Code für die Meridian 1 an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn auf Ihrem System die Option „NACD“ aktiviert ist. Diese Adresse wird in Berichten verwendet, die den Netzwerkanrufverkehr zeigen. Die Netzwerknotenadresse kann von einem Benutzer nicht geändert werden. Sie wird nur zur Information angezeigt.

#### Abbildung 29-1

Der Bildschirm „Weitere Optionen“ – (NACD, MSI und MEI aktiviert)

The screenshot shows a terminal window titled 'Weiters Optionen' with a timestamp of 12:00:00 in the top right corner. The screen displays a list of system parameters and their values, followed by status information for MSI and MEI connections. At the bottom, there is a legend for function keys.

|                                  |   |                                  |
|----------------------------------|---|----------------------------------|
| Kundenname                       | : | ABC                              |
| Paßwort des Systemverwalters     | : | XYZ                              |
| Standardsprache                  | : | Deutsch                          |
| Tabellendrucker                  | : | RuggedWriter                     |
| Grafikdrucker                    | : | hp_Laser                         |
| Heading-Format der Datenschnitt. | : | Aktiviert                        |
| Bedienplatzstatus-Timer          | : | Nur MTE 9 oder höher             |
| Netzwerknotenadresse             | : | 338                              |
|                                  |   |                                  |
| MSI-Anschluß                     | : | Aktiviert 19:02:49 25/07/96      |
| MSI-Anschluß aktueller Status    | : | Anschluß 21:00:00 25/07/96       |
| Letzter MSI-Fehler               | : | Eingetreten am 21:26:50 25/07/96 |
|                                  |   |                                  |
| MEI-Anschluß                     | : | Aktiviert                        |
| MEI-Anschluß aktueller Status    | : | 1 Anschluß                       |
| Letzter MEI-Fehler               | : | Eingetreten am 21:26:50 25/07/96 |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen PF3 = Bereich bearbeiten LÖSCHEN = Bereich löschen F20 = >>

## Schwellwertdefinition

Der Schwellwert „Netzanrufe warten“ wird wie in Abbildung 29-2 zu den Standard-Schwellwerten auf dem Bildschirm „Schwellwertdefinition“ hinzugefügt. Dieser Wert definiert die maximale Anzahl der Netzanrufe, die an Ihr Meridian MAX-System geleitet werden und auf die Beantwortung durch einen Ihrer Bedienplätze warten können. Wird dieser Schwellwert überschritten, wird die Anzahl der wartenden Netzanrufe auf der ACD-Gruppenstatusanzeige markiert.

**Abbildung 29-2**  
**NACD-Leistungsmerkmale in der Schwellwertdefinition der**  
**Parameterverwaltung**

| Schwellwertdefinition |                 |                        |                   | 12:00:00 |
|-----------------------|-----------------|------------------------|-------------------|----------|
| Schwellw. #           | BP-Schwellwerte | Wartefeld-Schwellwerte | Benutzerdefiniert |          |
| 1                     | ACD-Gespr.... 0 | Wartezeitworgabe... 10 | UD1> Unbenannt..  | 5        |
|                       | N. bereit... 0  | Serviceziel..... 90    | UD2> Unbenannt..  | 0        |
|                       | Warten..... 0   | Durchschnittl. WZ. 50  | UD3> Unbenannt..  | 1        |
|                       | NST KOM..... 0  | Kurzer Anruf..... 4    | UD4> Unbenannt..  | 2        |
|                       | NST GEH..... 0  | Lok. Anrufe Warten 3   | UD5> Unbenannt..  | 3        |
|                       | Abwesenheit.. 0 | Netzanrufe warten. 10  |                   |          |
|                       |                 |                        |                   |          |

HILFE = Hilfe PF1 = Befehle PF2 = Optionen Löschen = Datensatz löschen

## Bedienplatzanzeigen

Wenn ein Anruf zu einem anderen Knoten im Netzwerk geleitet wird, wird zunächst durch ein Signal sichergestellt, daß an diesem Knoten ein Bedienplatz für den Empfang des Anrufs zur Verfügung steht. Sobald dies gewährleistet ist, wird der Bedienplatz in den Status „Reserviert“ versetzt, damit diese Person während des Herstellens der Verbindung keinen anderen Anruf empfangen kann. NACD fügt somit zu den Status auf den Standard-Bedienplatz-Statusanzeigen den Status „Reserviert“ hinzu. Auf den Wartefeld-Statusanzeigen werden reservierte Bedienplätze in die Kategorie „Warten“ aufgenommen.

Ein Bedienplatz wird niemals länger reserviert als für die in der Meridian 1 festgelegte Zeit.

## Individuelle Berichte

Dort, wo es angemessen ist, fügt NACD Datenelemente für den Netzwerk-Überlauf und den gezielten Überlauf zu den Standard-Statistikgruppen hinzu. Diese Datenelemente werden zu mehreren neuen Datenspalten zusammengefaßt, die für individuelle Berichte zur Verfügung stehen, oder sie können zur Erstellung individueller Formeln verwendet werden.

Mit NACD werden Netzwerkbetriebsdaten in einige der Datenelemente sowie in Standarddatenspalten aufgenommen. Die ACD-Gruppendatenspalte *Anrufe beantwortet* schließt beispielsweise Anrufe mit ein, die von anderen Knoten im Netzwerk übergelaufen sind.

Die neuen NACD-Datenelemente und -Datenspalten werden zusammen mit den Standard-Statistikgruppen im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ aufgeführt. Darüber hinaus werden die Auswirkungen des Netzwerkbetriebs auf die Standard-Datenelemente und -Datenspalten beschrieben.

## Netzwerk-CDN-Anrufe

In Meridian MAX 10 können Daten über einen neuen CDN-Anruftyp, der im Netzwerk übertragen wird, den Netzwerk CDN-Anruf, in Anzeigen und Berichten zusammengestellt werden.

Der Netzwerk-CDN-Anruf entsteht, wenn ein CCR-Skript den Befehl „Umleit. nach“ ausgibt, der einen CDN-Anruf in das Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle platziert. Eine Verkehrslenkungsnebenstelle ist eine „Pseudo“ ACD-Gruppe mit einer NACD-Verkehrslenkungstabelle (Nacht), jedoch ohne Bedienplätze. Wenn die Verkehrslenkungsnebenstelle

den CDN-Anruf in das Wartefeld anderer Meridian 1-Systeme auf dem Netzwerk weiterleitet, wird der Anruf zu einem Netzwerk-CDN-Anruf. Der Netzwerk-CDN-Anruf kann von einer beliebigen ACD-Gruppe im Tagesbetrieb auf einem anderen Meridian 1-System beantwortet werden.

Ein CDN-Anruf gilt nur als Netzwerk-CDN-Anruf, solange er sich im Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle befindet. Erst wenn der Anruf aus dem Wartefeld einer Verkehrslenkungsnebenstelle genommen wird, wird er als lokaler CDN-Anruf betrachtet.

Am Ursprungs-Meridian 1-System zeigt Meridian MAX an, wie der Netzwerk-CDN-Anruf gesendet wird.

Am Ziel-(Empfangs-)Meridian 1-System zeigt Meridian MAX das Ursprungswartefeld an, wenn Meridian 1 mit X11 Version 22 oder höher läuft. (Das Wartefeld ist die Ursprungs-CDN des Anrufs.) Die Verkehrslenkungsnebenstelle des Anrufs wird angezeigt, wenn Meridian 1 mit X11 Version 21 oder niedriger ausgeführt wird.

Es wurden einige neue Datenfelder erstellt, um die Netzwerk-CDN-Anrufe aufzuzeichnen, und die Bedeutung einiger Statistiken hat sich geändert. Diese Felder und Statistiken werden in den Kapiteln „Anzeigestatistikgruppen“ und „Berichtstatistikgruppen“ beschrieben.

Die Zusammenstellung von Netzwerk-CDN-Statistiken setzt folgendes voraus:

- Meridian 1 X11 Version 22 oder höher
- CCR und NACD
- Die Option „Berichtskontrolle“ sollte im Ursprungs-Meridian 1-System für alle CDN-Wartefelder und Verkehrslenkungsnebenstellen aktiviert sein. Sie sollte außerdem im Ziel-Meridian 1-System für alle Zielwartefelder aktiviert sein.
- Die Verkehrslenkungsnebenstelle darf nicht zum Beenden von Anrufen verwendet werden. Die Meridian MAX-Statistiken sind ungenau, wenn sie zum Beenden von Anrufen verwendet werden.

**Anmerkung:** Die Netzwerk-CDN-Statistiken müssen vorsichtig interpretiert werden. Wenn eine einzelne Verkehrslenkungsnebenstelle von mehreren CDNs zur Weiterleitung von Netzwerk-CDN-Anrufen verwendet wird, ist Meridian MAX nicht in der Lage, die Ursprungs-CDN des Anrufs festzustellen.

## Standard-Management-Berichte

Die Änderungen in den Standard-Datenspalten, die im vorhergehenden Abschnitt beschrieben wurden, wirken sich auf mehrere der existierenden Standard-Management-Berichte aus. Außerdem fügt NACD drei neue Standardberichte hinzu, die das Verhalten des ACD-Netzwerks detailliert aufzeichnen.

### Änderungen in den Standardberichten

Mit NACD werden einige der Statistikberechnungen in den nachfolgenden Berichten geändert, um die Wirkung des ACD-Netzwerks auf die Knoten zu berücksichtigen. Die Formate der Berichte bleiben unverändert. Die betroffenen Felder werden nachfolgend aufgelistet. Detaillierte Informationen zu den Auswirkungen des ACD-Netzwerks auf diese Felder finden Sie im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“.

- Zusammengefaßter Bericht zum ACD-Gruppenverhalten
  - *Anzahl beantworteter Anrufe, Anzahl beantworteter Überlaufanrufe, durchschnittliche Wartezeit (durchschnittliche Beantwortungszeit), Servicefaktor in Prozent.*
- Bericht Wartezeit vor Anrufbeantwortung
  - *Anzahl beantworteter Anrufe, Überlauf nach Zeit in Prozent.*  
Die Kategorien unter *Prozentsatz der beantworteten Anrufe nach Sekunden* enthalten auch die aus dem Netzwerk übergelaufenen Anrufe.
- Berichte zum Bedienplatzverhalten
  - *Anzahl beantworteter Anrufe, durchschnittliche ACD-Gesprächsdauer, Wartezeit zwischen zwei ACD-Anrufen und der Prozentsatz des ACD-Anmeldezeitraums.*
- Berichte zum Bündelverhalten
  - *Angebotene Anrufe, Servicefaktor in Prozent, vor der Wartezeitvorgabe beantwortete Anrufe, zur oder nach der Wartezeitvorgabe beantwortete Anrufe, CCS*

## Meridian MAX-Standard-Netzwerkbetriebsberichte

Die folgenden drei neuen Standardberichte dokumentieren das Verhalten des ACD-Netzwerks:

### Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht

Der Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht beschreibt die allgemeine Leitungsbelegung bei ankommenden und abgehenden Netzwerkankufen. Ein Beispiel für einen Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht finden Sie in Abbildung 29-3.

### Bericht Anrufprofil der Überläufe

Der Bericht Anrufprofil der Überläufe zeigt, wo Anrufe aus einer bestimmten ACD-Gruppe letztendlich beantwortet werden. Die Anrufe werden weiter aufgeschlüsselt in lokale und Netzwerk-ÜNZ-Anrufe sowie ÜNA-Anrufe. Ein Beispiel für einen Bericht Anrufprofil der Überläufe finden Sie in Abbildung 29-4.

### Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe

Der Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe zeigt den Ursprung der Anrufe, die letztendlich in der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet werden. Die Anrufe werden weiter aufgeschlüsselt in lokale und Netzwerk-ÜNZ-Anrufe sowie ÜNA-Anrufe. Ein Beispiel für einen Bericht Anrufprofil der Ziel- ACD-Gruppe finden Sie in Abbildung 29-5.

## Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht

### Netzwerk-Überlauf Kommend CCS

Dies ist die Anzahl von hundert Anrufsekunden für abgehende NÜNZ-Anrufe. Informationen finden Sie unter dem Stichwort „NÜNZ KOM CCS“ im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ im Abschnitt „Leitungsstatistikfelder“.

### Netzwerk-Überlauf Kommend Beant

Dies ist die Anzahl der kommenden NÜNZ-Anrufe, die von Bedienplätzen dieser ACD-Gruppe beantwortet wurden. Informationen zu dem Stichwort „NÜNZ KOMM. ANRUF“ finden Sie in Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ im Abschnitt „Leitungsstatistikfelder“.

### Netzwerk-Überlauf Gehend CCS

Dies ist die Anzahl von hundert Anrufsekunden für abgehende NÜNZ-Anrufe. Informationen zu dem Stichwort „NÜNZ GEH. CCS“ finden Sie im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“, Abschnitt „Leitungsstatistik“.

**Netzwerk-Überlauf Gehend Beant**

Dies ist die Anzahl der abgehenden NÜNZ-Anrufe, die von den Bedienplätzen einer der Ziel-ACD-Gruppen beantwortet wurden. Informationen dazu finden Sie unter „NÜNZ GEH. ANRUF“ im Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“ im Abschnitt „Leitungsstatistikfelder“.

**Sonstige Kommend CCS**

Dies ist die gesamte Anzahl von hundert Anrufsekunden. Dieser Wert stellt ein globales Maß für die Leitungsbelegung dar. Er beinhaltet die Wartezeit bis zur Anrufbeantwortung für die Anzahl der beantworteten Anrufe, die Anrufabbruchzeit sowie die gesamte Anrufzeit.

**Sonstige Kommend Beant**

Dies ist die Anzahl der ÜNA-Anrufe und die nach Lokal- und Netzwerkzeit übergelaufenen Anrufe, die von Bedienplätzen der Ursprungs-ACD-Gruppe oder von Bedienplätzen anderer ACD-Gruppen beantwortet wurden.



**Abbildung 29-3**  
**Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht**

| Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht |       |        |                 |                         |       | Seite 1    |                |               |       |  |
|------------------------------------|-------|--------|-----------------|-------------------------|-------|------------|----------------|---------------|-------|--|
| Intervallbericht                   |       |        |                 |                         |       |            |                |               |       |  |
| Gesellschaft ABC                   |       |        | Datum: 04/20/95 |                         |       |            | Zeit: 20:14:32 |               |       |  |
| Intervalle: Alle Tage: Alle        |       |        |                 |                         |       |            |                |               |       |  |
| BÜNDEL                             | LEITG | ACD-GR | INTVL           | ---NETZWERK-ÜBERLAUF--- |       |            |                | --SONSTIGE--- |       |  |
|                                    |       |        |                 | --KOMMEND--             |       | --GEHEND-- |                | --KOMMEND--   |       |  |
|                                    |       |        |                 | CCS                     | BEANT | CCS        | BEANT          | CCS           | BEANT |  |
| 0                                  | 0     | 850    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 2     |  |
|                                    |       | 851    | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 1     |  |
|                                    |       | 852    | 11:00           | 0                       | 1     | 0          | 0              | 2             | 3     |  |
|                                    |       | 853    | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 1     |  |
|                                    |       | 854    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 1     |  |
|                                    |       | 855    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 1     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 2             | 2     |  |
|                                    |       | 856    | 11:00           | 1                       | 1     | 0          | 0              | 2             | 5     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 1                       | 1     | 0          | 0              | 5             | 2     |  |
|                                    |       | 857    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 2             | 3     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 1     | 0          | 0              | 1             | 2     |  |
|                                    |       | 858    | 11:00           | 1                       | 1     | 0          | 0              | 2             | 3     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 1     |  |
|                                    |       | 859    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 0     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 2     |  |
|                                    |       | 860    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 1     |  |
|                                    |       | 861    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 1     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 1     |  |
|                                    |       | 862    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 2             | 3     |  |
|                                    |       | 863    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 2     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 1             | 1     |  |
|                                    |       | 864    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 0             | 1     |  |
|                                    |       | 865    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 2             | 2     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 2                       | 1     | 0          | 0              | 4             | 4     |  |
|                                    |       | 866    | 11:00           | 1                       | 0     | 0          | 0              | 4             | 3     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 1     | 0          | 0              | 3             | 5     |  |
|                                    |       | 867    | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 3             | 4     |  |
|                                    |       | 868    | 11:00           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 2             | 2     |  |
|                                    |       |        | 11:30           | 0                       | 0     | 0          | 0              | 4             | 4     |  |
| -----                              |       |        |                 |                         |       |            |                |               |       |  |
| 0                                  |       |        |                 | 6                       | 7     | 0          | 0              | 48            | 63    |  |
| -----                              |       |        |                 |                         |       |            |                |               |       |  |

## **Bericht Anrufprofil der Überläufe**

Dieser Bericht schlüsselt beantwortete Anrufe auf, die vom Kundenknoten stammen. Deshalb muß bei der Festlegung der Parameter für diesen Bericht die Kundenknoten-ID als Parameter für das Ursprungsknoten-ID-Feld angegeben werden.

*Anmerkung 1:* Wenn die Kundenknoten-ID nicht als Parameter für das Ursprungsknoten-ID-Feld angegeben ist, sind die Berichtsdaten bedeutungslos.

*Anmerkung 2:* Wenn der Netzwerk-CDN-Anruf im Bericht angezeigt wird, wird die Ursprungs-ACD-Gruppennummer als Verkehrslenkungs-Nebenstellenummer betrachtet.

### **Anrufe Beantw. GES**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe im Kundenknoten stammen und von Bedienplätzen des Ziel-Netzwerkknotts/ der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden. Diese Anzahl beinhaltet Anrufe, die nach Basiszeit, erweiterter und Netzwerkzeit oder nach Anzahl in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind.

### **Anrufe Beantw. ÜNZ Lokal**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe im Kundenknoten stammen, von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden und nach Basis- und erweiterter Zeit in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist null, wenn sich die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe in unterschiedlichen Knoten befinden. Weitere Informationen zu dem Stichwort „LÜNZ ANRUF“ finden Sie im Abschnitt „Überlaufstatistikfelder“ des Kapitels „Berichtsstatistikgruppen“.

### **Anrufe Beantw. ÜNZ Netz**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe im Kundenknoten stammen, von Bedienplätzen des Ziel-Netzwerkknotts/ der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden und nach Netzwerkzeit in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist null, wenn sich die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe im gleichen Knoten befinden. Siehe Kapitel „Berichtsstatistikgruppen“, Abschnitt „Überlaufstatistikfelder“, „NÜNZ GEH ANRUF“.

**Anrufe Beantw. ÜNA**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe im Kundenknoten stammen, von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe beantwortet wurden und nach Anzahl in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist null, wenn sich die Ziel-ACD-Gruppe in einem entfernten Knoten befindet.

**Ø WZ Beant.**

Dies ist die durchschnittliche Geschwindigkeit der Anrufbeantwortung aus der Perspektive einer Ursprungs-ACD-Gruppe. Diese Statistik enthält die Wartezeit für Anrufe, die nach Basis-, erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufen sind.

**Gezielt. Überlauf**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die aus der Ursprungs-ACD-Gruppe im Kundenknoten mittels gezielten Überlaufs oder Nachtschaltung umgeleitet wurden. Dieses Feld ist null, wenn die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe nicht gleich ist, da gezielt übergelaufene Anrufe nicht zuerst überlaufen.

**Abbildung 29-4**  
**Bericht Anrufprofil der Überläufe**

| Bericht Anrufprofil der Überläufe |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
|-----------------------------------|-----|----------|-------|------------------|--------------------------------|------|-----|--------|----------|
| Intervallbericht                  |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| Gesellschaft ABC                  |     |          |       |                  | Datum: 09/19/95 Zeit: 16:29:24 |      |     |        |          |
| Intervalle: Alle Tage: Alle       |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| URSPR. ZIEL-KNOT./ACD-Gr.         |     |          | INTVL | -ANRUFE BEANTW.- |                                |      | GES | Ø WZ   | gezielt. |
|                                   |     |          | GR.   | ---ÜNZ---        |                                |      | ANZ | BEANT. | Überlauf |
|                                   |     |          |       | GES              | LOKAL                          | NETZ | UNA |        |          |
| 523                               | 338 | 887      | 11:00 | 2                | 0                              | 0    | 0   | 58     | 0        |
|                                   |     | 111-1854 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 24     | 0        |
|                                   |     | 111-1863 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 39     | 0        |
|                                   |     | 111-1874 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 22     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| 523                               |     |          |       | 5                | 0                              | 1    | 0   | 40     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| 524                               | 338 | 856      | 11:30 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 18     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| 524                               |     |          |       | 1                | 0                              | 0    | 0   | 18     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| 525                               | 338 | 851      | 11:30 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 97     | 0        |
|                                   |     | 857      | 11:30 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 95     | 0        |
|                                   |     | 858      | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 56     | 0        |
|                                   |     | 863      | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 29     | 0        |
|                                   |     | 866      | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 24     | 0        |
|                                   |     | 872      | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 31     | 0        |
|                                   |     | 111-1857 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 11     | 0        |
|                                   |     | 111-1866 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 17     | 0        |
|                                   |     | 111-1869 | 11:30 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 35     | 0        |
|                                   |     | 111-1877 | 11:00 | 1                | 0                              | 0    | 0   | 18     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |
| 525                               |     |          |       | 10               | 0                              | 0    | 0   | 41     | 0        |
| -----                             |     |          |       |                  |                                |      |     |        |          |

## Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe

Dieser in Abbildung 29-5 dargestellte Bericht schlüsselt die Netzwerkposition auf, von der die im Kundenknoten beantworteten Anrufe stammen. Deshalb muß bei der Festlegung der Parameter für diesen Bericht die Kundenknoten-ID als Parameter für das Zielknoten-ID-Feld angegeben werden.

**Anmerkung 1:** Wenn die Kundenknoten-ID nicht als Parameter für das Zielknoten-ID-Feld angegeben ist, haben die Berichtsdaten keine Bedeutung.

**Anmerkung 2:** Wenn eine Netzwerk-CDN im Bericht angezeigt wird, wird die *Ursprungs-ACD-Nummer* als Ursprungs-CDN-Nummer betrachtet, wenn Meridian 1 mit X11 Version 22 oder höher ausgeführt wird. Sie wird als die Verkehrslenkungs-Nebenstellenummer betrachtet, wenn Meridian 1 mit X11 Version 21 oder höher läuft.

### Anrufe Beantw. GES

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe im Kundenknoten beantwortet wurden und aus dem Ursprungsknoten/-ACD-Gruppe stammen. Dieser Wert beinhaltet Anrufe, die nach Basis-, erweiterter und Netzwerkzeit oder nach Anzahl in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind.

### Anrufe Beantw. ÜNZ Lokal

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe im Kundenknoten beantwortet wurden, aus der Ursprungs-ACD-Gruppe stammen und nach Basis- und erweiterter Zeit in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist in Datensätzen null, bei denen die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe sich entweder in unterschiedlichen Knoten befinden oder gleich sind. Siehe Stichwort „LÜNZ ANRUF“ im Abschnitt „Überlaufstatistikfelder“ des Kapitels „Berichtsstatistikgruppen“.

**Anrufe Beantw. ÜNZ Netz**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe im Kundenknoten beantwortet wurden, aus dem Ursprungsknoten/ACD-Gruppe stammen und nach Netzwerkzeit in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist null, wenn sich die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe im gleichen Knoten befinden. Siehe Stichwort „NÜNZ ANRUF“ im Abschnitt „Überlaufstatistikfelder“ des Kapitels „Berichtsstistikgruppen“.

**Anrufe Beantw. ÜNA**

Dies ist die Anzahl der Anrufe, die von Bedienplätzen der Ziel-ACD-Gruppe im Kundenknoten beantwortet wurden, aus dem Ursprungsknoten/der ACD-Gruppe stammen und nach Anzahl in die Ziel-ACD-Gruppe übergelaufen sind. Dieses Feld ist null, wenn die Ursprungs- und Ziel-ACD-Gruppe gleich sind oder wenn sich die Ziel-ACD-Gruppe in einem andern Knoten befindet.

**Ø Beant. WZ GES**

Dies ist die durchschnittliche Geschwindigkeit der Anrufbeantwortung aus der Perspektive einer Ursprungs-ACD-Gruppe. Diese Statistik enthält die Wartezeit für Anrufe, die nach Basis-, erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufen sind.

**Ø Beant. WZ ZIE**

Dies ist die durchschnittliche Geschwindigkeit der Anrufbeantwortung aus der Perspektive einer Ziel-ACD-Gruppe. Diese Statistik enthält die Wartezeit für Anrufe, die nach erweiterter und Netzwerkzeit übergelaufen sind.

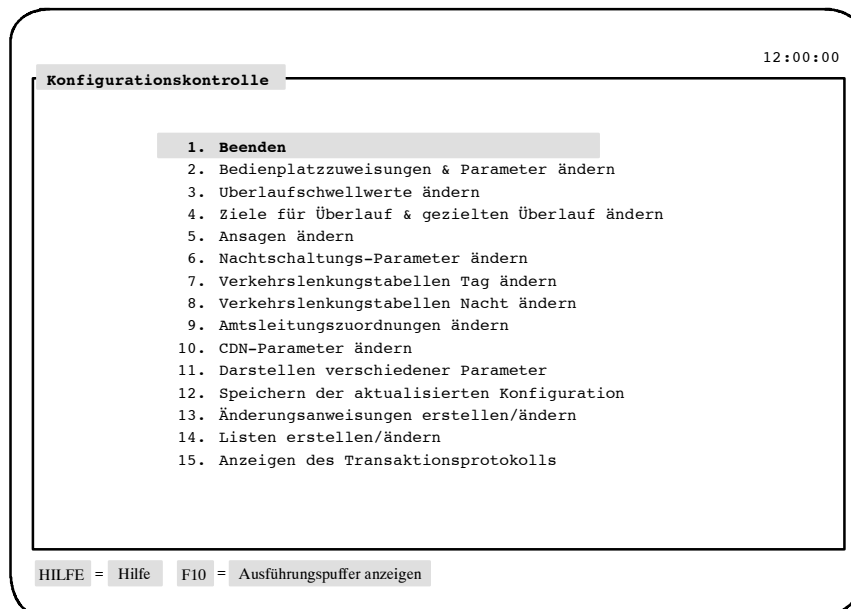
**Abbildung 29-5**  
**Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe**

| Bericht Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               | Seite 9 |  |
|-----------------------------------------|-----------------|----------|-------|-----------------|-------------------|-------|------|----------------|---------------|---------|--|
| Intervallbericht                        |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| Gesellschaft ABC                        |                 |          |       | Datum: 09/19/95 |                   |       |      | Zeit: 16:30:15 |               |         |  |
| Intervalle: alle Tage: alle             |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| ZIEL-ACD-GRUPPE                         | ---URSPRUNGS--- |          |       | INTVL           | --BEANTW. ANRUF-- |       |      | GES ANZ ÜNA    | Ø BEANT. -WZ- |         |  |
|                                         | KNOT.           | ACD-GR.  |       |                 | GES               | LOKAL | NETZ |                | GES           | ZIE     |  |
|                                         |                 |          |       |                 |                   |       |      |                | SEK           | SEK     |  |
| 111-1853                                | 338             | 111-1852 | 11:00 | 1               | 1                 | 0     | 0    | 12             | 2             |         |  |
|                                         |                 | 111-1853 | 11:00 | 7               | 0                 | 0     | 0    | 2              | 2             |         |  |
|                                         |                 |          | 11:30 | 2               | 0                 | 0     | 0    | 1              | 1             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1853                                |                 |          |       | 10              | 1                 | 0     | 0    | 3              | 2             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1854                                | 338             | 111-1863 | 11:30 | 2               | 2                 | 0     | 0    | 17             | 3             |         |  |
|                                         |                 | 111-1854 | 10:00 | 3               | 0                 | 0     | 0    | 1              | 1             |         |  |
|                                         |                 |          | 10:30 | 1               | 0                 | 0     | 0    | 2              | 2             |         |  |
|                                         |                 |          | 11:00 | 1               | 0                 | 1     | 0    | 24             | 0             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1854                                |                 |          |       | 7               | 2                 | 1     | 0    | 9              | 2             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1855                                | 338             | 111-1855 | 11:00 | 3               | 0                 | 0     | 0    | 1              | 1             |         |  |
|                                         |                 |          | 11:30 | 2               | 0                 | 0     | 0    | 3              | 3             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1855                                |                 |          |       | 5               | 0                 | 0     | 0    | 2              | 2             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1857                                | 338             | 111-1857 | 11:00 | 6               | 0                 | 0     | 0    | 14             | 14            |         |  |
|                                         |                 |          | 11:30 | 1               | 0                 | 0     | 0    | 1              | 1             |         |  |
|                                         | 368             | 111-1858 | 10:30 | 2               | 2                 | 0     | 0    | 12             | 2             |         |  |
|                                         |                 |          | 11:00 | 1               | 0                 | 1     | 0    | 11             | 0             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |
| 111-1857                                |                 |          |       | 10              | 2                 | 1     | 0    | 12             | 9             |         |  |
| -----                                   |                 |          |       |                 |                   |       |      |                |               |         |  |

## Menü „Konfigurationskontrolle“

Wenn auf Ihrem System NACD installiert ist, enthält das Menü „Konfigurationskontrolle“ zwei weitere Wahlmöglichkeiten: „Verkehrslenkungstabellen Tag ändern“ und „Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern“. Diese Änderungen sind in Abbildung 29-6 dargestellt. Neue oder geänderte Werte, die für diese Tabellen eingegeben werden, werden nicht individuell, sondern erst bei der Ausführung des gesamten Bildschirms bestätigt. NACD fügt außerdem die Spalte *Wartef.-Gr.* zum Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ hinzu.

**Abbildung 29-6**  
**NACD-Leistungsmerkmale im Menü „Konfigurationskontrolle“**



### Verkehrslenkungstabellen Tag ändern

Die in Abbildung 29-7 dargestellte Verkehrslenkungstabelle Tag dient zur Lenkung der ankommenden Anrufe während des normalen Tagesbetriebs. Eine Verkehrslenkungstabelle Tag kann nicht für ein Wartefeld definiert werden, für das Sie einen Schwellwert für Überlauf nach Zeit definiert haben.



**Abbildung 29-7**  
**Der Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Tagestabellen“**

12:00:00

| Konfigurationskontrolle – Tagestabellen |          |      |          |
|-----------------------------------------|----------|------|----------|
| ACD-Gr.                                 | --Ziel-- | Zeit | --Ziel-- |
| 4000                                    | 1500     | 12   |          |
|                                         | 3000     | 20   |          |
|                                         | 3500     | 30   |          |

HILFE = Hilfe   PF1 = Befehle   PF2 = Optionen   LÖSCHEN = Delete Entry   F20 = >>

### ACD-Gruppe

Dies ist der Name oder die Nummer der ACD-Gruppe, von der die Anrufe überlaufen (der Ursprung). Hierbei kann es sich nur um eine lokale ACD-Gruppe handeln. Sie können in diesem Feld ein Sternchen (\*) eingeben, um alle Ihre ACD-Gruppen und die ihnen zugewiesenen Tabellenwerte anzuzeigen.

### Ziel

Dies ist der Name oder die Nummer der ACD-Gruppe, die die Überlaufanrufe empfängt. Hierbei kann es sich um eine lokale ACD-Gruppe oder eine ACD-Gruppe auf einem beliebigen Knoten im Netzwerk handeln.

Sie können maximal 20 Ziel-ACD-Gruppen für jede Ursprungs-ACD-Gruppe haben.

### **Uhrzeit**

Dies ist der Schwellwert in Sekunden, dem zufolge ein Anruf zum Überlauf in das festgelegte Ziel-Wartefeld berechtigt ist. Sie müssen eine gerade Zahl als Zeit für dieses Feld eingeben (nur das Vielfache von zwei).

Im oben aufgeführten Beispiel ist ein Anruf zum Überlauf in das Wartefeld 1500 berechtigt, wenn er in Wartefeld 4000 länger als 12 Sekunden wartet. Wenn der Anruf nach 20 Sekunden immer noch nicht beantwortet wurde, ist er zum Überlauf in das Wartefeld 3000 berechtigt. Jedes der drei Wartefelder kann den Anruf beantworten.

### **Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern**

Die Verkehrslenkungstabelle Nacht ist identisch mit der Verkehrslenkungstabelle Tag, mit dem Unterschied, daß sie ankommende Anrufe nur dann lenkt, wenn sich das System in Nachtschaltung befindet. Eine Verkehrslenkungstabelle Nacht kann nicht für ein Wartefeld definiert werden, für das Sie ein Nachtziel definiert haben.

### **Überlaufschwellwerte ändern**

NACD fügt wie in Abbildung 29-8 das Feld *WARTEF.-GR.* zum Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“ hinzu. Dieses Feld wird auch im Konfigurationskontrollfenster auf den Wartefeld-Status-anzeigen angezeigt.

**Abbildung 29-8**  
**Bildschirm „Konfigurationskontrolle – Schwellwerte“**

12:00:00

| Konfigurationskontrolle – Schwellwerte |                  |      |   |      |          |      |          |        |
|----------------------------------------|------------------|------|---|------|----------|------|----------|--------|
| ACD-Gr.                                | -Wartefeldlampe- |      |   | Bes. | Überlauf |      | Netzwerk | Zuteil |
|                                        | Steady Flash     | Wink |   |      | Wtf.     | Zeit | Wtf.-Gr. | Zeit   |
| Vertrieb                               | 2                | 0    | 5 | **** | 5        | **** | 15       | ****   |
| SERVICE                                | 0                | 0    | 0 | **** | 5        | 20   | 15       | ****   |
| AUSKUNFT                               | 0                | 0    | 0 | **** | 5        | 20   | 45       | ****   |
| RESERV.                                | 0                | 0    | 0 | **** | 5        | 20   | 10       | ****   |
| WERBUNG                                | 0                | 0    | 0 | **** | 5        | 20   | 25       | ****   |
| <b>899</b>                             | 0                | 0    | 0 | **** | 5        | 20   | 30       | ****   |

HILFE = Hilfe    PF1 = Befehle    PF2 = Optionen    LÖSCHEN = Delete Entry    F20 = >>

### Wartef.-Gr.

In diesem Fall wird die maximale Anzahl der Anrufe festgelegt, die lokal und von anderen Knoten empfangen und in das Wartefeld der ACD-Gruppe geleitet werden können.



---

## Kapitel 30: Verbessern der Systemleistung

---

Dieses Kapitel enthält Vorschläge zur Maximierung Ihrer ACD-Systemleistung.

### Wartefeldverhalten

Jedes der nachfolgenden Verfahren kann zur Verbesserung der Wartefeld-Operationen eingesetzt werden.

#### Direkte Anrufbearbeitung verkürzen

Der Aufsichtsplatz kann die Bedienplätze auffordern, die Zeit, die sie auf die direkte Anrufbearbeitung verwenden (ACD-Gesprächsdauer), zu verkürzen. Diese Verkürzung muß für jedes Wartefeld getrennt berechnet werden, da die Arbeitszeiten unterschiedlich sein können.

Ein Aspekt der direkten Anrufbearbeitung kann sein, daß der Bedienplatz zur Beschaffung von Unterlagen, die im Zusammenhang mit dem jeweiligen Anruf stehen, verlassen werden muß. In diesem Fall könnten Sie überprüfen, ob Ihr Ablagesystem optimiert werden kann.

Versuchen Sie, die Bearbeitungsdauer für direkte Gespräche gerade so weit zu verkürzen, daß effizient gearbeitet wird und ein zufriedenstellender Kundenservice gewährleistet bleibt.

### **Nachbearbeitungsdauer verringern**

Der Aufsichtsplatz kann die Bedienplätze auffordern, Nachbearbeitungszeiten sowie andere Zeiten, in denen sie den Status Nicht bereit haben, möglichst kurz zu halten. Ein gewisser Zeitaufwand ist jedoch auch für diese Aufgaben nicht zu vermeiden, da der Bedienplatz möglicherweise aufgrund des Anrufs ein Ticket ausstellen oder ein Formular ausfüllen muß. Nimmt die Nachbearbeitung viel Zeit in Anspruch, könnte es sein, daß mit den einzelnen Anrufen zu viel Schreiarbeit verbunden ist.

### **Nebenstellenanrufe minimieren**

Der Aufsichtsplatz könnte die Bedienplätze auffordern, die auf Nebenstellentasten getätigten Anrufe zu minimieren. Ob dies möglich ist, hängt davon ab, ob die Bedienplätze weitere Anrufe tätigen müssen, um Bestätigungen oder Informationen zu erhalten.

### **Überlaufenrufe**

Eine andere Lösung könnte sein, Anrufe von einem belegten Wartefeld in ein weniger ausgelastetes Wartefeld überlaufen zu lassen. Dieses Verfahren kann nur dann eingesetzt werden, wenn die Bedienplätze am Ziel-Wartefeld den Service bieten können, den die Anrufer anfordern.

### **Amtsleitungszuordnungen ändern**

Sie können die Zuordnung von Amtsleitungen bzw. die Leitungsprioritäten ändern, um sicherzustellen, daß alle Anrufer einen zufriedenstellenden Service erhalten.

### **Wartezeit minimieren**

Sie können die Wartezeit von Bedienplätzen minimieren, indem Sie die Option „Automatische Anrufzuteilung“ verwenden, um die Anrufe schnell an die Bedienplätze durchzustellen.

### **Erholungs- und Essenspausen für die Bedienplätze planen**

Wenn die durchschnittlichen und maximalen Wartezeiten der Anrufer wegen der Mittagspause oder anderen Pausenzeiten häufig lang sind, müssen die Pausen möglicherweise gestaffelt oder auf weniger stark frequentierte Tageszeiten verlegt werden.

### **Bedienplatzpersonal schulen**

Der Aufsichtsplatz kann die Berichte über das Bedienplatzverhalten prüfen, um festzustellen, ob bestimmte Bedienplätze besonders lange Anrufbearbeitungszeiten aufweisen. Möglicherweise benötigt das Personal dieser Bedienplätze weitere Schulungen oder kürzere Wege zu den Informationsquellen.

### **Bedienplatzpersonal motivieren**

Das Aufsichtsplatzpersonal kann das Bedienplatzpersonal im Wartefeld motivieren, indem es ihm den zusammengefaßten ACD-Gruppenbericht zeigt. Es könnte veranschaulichen, wie viele Anrufe abgebrochen werden und darauf hinweisen, daß dieser Faktor Einnahmeverluste bedeuten kann. Die Einführung von Wettbewerb unter den Bedienplätzen kann ebenso zu einer Produktivitätssteigerung führen.

### **Anzahl der Bedienplätze erhöhen**

Langfristig kann auch die Anzahl der Bedienplätze in den Wartefeldern geändert werden. Sie können gegebenenfalls Bedienplätze hinzufügen oder in andere Wartefelder versetzen. Vorausgesetzt, daß die Bedienplätze die anstehende Arbeit bewältigen können, können Sie sie auch mit Hilfe der Konfigurationskontrolle neu zuweisen. Darüber hinaus können Sie die Anzahl der Bedienplätze während der stark frequentierten Zeiten erhöhen.

### **Das Leistungsmerkmal „Bedienplatzpriorität“ einsetzen**

Mit Hilfe des Leistungsmerkmals „Bedienplatzpriorität“ können die Bedienplätze nach Erfahrungsgrad eingestuft werden, so daß erfahreneren Bedienplätzen eine höhere Priorität zugewiesen wird, d. h., sie müssen mehr bearbeiten. Weniger erfahrene Bedienplätze erhalten eine niedrigere Priorität und bearbeiten Anrufe nur dann, wenn alle erfahrenen Bedienplätze belegt sind. Dank dieser Strategie haben die Bedienplätze während ihrer Einarbeitungsphase mehr Zeit, die erfahrenen Bedienplätze zu beobachten und von ihnen zu lernen.

Das Leistungsmerkmal „Bedienplatzpriorität“ kann auch dazu verwendet werden, Aufsichtsplätze während Spitzenverkehrsperioden automatisch in den Service miteinzubeziehen. Wenn die Aufsichtsplätze die niedrigste Priorität im System haben, beantworten sie Anrufe nur dann, wenn alle anderen Bedienplätze belegt sind. Diese Strategie kann auch bei Operationen eingesetzt werden, bei denen ein Bedienplatz oder eine Gruppe von Bedienplätzen auf dem ACD-System nur während Spitzenverkehrsperioden benötigt wird.

### **Konfigurationskontrolle verwenden**

Verwenden Sie in Spitzen- oder unerwarteten Belastungszeiten das Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“, um stärker belasteten Wartefeldern Bedienplätze neu zuzuordnen.

### **MQA verwenden**

Wenn Ihr Meridian 1-System mit dem MQA-Softwarepaket ausgerüstet ist, können Ihre Bedienplätze gleichzeitig mehrere Wartefelder bedienen. Dadurch können Bedienplätze Anrufe in Wartefeldern bedienen, bei denen ein unerwartetes Anrufvolumen auftritt. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Verwenden der mehrfachen Wartefeldzuweisung“.

### **RAN-Zeitplan ändern**

Um die Anzahl der abgebrochenen Anrufe zu verringern, können Sie die Zeitplanung Ihrer Ansagen ändern.

### **Anzahl der Amtsleitungen erhöhen**

Wie viele Anrufe eingehen, wird unter anderem von der Anzahl der verfügbaren Amtsleitungen bestimmt. Wenn Ihre Leitungen belegt sind, fügen Sie gegebenenfalls weitere hinzu.

Wenn beispielsweise der CCS-Wert (hundert Anrufsekunden) für ein halbstündiges Intervall „18“ beträgt, war diese Leitung permanent belegt.

### **Berichtskontrolle**

Setzen Sie die Option „RPRT“ (Berichtskontrolle) in der Meridian 1 auf „NEIN“ für ACD-Gruppen mit Positionen, die in Berichten nicht erfaßt werden, oder für ACD-Gruppen mit Positionen, die das definierte Maximum überschreiten.



### **Unbesetzte Positionen einblenden**

In Meridian MAX 10 können Aufsichtsplätze alle unbesetzten Positionen (d. h. Positionen, an denen keine Bedienplätze angemeldet sind) auf den Bildschirmen „Bedienplatzstatus nach Positions-Anzeige“ und „Bedienplatzstatus nach ACD-Gr.-Anzeige“ ausblenden. Dadurch können Aufsichtsplätze nur die durch Bedienplatzpersonal besetzten Positionen überwachen. Die Funktionstaste benötigt erhebliche Verarbeitungsressourcen und sollte nur bei geringem Anrufvolumen verwendet werden. Wenn Ihr System langsam arbeitet, sollten Sie die unbesetzten Positionen anzeigen oder weniger Systemressourcen verwenden. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Bedienplatz-Statusanzeige“.

### **Anzahl der abgebrochenen Anrufe verringern**

Sie können jede der nachfolgenden Methoden verwenden, um die Anzahl der abgebrochenen Anrufe zu verringern.

#### **Ansagen ändern**

Überprüfen Sie den Bericht über die Wartezeit vor Anrufbeantwortung und den Bericht über die Wartezeit vor Anrufabbruch. Diese Berichte zeigen, wie lange Anrufer warten und an welchem Punkt sie ihren Anruf abbrechen. Sie können die Zeitplanung für Ansagen oder Musik so anpassen, daß Anrufer die Ansage hören, bevor sie den Anruf abbrechen. So werden Anrufer darüber informiert, daß sie an der richtigen Stelle angekommen sind und daß ihr Anruf in Kürze entgegengenommen wird, was Ihre Bereitschaft zum Warten erhöhen könnte.

#### **RAN-Leitungen hinzufügen**

Damit mehr Anrufer die Ansage zu hören bekommen, können Sie die Anzahl der Leitungen mit Ansagen erhöhen.

#### **Amtsleitungspriorität einstellen**

Damit alle Anrufer einen zufriedenstellenden Service erhalten, können Sie Amtsleitungsprioritäten zuweisen oder ändern.

## Fehlersuche

Meridian MAX ist sehr flexibel. Diese kann möglicherweise zu Problemen führen, die aber mit etwas Vorsicht vermieden werden können.

### Terminal-Probleme

#### Ihr Terminal wechselt zum Anmeldebildschirm zurück

Ihre Sitzung wurde möglicherweise von einem anderen Aufsichtsplatz übersteuert. Setzen Sie sich mit den anderen Aufsichtsplätzen in Ihrem System in Verbindung, um deren Aufsichtsplatz-IDs zu überprüfen.

#### Langsame Reaktion

Wenn der nächste Bildschirm sich nur langsam auf Ihrem Terminal aufbaut, könnte dies bedeuten, daß Meridian MAX durch einen langen Bericht oder große Datenmengen ausgelastet ist. Haben Sie Geduld, und drücken Sie die Tasten nicht wiederholt.

#### Bildschirm ist gesperrt

Wenn der Bildschirm nicht auf Ihre Befehle reagiert, kann das verschiedene Ursachen haben:

- Sie haben aus Versehen {ROLLEN} gedrückt. (Einige Terminals verfügen über eine Halten-Anzeige auf dem Bildschirm oder der Tastatur.) Drücken Sie {ROLLEN} und anschließend die {EINGABETASTE}. Wenn dies nicht funktioniert, drücken Sie erneut {ROLLEN}, um die Funktion zu deaktivieren.
- Sie haben aus Versehen {STRG}{S} gedrückt. Drücken Sie {STRG}{Q}.

**Anmerkung:** Wenn Sie vermuten, daß die Bildschirmsperre mit einem Meridian MAX-Problem zusammenhängt, notieren Sie sich die Zeit, die in der rechten oberen Ecke Ihres Aufsichtsplatzbildschirms angezeigt wird, und benachrichtigen Sie den technischen Kundendienst von Meridian MAX.

## Probleme mit Berichten

### **Zeitlich festgelegte Berichte werden nicht gedruckt**

Vergewissern Sie sich, daß der Zeitbereich der Zeitplandefinition die betreffenden geplanten Zeiten abdeckt.

*Anmerkung:* Wenn in einem System zwei Druckern konfiguriert sind, ist einer normalerweise als Grafikberichtsdrucker und der andere als Tabellenberichtsdrucker definiert. Funktioniert einer der Drucker nicht, wird die Ausgabe nicht automatisch an den anderen weitergeleitet.

### **Ad-hoc-Berichte werden nicht gedruckt**

Überprüfen Sie die Berichtsdefinition für den angeforderten Bericht. Bedenken Sie auch, daß ein Drucker als Ausgabegerät ausgewählt werden muß.

### **Bericht wird nicht auf dem Bildschirm angezeigt**

Überprüfen Sie die Berichtsdefinition für den angeforderten Bericht. Bedenken Sie, daß Terminal als Ausgabegerät ausgewählt werden muß.

*Anmerkung:* Geplante Berichte werden an den kundenspezifischen Standarddrucker geleitet, wenn in der ursprünglichen Berichtsparameterdefinition als Ausgabegerät Terminal festgelegt ist.

## Meridian MAX-Verhalten

Wenn der maximal definierte Wert für einen grundlegenden ACD-Systemparameter im Meridian MAX-System überschritten wird, können folgende Probleme auftreten:

- Die Berichtserstellung für einige ACD-Systemparameter kann zwischen Online-Statusanzeigen und Berichten inkonsistent sein. Wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter.
- Einige bekannte ACD-Systemparameter werden an keiner Stelle des Systems angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Systemverwalter.

**Anmerkung:** Um potentielle Probleme zu vermeiden, die sich aus der Überschreitung der Maximalwerte für grundlegende ACD-Systemparameter ergeben, wenden Sie sich an Ihre Nortel-Vertretung, um Ihre Systembeschränkungen zu erweitern.

Weitere Informationen zu grundlegenden ACD-Systemparametern finden Sie im Kapitel „Erste Schritte“ im Abschnitt „Systembeschränkungen von Meridian MAX 10“.

### **SDA-Beschränkungen**

Für den unwahrscheinlichen Fall, daß während der SDA-Sitzung (Supervisor Display Access oder Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige) I/O-Fehler auftreten, kann der Anschluß blockiert werden, auf dem die SDA-Sitzung durchgeführt wird. Der Anschluß kann möglicherweise erst wieder verwendet werden, wenn das System neu gestartet wurde. Informationen dazu finden Sie im Kapitel „Fault isolation checklist“ (NTP 553-4001-811) des *Meridian MAX 10 Wartungs- und Diagnosehandbuch*.

---

## Glossar

---

### ACD

Mit Hilfe der automatischen Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD) können die eingehenden Anrufe bei einem Unternehmen oder einer Firma automatisch auf eine Reihe von Beantwortungspositionen (ACD-Bedienplätze) verteilt werden. Die automatische Anrufverteilung ist nützlich, wenn Anrufer nicht eine bestimmte Person sprechen möchten, sondern eine Dienstleistung benötigen. Die Anrufe werden in der Reihenfolge bearbeitet, in der sie eingehen, und so verteilt, daß die Arbeitslast an allen Beantwortungspositionen ungefähr gleich hoch ist.

### ACD-Gruppe

Als ACD-Gruppe bezeichnet man das Wartefeld, in dem eingehende Anrufe auf ihre Beantwortung warten. Die Anrufe werden in der Reihenfolge beantwortet, in der sie in das Wartefeld eingegangen sind.

### ACD-Konfiguration

Die ACD-Konfiguration umfaßt die im Meridian MAX-System festgelegten Zuordnungen von Bedienplätzen zu Wartefeldern, Wartefeldern zu einem Aufsichtsplatz, Amtsleitungen zu Leitungsbündeln und Leitungsbündeln zu Wartefeldern. Darüber hinaus enthält sie die Parameter, mit denen die Ansagen, der Überlauf und gezielte Überlauf von Anrufen sowie die Nachtschaltung gesteuert werden.

### Aktives Wartefeld

Das aktive Wartefeld ist das Wartefeld, in dem der Bedienplatz gegenwärtig einen ACD-Anruf bearbeitet. Wenn der Bedienplatz keinen ACD-Anruf bearbeitet, bleibt das letzte Wartefeld, das der Bedienplatz bearbeitet hat, das aktive Wartefeld. Wenn sich ein Bedienplatz anmeldet, wird das erstrangige Wartefeld zum aktiven Wartefeld.

### **Amtsleitungen**

Amtsleitungen sind physische Leitungen oder Verbindungen, die die Telekommunikation ermöglichen. Über die Amtsleitungen werden Anrufe von außerhalb des ACD-Systems zu einem Bedienplatz oder einem ACD-Wartefeld geleitet.

### **Aufsichtsplatz**

Bei einem Aufsichtsplatz handelt es sich um eine Person, die das Bedienplatz- und Wartefeldverhalten verwaltet. Ein ACD-Vorgang kann mehrere Aufsichtsplätze haben. Zusätzlich zu den Leistungsmerkmalen und Funktionen, die den Aufsichtsplätzen über ihren Telefonapparat zur Verfügung stehen, haben diese evtl. über einen Aufsichtsplatzrechner Zugriff auf Meridian MAX.

### **Bedienplatz**

Bei einem Bedienplatz handelt es sich um eine Person, die ACD-Anrufe beantwortet. Diese Person sollte genügend Informationen besitzen, um jeden ACD-Anruf bearbeiten zu können.

### **CDN**

Eine kontrollierte Nebenstellenummer (Control Directory Number, CDN) ist ein spezielles, in Ihrem Meridian 1-System konfiguriertes Wartefeld, dem keine Bedienplätze zugeordnet sind. Mehrere CDNs können Anrufe zum selben ACD-Wartefeld leiten. Dort können die einzelnen ankommenden Anrufe unterschiedlich behandelt werden. Die Behandlung eines Anrufs (z. B. Abspielen einer Ansage oder von Musik) wird von den Parametern der CDN, nicht der ACD-Gruppe, festgelegt.

Ein Customer Controlled Routing-(CCR-)Skript steuert die Anrufvermittlung und -behandlung. Wenn kein Skript vorhanden ist, werden Anrufe in den Standardmodus der CDN versetzt. Eine CDN ist direkt mit einem Anruf-Skript verbunden, deshalb werden alle Anrufe, die in einer definierten CDN eingehen, mit demselben Anruf-Skript behandelt.

### **Custom Calculator**

Custom Calculator (Individueller Rechner), auch Formeldefinition genannt, ist eine Option, mit der Sie neue Formeln zur Verwendung in individuellen Berichten und Anzeigen erstellen können. Diese Formeln können in Definitionen von grafischen und tabellarischen Berichten verwendet werden.

**Customer Controlled Routing (CCR)**

Customer Controlled Routing (CCR) ist ein flexibles Anrufvermittlungssystem, mit dessen Hilfe Sie die Behandlung von ACD-Anrufen auf einer individuellen Anrufbasis und deren Vermittlung auf einem Meridian 1-System definieren können. CCR ist eine separate, von Meridian MAX unterstützte Option, die ein separates CCR-Hardwaremodul und CCR-Software benötigt.

Mit CCR-Skripten können Benutzer die Anrufvermittlung und -Behandlung individuell anpassen. Skripten sind mit einer CDN verbunden. Die Behandlung, die ein wartender Anruf erhält, hängt von den Anweisungen im Skript ab. Es wird ein Satz von Befehlen zur Anrufbearbeitung zusammengestellt, mit dem verschiedene Anweisungen und Behandlungen für die Anrufvermittlung erstellt werden, die helfen, Ihre speziellen Anforderungen an das Call Center erfüllen.

Mit den CCR-/EAR-Optionen werden folgende CDN-Statistiken zu Meridian MAX hinzugefügt:

- Online-Anzeigen über CDN-Aktivitäten

- Datenberichte über CDN-Aktivitäten und -Verhalten

- Zusätzliche Funktionen der Konfigurationskontrolle und Parameterverwaltung

**Anmerkung:** Die CCR-Anwendung ist in einigen Ländern möglicherweise nicht verfügbar. Wenden Sie sich an die für Sie zuständige Nortel-Niederlassung, wenn Sie ausführliche Informationen benötigen.

Weitere Informationen erhalten Sie im *Customer Controlled Routing (CCR) Benutzerhandbuch* (P0729367).

**Datenverbindingsschicht**

Eine Datenverbindingsschicht ist eine Schicht im OSI-Referenzmodell, einem Netzwerk-Kommunikationsmodell. Sie empfängt Nachrichten der Anwendungsschicht und sendet sie über das Netzwerk weiter.

**DID**

Direct Inward Dialed: Direktwahl über IKZ-Leitung

**DNIS-Nummer**

Wenn ein Kunde eine von mehreren Nummern anruft, kann das Meridian MAX-System mit Hilfe der Identifizierung der gewählten Rufnummer (Diald Number Identification Service, DNIS) die letzten drei oder vier Ziffern der gewählten Rufnummer auswerten. So kann ein bestimmtes ACD-Wartefeld Anrufe für verschiedene Rufnummern aufnehmen, und die Bedienplätze wissen, welche Nummer gewählt wurde, und können die einzelnen Anrufe entsprechend beantworten.

**Erstrangiges Wartefeld**

Das erstrangige Wartefeld ist das erste Wartefeld, das ein Bedienplatz auswählt, wenn er sich bei seinem Telefonapparat anmeldet.

**Formeldefinition**

*Siehe Custom Calculator.*

**Gezielter Überlauf**

Wenn eine ACD-Gruppe nicht alle eingehenden Anrufe bearbeiten kann, kann ein Aufsichtsplatz das Leistungsmerkmal des gezielten Überlaufs (Interflow) manuell aktivieren. Mit Hilfe dieses Leistungsmerkmals können neue Anrufe bei der ACD-Gruppe an ein vordefiniertes Ziel innerhalb des ACD-Systems oder an eine externe Nummer umgeleitet werden.

**HDC**

Die Zusammenstellung von gespeicherten Daten (Historical Data Collection, HDC) ist ein Prozeß in MAX, mit dem Daten von Meridian 1 erfaßt und in die Datenbank für gespeicherte Daten geschrieben werden.

**HSL**

Als High-Speed-Link wird die Verbindung mit einer Übertragungsgeschwindigkeit von 9600 oder 19200 Baud bezeichnet, über die die Meridian 1 mit Meridian MAX verbunden ist. Über diese Verbindung sendet die Meridian 1 Anrufverkehrsnachrichten an Meridian MAX.



**IPEX**

IPEX (Intelligent Peripheral Equipment eXtended) ist die einzige von Meridian MAX 10 unterstützte Hardware-Plattform.

**Knoten**

Als Netzwerkknoten wird ein Meridian MAX- oder ACD-MAX-System bezeichnet, das als Teil eines Netzwerks mit einer Netzwerkverwaltungszentrale (Network Administration Center, NAC) arbeitet.

**Konfigurationskontrolle**

Mit dem Leistungsmerkmal „Konfigurationskontrolle“ kann ein Systemverwalter die Konfiguration des ACD-Systems so verändern, daß das System effizienter eingesetzt wird.

**Konfigurationskontrollverbindung**

*Siehe* Verkehrslast-Management-Verbindung.

**LAN**

Lokales Netzwerk (Local area network, LAN)

**Management-Berichte**

Management-Berichte enthalten detaillierte Informationen zu verschiedenen Aspekten eines ACD-Vorgangs und zeigen so, wie gut die Systemkonfiguration ist.

**MAX**

Mikro-Hilfsprozessor (Micro-auxiliary processor, MAX)

**MEI**

MEI (MAX Event Interface = MAX-Ereignisschnittstelle) sendet Online-Informationen über das Bedienplatzverhalten an Drittanbieteranwendungen. Die Informationen über das Bedienplatzverhalten können aus MEI-Network- (MEI-Netzwerk) Nachrichten oder MEI-Observe- (MEI-Beobachtungs-) Nachrichten bestehen. MEI-Netzwerk-Nachrichten dienen Anwendungen, die Anrufe online über das öffentliche Netz vermitteln. Die MEI-Beobachtungsnachrichten dienen Anwendungen, die sicherstellen sollen, daß Bedienplätze sich an bestimmte Standards halten.

### **Meridian 1**

Die Meridian 1 ist die TK-Anlage, die im ACD-System eines Unternehmens die ein- und ausgehenden Anrufe abwickelt. Sie leitet Anrufe zu den verschiedenen Wartefeldern weiter und bildet den Rahmen für alle über Meridian MAX verfügbaren ACD-Leistungsmerkmale.

### **MQA**

Mit Hilfe der mehrfachen Wartefeldzuweisung (Multiple Queue Assignment, MQA) können Bedienplätze bis zu fünf Wartefelder gleichzeitig bearbeiten. Die Bedienplätze können während der Anmeldung innerhalb der Wartefelder Prioritäten definieren und sich selbst einem bestimmten Aufsichtsplatz zuordnen. Sie können sich auch bei jedem beliebigen Telefonapparat anmelden, wodurch Arbeitsplätze gemeinsam genutzt und wechselnd besetzt werden können.

### **MSI**

Über die MAX-Statusschnittstelle (MAX Status Interface, MSI) kann Meridian MAX wartefeldspezifische statistische Daten über das LAN zu einem zentralen Online-Verkehrslast-Managementsystem senden. Das zentrale System benutzt die von Meridian MAX-ACD-Systemen und ACD-Systemen anderer Lieferanten empfangenen Daten für die Verwaltung des Netzwerkverkehrs.

### **MTE**

Meridian Terminal Emulator (MTE) ist ein Softwarepaket für die Terminalemulation, das für IBM-PCs oder zu 100 % kompatible AT-Rechner oder höhere PCs entwickelt wurde. MTE umfaßt die gesamte Funktionalität von Reflection 4+.

MTE bietet darüber hinaus zusätzliche Leistungsmerkmale wie lokales Drucken an einem Aufsichtsplatzrechner, LAN-Anschlußmöglichkeit für Aufsichtsplatzrechner und individuelle Farbanpassung von Bildelementen an Aufsichtsplatzrechnern.

### **MVME**

Motorola Versa-Module Eurocard

**NAC**

Die Netzwerkverwaltungszentrale (Network Administration Center, NAC) ist ein rechnergestütztes System, mit dessen Hilfe Unternehmen mit mehreren MAX-Standorten, den sogenannten Netzwerkknotten, alle Standorte von einer zentralen Stelle aus überwachen und steuern können.

**NACD**

Netzwerk-ACD (Network Automatic Call Distribution, NACD) ist eine Option, die den Überlauf von Anrufen zu einer ACD-Gruppe in einem anderen Netzwerkknotten des ACD-Netzwerks ermöglicht.

**Nebenstellentaste**

Die Nebenstellentaste stellt die Verbindung des Bedienplatzes zum Meridian 1-System dar. Der Bedienplatz kann mit Hilfe der Nebenstellentaste Nicht-ACD-Anrufe tätigen oder beantworten.

**Plattformerweiterung**

Als Plattformerweiterung wird eine Aufrüstung bezeichnet, bei der sowohl die Hardware als auch die Software des Meridian MAX-Systems geändert wird. Die Erweiterung eines ACD-MAX-Systems auf ein Meridian MAX-System ist ein Beispiel für eine Plattformerweiterung.

**Rückfrage**

Dies ist der Status eines Anrufs, der getrennt wurde, während der Bedienplatz versuchte, diesen Anruf weiterzuleiten oder eine Konferenzschaltung mit einer dritten Partei aufzubauen. Dieser Status wird so lange auf einer Bedienplatz-Statusanzeige gezeigt, wie der Bedienplatz und die dritte Partei verbunden sind. Dieser Status erscheint auch auf der Anzeige, wenn der Aufsichtsplatz einen Bedienplatz mit der Bedienplatz-Ruftaste kontaktiert oder wenn der Bedienplatz den Aufsichtsplatz mit der Aufsichtsplatz-Ruftaste kontaktiert, oder wenn der Bedienplatz keinen Anruf entgegennehmen kann.

### **Schwellwerte**

In Meridian MAX können mehrere verschiedene Schwellwerte definiert werden, die verschiedenen Zielvorgaben des Unternehmens entsprechen. Zum Beispiel können die maximale Wartezeit für Kundenanrufe in einem Wartefeld, die maximale Zeit für die Bearbeitung eines einzelnen Anrufs durch einen Bedienplatz und die Anzahl an Anrufen in einem Wartefeld festgelegt werden, ab der ein Überlauf der Anrufe zu anderen Wartefeldern erfolgt.

### **SDA**

Mit dem Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige (Supervisor Display Access, SDA) können Sie über den Systemterminalanschluß oder den Ferndiagnose-Modemanschluß auf eine weitere Aufsichtsplatzanzeige zugreifen.

### **Standard-Router-/Gateway-Adresse**

In einer Netzwerkumgebung werden Router (auch als Gateways bezeichnet) benutzt, um die Verbindung zwischen zwei Netzen zu ermöglichen.

### **Statistikgruppe**

Alle Daten von der TK-Anlage werden bei der Erfassung in logischen Gruppen geordnet.

### **Subnet-Maske**

Die Subnet-Maske ist eine 32-Bit-Nummer, die von der Netzwerksoftware einer lokalen Maschine benutzt wird, um zu bestimmen, welche Bits zu den Netzwerk- und welche zu den Host-Abschnitten einer Internet-Adresse gehören. Eine falsche Subnet-Maske kann zu hohen Kollisionsraten und einer verminderten Netzwerkeffizienz führen.

Aufsichtsplätze überwachen das Wartefeld- und Bedienplatzverhalten auf ihren Meridian MAX-Terminals, die Informationen über die zu überwachenden Bedienplätze und die Wartefelder, denen diese zugeordnet sind, anzeigen.

Abhängig von ihrem Profil können Aufsichtsplätze außerdem Informationen über Bedienplätze und Wartefelder für das gesamte System anzeigen. Aufsichtsplätze können vordefinierte Management-Berichte drucken oder ihre eigenen Adhoc-Berichtsformate individuell anpassen. Aufsichtsplätze können außerdem andere Aufsichtsplätze beobachten.

**Systemverwalter**

Der Systemverwalter ist für die Überwachung der Leistungsmerkmale des Meridian MAX-Systems, einschließlich des Personals und aller Einrichtungen, verantwortlich. Über die für die Aufsichtsplätze verfügbaren Leistungsmerkmale hinaus ist er normalerweise für die Definition von Management-Berichten und den Druckzeitplan für diese Berichte verantwortlich.

Auf der Grundlage der in diesen Berichten enthaltenen Informationen kann der Systemverwalter das System neu konfigurieren, um die Nutzung der Systemeinrichtungen und die Auslastung des Personals zu optimieren.

**Überlauf**

In Meridian MAX können mehrere verschiedene Überlaufschwellwerte definiert werden. Wenn in einer bestimmten ACD-Gruppe ein Überlaufschwellwert erreicht wird, werden Anrufe automatisch zum Überlaufwartefeld umgeleitet und von der nächsten ACD-Gruppe beantwortet, die für den Empfang der übergelaufenen Anrufe definiert ist und diese Aufgabe übernehmen kann.

**Verkehrslast-Management-Verbindung**

Dies ist die Verbindung, über die die Meridian 1 und Meridian MAX kommunizieren. Über diese Verbindung können Verkehrslast-Management-Befehle vom Aufsichtsplatz zum Vermittlungssystem gesendet werden.

**VME**

Versa-Module Eurocard



## Index

### A

Abgebrochene Anrufe, Verbesserung,  
30-5

ACD, 1-1

ACD-Gruppe, Zielstatistiken, Berichte,  
15-3 – 15-65

ACD- -Gruppenverhalten nach  
Bedienplatz, 18-21 – 18-24

ACD- -Gruppenverhalten nach Bündel,  
18-34 – 18-38

ACD-Gruppen-/CDN-Definition,  
5-26 – 5-29

ACD-Gruppendatenbankbericht,  
19-16 – 19-17

Ad-hoc-Bericht, 3-16 – 3-18

Ad-hoc-Modus der  
Konfigurationskontrolle, Fehler,  
21-67 – 21-68

Allgemeine Systembeschränkungen von  
Meridian MAX, 4-10

Amtsleitung, Statistiken, Berichte,  
15-120 – 15-134

Amtsleitungen, Zuordnungen ändern,  
21-40 – 21-44

Anderen Aufsichtsplatz beobachten,  
10-1 – 10-4

Änderungen an der  
TK-Anlagen-Konfiguration,  
21-52 – 21-54

Änderungsanweisungen  
einem Zeitplan beifügen, 22-13  
erstellen/ändern, 21-55 – 21-60

Anmelden  
Fernanmeldung, 27-8  
Meridian MAX, 4-1 – 4-4  
SDA-Sitzung, 27-2

Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe,  
NACD, 29-13 – 29-16

Ansagen ändern, 21-31 – 21-34

Anzeige, Bedienplatz, NACD, 29-4

Anzeige beantworteter ÜNZ-Anrufe,  
7-39 – 7-42

Anzeigedefinition, 11-1 – 11-36  
Anzeige erstellen, 11-2 – 11-4  
Bildschirmdefinition, 11-29 – 11-36  
Definition eines Grafikquadranten,  
11-21 – 11-28  
Definition eines Tabellenquadranten,  
11-6 – 11-20  
Formeldefinition, 11-5

- Quadrantendefinition, 11-5 – 11-6
- Anzeigedefinitionsbeschränkungen, 4-12
- Anzeigestatistikgruppen, 12-1 – 12-24
  - ACD-Gruppenstatistik, 12-3 – 12-16
    - Datenfelder, 12-3 – 12-7
    - Statistikfelder, 12-7 – 12-16
  - CDN-Statistik, 12-17 – 12-24
    - Datenfelder, 12-17 – 12-18
    - Datenfelder (Netzwerk-CDN), 12-18 – 12-24
    - Statistikfelder, 12-19 – 12-24
- Arbeitsplatzrechner
  - globale Befehle, 3-6 – 3-9
  - Konfiguration, 2-1 – 2-16
  - Terminal
    - DEC VT220, 2-4 – 2-5
    - DEC VT420 North American-Modell, 2-6 – 2-8
    - DEC VT420 Worldwide-Modell, 2-6 – 2-8
    - DEC VT520, 2-9 – 2-16
    - Konfiguration, 2-4 – 2-11
- Arbeitsstation, Drucken an einen LAN-Drucker, 23-3
- Aufsichtsplatz, anderen beobachten, 10-1 – 10-4
- Aufsichtsplatz-Nachrichtenübertragung, 28-1 – 28-20
  - abgehende
    - Aufsichtsplatz-NachrichtenPAGE Indexuntereintrag, 28-15 – 28-17
  - kommende Aufsichtsplatz-Nachrichten, 28-17 – 28-20
  - Nachricht lesen, 28-5 – 28-8
  - Nachricht verfassen, 28-11 – 28-14
  - Nachrichtenanzeige, 28-2 – 28-3
  - Vorige Nachricht lesen, 28-8 – 28-10
- Aufsichtsplatzdatenbankbericht, 19-12 – 19-13
- Aufsichtsplatzdefinition, 5-3 – 5-15

- Ausführungspuffer, 21-63 – 21-68
- Automatische Anrufweiterleitung.  
*Siehe* ACD

## B

- Bedienplatz-Statusanzeige, 9-1 – 9-28
  - Aufsichtsplatzdarstellung, 9-2
  - Bedienplatz suchen, 9-26
  - Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige, 9-5 – 9-7
  - Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige, 9-2 – 9-5
  - Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige, 9-8 – 9-11
  - globale Darstellung, 9-2
  - Notrufanzeige, 9-2
  - Schwellwerte, 9-25 – 9-26
  - Statusfeld, 9-17 – 9-24
- Bedienplatzdatenbankbericht, 19-14 – 19-15
- Bedienplatzdefinition, 5-29 – 5-32
- Bedienplatzstatus nach ACD-Gr-Anzeige, 9-5 – 9-7
- Bedienplatzstatus nach Position-Anzeige, 9-2 – 9-5
- Bedienplatzstatus-Timer-Anzeige, 9-8 – 9-11
- Bedienplatzverhalten nach ACD-Gruppe, 18-24 – 18-26
- Befehle, global, 3-6 – 3-9
- Bericht
  - Ad-hoc, 3-16 – 3-18
  - Anrufprofil der Überläufe, NACD, 29-10 – 29-12
  - Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe, NACD, 29-13 – 29-16
  - einem Zeitplan beifügen, 22-8



- individuell, NACD, 29-4
- Meridian
  - MAX-Standard-Netzwerkbetrieb, NACD, 29-7 – 29-15
  - Netzwerk-Leitungsbelegung, NACD, 29-7 – 29-9
  - Probleme, 30-7
  - Statusindikator, 3-16 – 3-18
- Bericht Anrufprofil der Überläufe, NACD, 29-10 – 29-12
- Berichte über das Bedienplatzverhalten
  - An- und Abmeldebericht der Bedienplätze, 20-10 – 20-12
  - Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht nach Position, 20-15 – 20-18
  - Ausführlicher BP-An-/Abmeldebericht, 20-13 – 20-15
  - Bericht erste BP-An-/letzte BP-Abmeldung, 20-8 – 20-9
- Berichtsdefinition, 13-1 – 13-32
  - Bericht erstellen, 13-2
- Berichtsdefinitionsbeschränkungen, 4-14 – 4-16
- Berichtsparameterdefinition,
  - Berichtsdefinition, 13-25 – 13-38
- Berichtsstatistikgruppen
  - Amtsleitung, 15-120 – 15-134
    - Datenfelder, 15-120 – 15-123
    - Statistikfelder, 15-124 – 15-134
  - Bedienplatz, 15-86 – 15-103
    - Datenfelder, 15-86 – 15-89
    - Statistikfelder, 15-90 – 15-103
  - Bündel, 15-104 – 15-119
    - Datenfelder, 15-104 – 15-108
    - Statistikfelder, 15-109 – 15-119
  - CDN, 15-151 – 15-182
    - Datenfelder, 15-151 – 15-153
    - Statistikfelder, 15-154 – 15-182
  - CDN-Beantwortungsaufschlüsselung, 15-183 – 15-186
    - Datenfelder, 15-183
    - Statistikfeld, 15-184 – 15-186
  - DNIS, 15-135 – 15-143
    - Datenfelder, 15-135 – 15-137
    - Statistikfelder, 15-138 – 15-143
  - Projekt-ID, 15-144 – 15-147
    - Datenfelder, 15-144
    - Statistikfelder, 15-145 – 15-147
  - RAN-Leitungsbündel, 15-148 – 15-150
    - Datenfelder, 15-148
    - Statistikfelder, 15-149 – 15-150
  - Überlauf, 15-66 – 15-85
    - Datenfelder, 15-66 – 15-73
    - Statistikfelder, 15-74 – 15-85
  - Ziel-ACD-Gruppe, 15-3 – 15-65
    - Datenfelder, 15-6 – 15-16
    - Statistikfelder, 15-16 – 15-65
- Berichtsvorschau
  - Bericht fehlgeschlagen, 17-2
  - Bericht fertig, 17-1
  - Bericht in Bearbeitung, 17-2
- Beschränkungen der
  - Benutzerzeichenfolgen, 4-8 – 4-18
- Bildschirm, 3-9
  - Leistungsmerkmale, 3-10 – 3-18
  - Menüs, 3-10 – 3-18
  - Neuaufbau, 3-9
- Bildschirmdefinition, Anzeigedefinition, 11-29
- Bündel, Statistiken, Berichte, 15-104 – 15-119
- Bündeldefinition, 5-32 – 5-35

## C

CCR, 31-3  
CCR-/EAR-Option, 31-3  
CDN  
    Beantwortungsaufschlüsselung,  
        Berichte, 15-183 – 15-186  
    Parameter ändern, 21-45 – 21-48  
    Statistiken, Berichte, 15-151 – 15-182  
Custom Calculator.  
    *Siehe* Formeldefinition

## D

Datenschnittstellenberichte,  
    herunterladen, 24-3 – 24-6  
DEC VT220,  
    Arbeitsplatzrechner-Konfiguration,  
        2-4 – 2-5  
DEC VT420  
    North American-Modell, Konfiguration,  
        2-6 – 2-8  
    Worldwide-Modell,  
        Arbeitsplatzrechner-Konfiguration,  
            2-6 – 2-8  
DEC VT520  
    Arbeitsplatzrechner-Konfiguration,  
        2-9 – 2-16  
    Konfiguration, 2-9 – 2-16  
Definitionsbericht Individuelle Formel,  
    19-35 – 19-36  
Definitionsbericht Individueller Bericht,  
    19-31 – 19-32  
Definitionsbericht Individuelles Format,  
    19-33 – 19-34  
DNIS-Datenbankbericht, 19-20 – 19-21

DNIS-Definition, 5-35 – 5-38  
DNIS-Statistik, Berichte, 15-135 – 15-143  
Druck  
    an LAN-Drucker, 23-3  
    lokal, 23-1 – 23-14  
        Berichte weiterleiten, 23-4  
    lokalen Drucker hinzufügen,  
        23-5 – 23-8  
        Ausgabe, 23-3  
    Lokalen Drucker löschen, 23-11 – 23-14  
    Lokalen Druckernamen ändern,  
        23-10 – 23-11  
    lokalen Druckertyp ändern,  
        23-8 – 23-10  
Drucken, fern, 27-8  
Drucker, 2-1

## E

Eingabe/Ausgabe  
    SDA, Fehler, 27-3  
    Zeile, 3-14 – 3-18

## F

Fehler, Ad-hoc-Modus der  
    Konfigurationskontrolle, 21-67  
Fehlerbehebung/-berichte, 21-65 – 21-68  
Fehlersuche, 30-6 – 30-8  
    Berichtsprobleme, 30-7  
    Meridian MAX, 30-7 – 30-8  
    SDA-Beschränkungen, 30-8  
    Terminal-Probleme, 30-6  
Fernanmeldung des Aufsichtsplatzes,  
    27-8 – 27-10

Ferndrucken, 27-8  
Fernprojekte  
    Wählverbindung zum Aufsichtsplatz,  
        27-9 – 27-10  
    Aufsichtsplatz-Anmeldung, 27-8 – 27-10  
    Drucken, 27-8  
Formeldefinition, 11-5, 13-3,  
    16-1 – 16-24  
    *Siehe auch* Custom Calculator  
    Beschriftungen, 16-6 – 16-7  
    erstellen, 16-14 – 16-24  
    Prozentsatz abgebrochener Anrufe,  
        16-20 – 16-24  
    Umgekehrte Polnische Notation (UPN),  
        16-7 – 16-13  
    Wartefeld-Überlauffanrufe berechnen,  
        16-14 – 16-17  
    Zeit des Bedienplatzes im Status “Nicht  
        verfügbar”, 16-18 – 16-20  
Funktionstaste [Drucken], 3-9  
Funktionstasten, 3-14

## G

Globale Konfigurationskontrolle,  
    21-2 – 21-4  
Grafikformatdefinition, 13-14 – 13-24  
Grafische Quadrantendefinition,  
    11-21 – 11-28  
Grafische  
    Standard-ACD-Gruppenanzeige,  
        7-13 – 7-17  
Grafische  
    Standard-ACD-Gruppenanzeige 2,  
        7-30 – 7-36  
Grundlegende  
    ACD-Parameterbeschränkungen,  
        4-11

Gruppenschwellwerte, 11-11 – 11-14,  
    11-17 – 11-20

## H

Hauptmenü  
    Optionen, 4-4 – 4-18  
    Systemverwaltungsmodus aktivieren,  
        4-6  
    Systemverwaltungsmodus beenden, 4-7  
Hervorheben,  
    ACD-Gruppen-Statistikanzeige, 7-4  
High-Speed-Link, Statusindikator,  
    3-16 – 3-18  
Hilfe, 3-14 – 3-18

## I

In Datei drucken, 24-2 – 24-3  
Individuelle Farbanpassung, 25-1  
    Farben auswählen, 25-10 – 25-11  
    Farben speichern, 25-11 – 25-12  
Internationale Sprachunterstützung,  
    26-1 – 26-18  
    Aufsichtsplatzrechner, 26-2 – 26-18  
    Drucker, 26-2  
    Eingeben von Zeichen, 26-6 – 26-18  
        DEC VT220 und DEC VT420, 26-7  
        PC mit MTE, 26-13, 26-14  
    Konfigurieren von  
        Arbeitsplatzrechnern, 26-2  
    Konfigurieren von Sprachen,  
        26-2 – 26-5

## K

Kategoriendefinition, Berichtsdefinition,  
13-38 – 13-40

Konfiguration, Arbeitsplatzrechner,  
2-1 – 2-16

Konfigurationskontrollbeschränkungen,  
4-13

Konfigurationskontrolle, 21-1 – 21-68  
Aktualisierte Konfiguration speichern,  
21-51 – 21-54  
Amtsleitungszuordnungen ändern,  
21-40 – 21-44  
Änderungsanweisungen  
erstellen/ändern, 21-55 – 21-60  
Ansagen ändern, 21-31 – 21-34  
Anzeigen des Transaktionsprotokolls,  
21-60 – 21-63  
Ausführungspuffer, 21-63 – 21-68  
Bedienplatzzuweisungen & Parameter  
ändern, 21-13 – 21-19  
CDN-Parameter ändern, 21-45 – 21-48  
Fehlerbehebung/-berichte,  
21-65 – 21-68  
globale Konfigurationskontrolle,  
21-2 – 21-4  
Listen erstellen/ändern, 21-60  
Listenmanagement, 21-60  
NACD, Menü, 29-15 – 29-20  
Nachtschaltungs-Parameter ändern,  
21-35 – 21-39  
Online-Konfigurationskontrolle,  
21-5 – 21-13  
Überlaufschwellwerte ändern,  
21-19 – 21-26  
vor X11 und X11 Internationale  
Version 15, 21-19 – 21-22  
X11 und X11 Internationale Version  
15 und höher, 21-19 – 21-26  
Verkehrslenkungstabellen Nacht  
ändern, 21-40

Verkehrslenkungstabellen Tag ändern,  
21-39  
Weitere Parameter anzeigen,  
21-49 – 21-51  
Ziele für Überlauf und gezielten  
Überlauf ändern, 21-27 – 21-31

## L

Leistungsmerkmal  
Bedienplatzzuweisungen & Parameter  
ändern, 21-13 – 21-19

Leistungsmerkmal Überlaufschwellwerte  
ändern, 21-19 – 21-26

Leitungsbündeldatenbankbericht,  
19-18 – 19-19

Listendefinitions-Datenbankbericht,  
19-27 – 19-28

Listenmanagement  
Listen in Berichten verwenden,  
14-6 – 14-8  
Listen in der Konfigurationskontrolle  
verwenden, 14-4

Listenmanagementbeschränkungen, 4-14

Lokal drucken, Lokalen Druckertyp  
ändern, 23-8 – 23-10

Lokalen Drucker hinzufügen, 23-5 – 23-8

Lokalen Drucker löschen, 23-11 – 23-14

Lokalen Druckernamen ändern,  
23-10 – 23-11

Lokalen Druckertyp ändern, 23-8 – 23-10

Lokaler Druck, 23-1 – 23-14  
Ausgabe, 23-3  
Berichte weiterleiten, 23-4  
Drucker löschen, 23-11 – 23-14

lokalen Drucker hinzufügen,  
23-5 – 23-8  
Lokalen Druckernamen ändern,  
23-10 – 23-11

## M

MAX-Event Interface  
(MAX-Ereignisschnittstelle = MEI),  
27-4 – 27-5  
MAX-Statusschnittstelle (MSI), 27-3  
MAXcaster-Berichte, 18-59 – 18-62  
Mehrfache Wartefeldzuweisung  
aktives Wartefeld, 8-9  
Anzeigebeispiel, 8-10  
Bedienplätze anmelden, 8-5 – 8-7  
Beispielbericht, 8-12  
Berichtsstatistikgruppen, 15-3  
deaktivieren, 8-4 – 8-5  
erstrangiges Wartefeld, 8-9  
Installation, 8-2 – 8-3  
Konfigurationskontrolle, 8-7  
Systemvoraussetzungen, 8-1 – 8-2  
und Wartefeld-Statusanzeigen, 7-2  
verwenden, 8-4  
Menü  
Befehle, 3-13 – 3-18  
Bildschirmleistungsmerkmale,  
3-10 – 3-18  
Menü Befehle. *Siehe* Menü  
Meridian 1, Konfigurationsbericht,  
19-6 – 19-8  
Meridian MAX  
Bildschirm, 3-9  
Leistungsmerkmale, 3-10 – 3-18  
Neuaufbau, 3-9  
Konfigurationsbericht, 19-9 – 19-11  
Netzwerk, Datenfluß, 27-7 – 27-9  
Systembeschränkungen, 4-8 – 4-18

Verhalten, Fehlersuche, 30-7 – 30-8  
X11-Berichtskontrolle, 4-18

MQA. *Siehe* Mehrfache  
Wartefeldzuweisung

## N

NAC, 27-4 – 27-9  
NAC-Anschlußbeschränkungen, 4-17  
NAC-Anschlußmöglichkeit, 27-5 – 27-9  
NACD, 29-1 – 29-20  
Bedienplatzanzeigen, 29-4  
individuelle Berichte, 29-4  
Konfigurationskontrolle, Menü,  
29-15 – 29-20  
Meridian  
MAX-Standard-Netzwerkbetriebsb  
erichte, 29-7 – 29-15  
Anrufprofil der Überläufe,  
29-10 – 29-12  
Anrufprofil der Ziel-ACD-Gruppe,  
29-13 – 29-16  
Netzwerk-Leitungsbelegung,  
29-7 – 29-9  
Überlaufschwelle ändern,  
29-18 – 29-20  
Verkehrslenkungstabellen Nacht  
ändern, 29-18  
Verkehrslenkungstabellen Tag ändern,  
29-16 – 29-18  
Parameterverwaltung, 29-2 – 29-3  
Schwellwertdefinition, 29-3  
weitere Optionen, 29-2  
Standard-Management-Berichte, 29-6  
Nachtschaltungs-Parameter ändern,  
21-35 – 21-39  
Netzwerk-ACD (NACD). *Siehe* NACD  
Netzwerk-CDN, 7-36 – 7-39  
Netzwerk-CDN-Anrufe, 29-4 – 29-5

Netzwerk-Datenfluß, Meridian MAX,  
27-7 – 27-9

Netzwerk-Leitungsbelegungs-Bericht,  
NACD, 29-7 – 29-9

Netzwerk-Verwaltungszentrale (NAC).  
*Siehe* NAC

Neue Features, 1-2 – 1-3

Notrufindikator, 3-16 – 3-18  
Bedienplatz-Statusanzeige, 9-2

## O

Online-Konfigurationskontrolle,  
21-5 – 21-13

## P

Parameterverwaltung  
ACD-Gruppen-/CDN-Definition,  
5-26 – 5-29

Aufsichtsplatzdefinition, 5-3 – 5-15

Bedienplatzdefinition, 5-29 – 5-32

Bündeldefinition, 5-32 – 5-35

DNIS-Definition, 5-35 – 5-38

NACD, 29-2 – 29-3  
Schwellwertdefinition, 29-3  
weitere Optionen, 29-2

Projekt-ID-Definition, 5-38 – 5-40

Schwellwertdefinition, 5-20 – 5-26

Sprachoptionen, 5-41 – 5-42

System-Zeitrahmendefinition,  
5-16 – 5-20

Weitere Optionen, 5-43

Parameterverwaltungsbeschränkungen,  
4-17 – 4-18

Paßwort, SDA, 27-3

Periodendefinitions-Datenbankbericht,  
19-26

Popup-Fenster, 3-16 – 3-18

Profilverwaltung, 6-1  
Felder, 6-8 – 6-14  
Funktionstasten, 6-3 – 6-14

Projekt-ID, Statistiken, Berichte,  
15-144 – 15-147

Projekt-ID nach ACD-Gruppe,  
18-46 – 18-48

Projekt-ID-Datenbankbericht,  
19-22 – 19-23

Projekt-ID-Definition, 5-38 – 5-40

## Q

Quadrantendefinition, Anzeigedefinition,  
11-5 – 11-6

## R

RAN-Leitungsbündel, Statistiken,  
Berichte, 15-148 – 15-150

## S

Schichtdefinitions-Datenbankbericht,  
19-25

Schwellwertdefinition, 5-20 – 5-26  
NACD, Parameterverwaltung, 29-3  
Schwellwerte hervorheben, 7-4

Schwellwertdefinitions-Datenbankbericht,  
19-24

- SDA  
*Siehe auch* Zugriff auf die  
 Aufsichtsplatzanzeige  
 Beschränkungen, 30-8
- Speichern der aktualisierten  
 Konfiguration, 21-51 – 21-54
- Sprache  
 Auswahl, Feld, 3-15 – 3-18  
 internationale Unterstützung,  
 26-1 – 26-18
- Sprachoptionen, 5-41 – 5-42
- Standard-CDN-Anzeige, 7-20 – 7-24
- Standard-Management-Bericht, NACD,  
 29-6
- Standard-Management-Berichte  
 alle Leitungen besetzt (ALB),  
 18-32 – 18-34  
 Aufsichtsplatzverhalten nach  
 Bedienplatz, 18-29 – 18-32  
 Bedienplatzverhalten nach  
 Aufsichtsplatz, 18-27 – 18-29  
 Bericht Wartezeit vor Anrufabbruch,  
 18-18 – 18-20  
 CDN-Beantwortungsaufschlüsselung,  
 18-57  
 CDN-Verhalten, 18-49 – 18-52  
 CDN-Wartezeit vor Anrufabbruch,  
 18-55 – 18-57  
 CDN-Wartezeit vor Anrufbeantwortung,  
 18-52 – 18-54  
 DNIS-Bericht, 18-41 – 18-43  
 Leitungsverhalten nach Bündel,  
 18-38 – 18-41  
 MAXCASTER-Bündel, 18-61 – 18-62  
 RAN-Leitungsbündel, 18-48 – 18-49
- Standard-Netzwerk-Anrufanzeige,  
 7-17 – 7-20
- Standard-Netzwerk-CDN-Anzeige,  
 7-36 – 7-39
- Statische Schwellwerte, 11-11 – 11-14,  
 11-17
- Statusindikator  
 Bericht, 3-16 – 3-18  
 High-Speed-Link, 3-16 – 3-18  
 Notruf, 3-16 – 3-18
- Suchen des Bedienplatzes,  
 Bedienplatz-Statusanzeige, 9-26
- System-Zeitrahendefinition, 5-16 – 5-20
- Systemberichte, 19-1 – 19-6  
 ACD-Gruppendatenbankbericht,  
 19-16 – 19-17  
 Aufsichtsplatzdatenbankbericht,  
 19-12 – 19-13  
 Bedienplatzdatenbankbericht,  
 19-14 – 19-15  
 Definitionsbericht Individuelle Formel,  
 19-35 – 19-36  
 Definitionsbericht Individueller Bericht,  
 19-31 – 19-32  
 Definitionsbericht Individuelles Format,  
 19-33 – 19-34  
 DNIS-Datenbankbericht, 19-20 – 19-21  
 Leitungsbündeldatenbankbericht,  
 19-18 – 19-19  
 Listendefinitions-Datenbankbericht,  
 19-27 – 19-28  
 Meridian 1-Konfigurationsbericht,  
 19-6 – 19-8  
 Meridian MAX-Konfigurationsbericht,  
 19-9 – 19-11  
 Periodendefinitions-Datenbankbericht,  
 19-26  
 Projekt-ID-Datenbankbericht,  
 19-22 – 19-23  
 Schichtdefinitions-Datenbankbericht,  
 19-25  
 Schwellwertdefinitions-Datenbankberic  
 ht, 19-24

## 32-10 Index

---

- Zeitplandefinitions-Datenbankbericht,  
19-29 – 19-30
- Systembeschränkungen
  - Allgemeine Meridian
    - MAX-Beschränkungen, 4-10
  - Anzeigedefinitionsbeschränkungen,  
4-12
  - Berichtsdefinitionsbeschränkungen,  
4-14 – 4-16
  - Grundlegende
    - ACD-Parameterbeschränkungen,  
4-11
  - Konfigurationskontrollbeschränkungen,  
4-13
  - Listenmanagementbeschränkungen,  
4-14
  - Meridian MAX 8, 4-8 – 4-18
  - NAC-Anschlußbeschränkungen, 4-17
  - Parameterverwaltungsbeschränkungen,  
4-17 – 4-18
  - Zeitplandefinitionsbeschränkungen,  
4-16 – 4-17
- Systemleistung
  - Fehlersuche, 30-6 – 30-8
  - Verbesserung, 30-1 – 30-6
    - Anzahl der abgebrochenen Anrufe  
verringern, 30-5
    - Wartefeldverhalten, 30-1 – 30-5
- Systemverwaltungsmodus
  - aktivieren, 4-6, 4-7 – 4-8
  - beenden, 4-7
- T**
- Tabellarische Quadrantendefinition,  
11-6 – 11-20
- Tabellarische
  - Standard-ACD-Gruppenanzeige,  
7-8 – 7-12
  - Tabellarische
    - Standard-ACD-Gruppenanzeige 2,  
7-25 – 7-30
- Tabellenformatdefinition, 13-4 – 13-13
- Tastatur, 3-1 – 3-5
  - Erweiterte PC-Tastatur, 3-2
  - PC/AT, 3-3
  - VT220, englisch, 3-4
  - VT420, englisch, 3-5
- Terminal, Probleme, 30-6
- Transaktionsprotokoll, 21-60 – 21-63
- U**
- Überlaufstatistik, Bericht, 15-66 – 15-85
- Umgekehrte Polnische Notation (UPN),  
16-7 – 16-13
- V**
- Verbessern der Systemleistung,  
30-1 – 30-6
  - Anzahl der abgebrochenen Anrufe  
verringern, 30-5
  - Wartefeldverhalten, 30-1 – 30-5
- Verkehrslenkungsnebenstelle, 7-36 – 7-39
- Verkehrslenkungstabellen Nacht,  
Parameter ändern, 21-40
- Verkehrslenkungstabellen Nacht ändern,  
NACD, 29-18
- Verkehrslenkungstabellen Tag, Parameter  
ändern, 21-39
- Verkehrslenkungstabellen Tag ändern,  
NACD, 29-16 – 29-18



VT220-Tastatur, englisch, 3-4

VT420-Tastatur, englisch, 3-5

## **W**

Wählverbindung zum Aufsichtsplatz,  
27-9 – 27-10

Wartefeld, Verhalten, Verbesserung,  
30-1 – 30-5

Wartefeld-Statusanzeige, 7-1 – 7-42  
Aufsichtsplatzdarstellung, 7-2  
globale Darstellung, 7-2

Weitere Optionen, 5-43  
NACD, Parameterverwaltung, 29-2

Weitere Parameter, 21-49 – 21-51

## **X**

X11-Abhängigkeit, 4-18

## **Z**

Zeitplandefinition, 22-1 – 22-16

Beifügen von Berichten zu einem  
Zeitplan, 22-8 – 22-12

einem Zeitplan Änderungsanweisungen  
beifügen, 22-13 – 22-16

Zeitplandefinitions-Datenbankbericht,  
19-29 – 19-30

Zeitplandefinitionsbeschränkungen,  
4-16 – 4-17

Ziele für Überlauf und gezielten Überlauf  
ändern, 21-27 – 21-31

Zugriff auf die Aufsichtsplatzanzeige,  
27-1 – 27-3

Anmelden, 27-2

Beschränkungen, 27-3

Paßwort, 27-3

unterstützte Terminals, 27-3

Zusammengefaßter

ACD-Gruppenbericht, 18-9 – 18-14

zusammengefaßter ACD-Gruppenbericht,  
18-15 – 18-17





## Formular für Leserreaktion

Meridian MAX

*Aufsichtsplatz-Benutzerhandbuch*

NTP 553-4001-905

November 1998

### Informationen zu Ihrer Person:

Name: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Anschrift: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Beruf: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

1. Wie erfahren sind Sie im Umgang mit diesem Produkt?  
☐ Neueinsteiger   ☐ Fortgeschrittener Anfänger   ☐ Fortgeschrittener   ☐ Programmierer
2. Wie verwenden Sie dieses Handbuch?  
☐ Lernmaterial   ☐ Verfahrensanleitung   ☐ Problemlösung   ☐ Nachschlagewerk
3. Wird das Handbuch Ihren Anforderungen gerecht?  
☐ Ja   ☐ Nein

Lautet Ihre Antwort **Nein**, beantworten Sie bitte die folgenden Fragen:

4. Welche Kapitel, Abschnitte oder Verfahrensanleitungen fanden Sie schwer verständlich?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Fehlten Informationen in diesem Buch? Wenn ja, welche?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Wie könnte dieses Handbuch verbessert werden? (Handbücher können auch hinsichtlich anderer Gesichtspunkte beurteilt werden, wie zum Beispiel Auffindbarkeit von Informationen, Präsentation und Lesehilfen in Form von Schaubildern u.ä.)  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Bitte senden Sie Ihre Anmerkungen per Fax an (416) 597-7104 oder per Post an: Toronto Information Products, Nortel Networks, 522 University Ave., 14th Floor, Toronto, Ontario, Canada M5G 1W7.*

# Formular für Leserreaktion

---



Elektronische automatische TK-Anlagen- und  
Geschäftskommunikationssysteme

## **Meridian MAX**

### **Aufsichtsplatz-Benutzerhandbuch**

Nortel Networks  
522 University Avenue, 14th Floor  
Toronto, Ontario, Canada  
M5G 1W7

©2000 Nortel Networks. Alle Rechte vorbehalten

Änderungen der Informationen ohne vorherige  
Mitteilung bleiben vorbehalten. Nortel Networks  
behält sich das Recht vor, Änderungen an der  
Konstruktion oder an Komponenten vorzunehmen,  
wenn Fortschritte im Bereich der Konstruktion und  
Produktion dies erforderlich machen.

Nortel Networks, das Nortel Networks-Logo,  
Globemark, Unified Networks, ACD-MAX, Meridian 1,  
Meridian MAX, Meridian MAX IPEX, Meridian  
Terminal Emulator und SL-1 sind Warenzeichen von  
Nortel Networks.

COMPAQ ist ein Warenzeichen der Compaq  
Computer Corporation. DEC, VT220, VT420 und  
VT520 sind Warenzeichen der Digital Equipment  
Corporation. IBM, PC, AT und IBM PS/2 sind  
Warenzeichen von International Business Machines  
Incorporated. LINUX ist ein Warenzeichen von Linus  
Torvalds. UDS und SYSTEM V/68 sind  
Warenzeichen der Motorola Incorporated. TEAC ist  
ein Warenzeichen der TEAC Corporation. Windows  
und MS-DOS sind Warenzeichen der Microsoft  
Corporation.

Publikationsnummer: 55 3-4001-905G  
Produktversion: 10  
Dokumentversion: Standard 1.0  
Datum: November 2000

Gedruckt in den USA

**NORTEL**  
**NETWORKS**