



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape 4000 Manager

PM Calculation Rules and Examples

Administrator Dokumentation

08/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Einführung	5
2 Performance Manager - Berechnungsregeln	6
2.1 Anrufarten.....	6
2.2 Anrufrichtungen.....	7
2.3 Report-Berechnungsregeln.....	8
3 Vermittlungsplätze	10
3.1 Allgemeine Berechnungsregeln für Vermittlungsplätze.....	10
3.2 Vermittlungsplätze – VPL 2 Anrufordner.....	10
3.2.1 Erste Anrufe - Wiederanrufe.....	10
3.2.1.1 Erste Anrufe.....	10
3.2.1.2 Wiederanrufe.....	11
3.2.2 Allgemeine Statistik.....	12
3.2.2.1 Spaltenwerte in der allgemeinen Statistik.....	12
3.2.2.2 Zeilenwerte in der allgemeinen Statistik.....	13
3.2.2.3 Vergleich der PM-Reporte "Erste Anrufe/Wiederanrufe" und "Allgemeine Statistik".....	16
3.3 Vermittlungsplätze – Allgemein.....	16
3.3.1 Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv.....	16
3.4 Klinke gesteckt.....	18
3.5 Vergleich der PM-Reporte "Klinke gesteckt" und "Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv".....	19
4 Anrufaufkommen	21
4.1 Angenommen, nicht angenommen und verloren weil besetzt.....	21
5 Wichtige Hinweise	25
6 Anrufszenarios	26
6.1 PM-Report: Angenommen / Nicht angenommen / Verloren / Weil besetzt.....	26
6.1.1 Anrufweiterleitung.....	26
6.1.1.1 Interne Anrufe.....	27
6.1.2 Anruf im Besetztfall.....	31
6.1.2.1 Interne Anruf.....	31
6.1.3 Kombination von Anrufweiterleitung und Anruf im Besetztfall.....	32
6.1.3.1 Queranruf.....	32
6.1.4 Sammelanschlüsse.....	34
6.1.4.1 Interne Anrufe.....	35
6.1.4.2 Queranruf.....	45
6.1.5 Rückruf.....	46
6.1.5.1 Amtsruft.....	47
6.2 PM-Report: VPL 2 Anrufordner, allgemeine Statistik.....	48
6.2.1 Angenommener Anruf an die Meldeleitung (Interne Anruf).....	48
6.2.2 Persönlicher, nicht angenommener Anruf (Interne Anruf).....	52
6.2.3 Angenommener Anruf an die Amtsleitung (Queranruf).....	55
6.2.4 Abgehender, angenommener Anruf (Interne Anruf).....	59
6.2.5 Angenommene Anrufe an die Meldeleitung und ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne Anrufe).....	62
6.2.6 Angenommene Anrufe an die Amtsleitung, ein nicht angenommener persönlicher Anruf sowie ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne und externe Anrufe).....	69
6.2.7 Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Kurzwahl und Übergabe (Interne Anrufe).....	75

Contents

6.2.8 Ein angenommener Anruf an die persönliche Leitung und eine Übergabe (Externe und interne Anrufe).....	79
6.2.9 Ein angenommener Anruf zur Meldeleitung und Rückfrage vor der Übergabe (Interne Anrufe).....	82
6.2.10 Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Anrufweiterleitungen und ein beantworteter Wiederanruf (Interne Anrufe).....	86
6.2.11 Ein angenommener Anruf an die Amtsleitung, Anrufweiterleitung und ein nicht beantworteter Wiederanruf (Interne und externe Anrufe).....	91
Index.....	95

1 Einführung

Diese Dokumentation beschreibt die statistischen Angaben der PM-Reporte und erklärt, wie die Berechnungen in den verschiedenen Report-Spalten erfolgen. Die nachstehende Tabelle enthält eine Übersicht über die Reports, die in diesem Dokument erläutert werden:

Report-Gruppe	Reportname
Vermittlungsplätze – VPL 2 Anrufordner	Erste Anrufe - Wiederanrufe
Vermittlungsplätze – VPL 2 Anrufordner	Allgemeine Statistik
Vermittlungsplätze – Allgemein	Ausser Betrieb, Nachschaltung, Klinke geze
Vermittlungsplätze – Allgemein	Klinke gesteckt
Anrufaufkommen	Angenommen, nicht angenommen und verl

2 Performance Manager - Berechnungsregeln

Dieser Abschnitt beschreibt das Basiskonzept der PM-Berechnungen in Bezug auf die Resultate der Reports, um dem Benutzer das Verstehen und Anpassen des PM-Zahlenmaterials in den verschiedenen Report-Kategorien zu erleichtern. Um diese Berechnungen verstehen zu können, müssen zunächst die Definitionen der Anrufart und der Anrufrichtung gegeben werden. Diese beiden Parameter werden definiert, wenn ein neuer Filter in PM erstellt wird.

[Anrufarten](#)

[Anrufrichtungen](#)

[Report-Berechnungsregeln](#)

Um den Zusammenhang zwischen den Ergebnissen der folgenden Anrufszenarios und den dafür in den PM-Reporten erzeugten Resultaten zu verstehen, ist eine kurze Erläuterung der Filterverwendung erforderlich. Ein Filter kann so verändert werden, dass die Resultate des Reports von der Art und Richtung eines Anrufs abhängig sind. Nachstehend sind drei Anrufarten und zwei Anrufrichtungen aufgeführt:

2.1 Anrufarten

Eine "Anrufart" definiert den Umfang des Anrufszenarios. Die verschiedenen Arten können wie folgt definiert werden:

- **Extern:** Ein Anruf kann als extern betrachtet werden, wenn der Initiator des Anrufs nicht zur selben Anlage wie das Verbindungsziel gehört. Externe Anrufe werden oft in zwei Kategorien unterteilt (nicht sichtbar im PM):
 - **Queranrufe** sind Anrufe, die zwischen OpenScape-Anlagen stattfinden. In diesem Fall gehören der Initiator und das Verbindungsziel zu zwei verschiedenen OpenScape-Anlagen.
 - **Amtsrufe** kommen aus einer externen Umgebung (z. B. dem öffentlichen Telefonnetz), und das Verbindungsziel gehört zu einer OpenScape-Anlage.
- **Intern:** Ein Anruf kann als intern betrachtet werden, wenn sich der Initiator und das Verbindungsziel dieses Anrufs innerhalb derselben Anlage befinden. Manche Kunden müssen auch ihre Queranrufe (die innerhalb ihres Netzwerks von OpenScape-Anlagen stattfinden) als interne Anrufe betrachten. Dies kann in zwei Phasen erfolgen:
 - Phase A: Öffnen Sie mit dem MANAGER eine Telnet-Verbindung. Stellen Sie alle Queranrufe als intern ein (in der Datei /opt/pm/bin/pm_col.sh stellen Sie YES in der Umgebungsvariablen NETWORK_CALLS_INTERNAL ein). Anschließend lassen Sie den Prozess pm_col neu starten, indem Sie eingeben: **procadmin -c pm_col**.
 - Phase B: Stellen Sie eine comwin-Verbindung mit der Anlage her, und modifizieren Sie den AMO-BEFEHL **LDAT**, indem Sie den Parameter **INTCHARG** auf allen Anlagen hinzufügen. Dadurch werden alle abgehenden Queranrufe in interne Anrufe umgewandelt. Durch die 2 obigen Schritte werden alle Queranrufe zu internen Anrufern, wodurch die Kunden davon ausgehen können, dass ihr gesamtes Netzwerk von

Anlagen eine große, interne Umgebung ist. Auf diese Weise beschränkt sich der Umfang von "intern" nicht auf die Anlage, sondern gilt für das gesamte Netzwerk der Anlagen.

- **Transit:** Ein Anruf kann als Transit-Anruf betrachtet werden, wenn er durch eine Anlage "hindurchgeht", ohne einen Teilnehmer dieser Anlage zu erreichen. Dies bedeutet, dass weder der Anruf-Initiator noch das Verbindungsziel des Anrufs physisch mit dieser Anlage verbunden sind. Die geschieht normalerweise aus Routing-Gründen. Beispielsweise möchte ein Initiator auf Anlage A mit einem Verbindungsziel auf Anlage C sprechen. Wenn es keine direkte Verbindung gibt, oder der Routing-Pfad über B günstiger ist, wählt der Initiator die folgenden Ziffern, um den gewünschten Teilnehmer zu erreichen: Zugangscode von Anlage B plus Zugangscode von Anlage C plus Zielrufnummer. In diesem Szenario hat "Anlage B" einen Transit-Anruf. Der Transit-Knoten hat zwei Datensätze: einen **ankommenden** (Break In) und einen **abgehenden** (Break Out).

2.2 Anrufrichtungen

Die Richtung des Anrufs definiert den "Pfad" des Anrufs. Ruft "Teilnehmer A" beispielsweise "Teilnehmer B" an, dann gilt: Teilnehmer A hat einen **abgehenden** Anruf durchgeführt, und Teilnehmer B hat einen **ankommenden** Anruf erhalten. Nachstehend finden Sie eine detaillierte Übersicht über die Kombinationen der Anrufarten und Anrufrichtungen.

- **Ankommend:** Anrufe, die die Filterpositionen von PM erreicht haben.
 - **Intern:** Wenn Intern und Ankommend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten, bei denen die im Filter enthaltenen Nebenstellen die Verbindungsziele von Anrufen waren, welche von Teilnehmern eingeleitet wurden, die physisch mit derselben Anlage verbunden sind.
 - **Extern:** Wenn Extern und Ankommend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten, bei denen die im Filter enthaltenen Nebenstellen die Verbindungsziele von Anrufen waren, welche von Teilnehmern eingeleitet wurden, die nicht physisch mit derselben Anlage verbunden sind.
 - **Transit:** Wenn Transit und Ankommend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten vom ankommenden Teil der Anrufe, die Leitungsbündel passiert haben, welche zu einer Zwischenanlage gehören, die sich zwischen dem Initiator und dem Verbindungsziel befindet.
- **Abgehend:** Anrufe, die von den PM-Filterpositionen initiiert wurden.
 - **Intern:** Wenn Intern und Abgehend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten, bei denen die im Filter enthaltenen Nebenstellen die Initiatoren von Anrufen waren, bei deren Verbindungszielen es sich um Teilnehmer handelt, die physisch mit derselben Anlage verbunden sind.
 - **Extern:** Wenn Extern und Abgehend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten, bei denen die im Filter enthaltenen Nebenstellen die Initiatoren von Anrufen waren, bei deren Verbindungszielen es sich um Teilnehmer handelt, die nicht physisch mit derselben Anlage verbunden sind.
 - **Transit:** Wenn Transit und Abgehend ausgewählt sind, enthält die Report-Ausgabe die Daten vom abgehenden Teil der Anrufe, die Leitungsbündel passiert haben, welche zu einer Zwischenanlage

gehören, die sich zwischen dem Initiator und dem Verbindungsziel befindet.

2.3 Report-Berechnungsregeln

In Performance Management gibt eine Reihe von Regeln zum Berechnen der Report-Angaben. Nachstehend finden Sie eine Erläuterung dieser Berechnungsregeln:

- 1) Die Anrufzahl erhöht sich bei einer Änderung des Anrufers:** In PM besteht ein häufiger Fehler in der Annahme, dass innerhalb eines Anrufszenarios nur ein Anruf gezählt werden sollte. Dies tritt zwar manchmal zu, ist aber in vielen Fällen unrichtig. Wenn sich der Anrufer innerhalb eines Anrufszenarios ändert, wird in PM ein zusätzlicher Anruf gezählt. Dies bedeutet: Wenn ein neuer Anrufer einen Anruf initiieren möchte (innerhalb desselben Anrufszenarios), wird dies als ein extra Anruf gezählt.
- 2) Anrufe zwischen Vermittlungsplätzen, die zur selben Gruppe derselben Anlage gehören, werden nicht gezählt:** Normalerweise wird es bevorzugt, Anrufe nicht zu zählen, die erfolgten, um Informationen über technische Angelegenheiten innerhalb desselben Teams (Vermittlungsplatzgruppe) einzuholen. Bei dieser Art von Anrufen bedienen die Vermittlungsplätze, die den Anruf empfangen, nicht einen Kunden, weshalb es inkorrekt wäre, diese Anrufe zu den Anrufen für den Kundendienst hinzuzuzählen.
- 3) Die Anrufzahl wird nicht erhöht, wenn sich die Anlage ändert:** Wenn ein Queranruf erfolgt (z. B. zwischen zwei OpenScape-Anlagen) und beide Teilnehmer im Filter enthalten sind, zählt PM einen Anruf. Wenn das Szenario intern wäre, würde PM ebenfalls einen Anruf zählen. Der Grund dafür ist, dass in PM allgemeine Anrufe nur einmal gezählt werden; deshalb wird die Berechnung desselben Anrufszenarios nicht erhöht, wenn wir Filterpositionen von verschiedenen Anlagen einschließen. Bei allgemeinen ankommenden oder abgehenden Anrufszenarios wird nur ein ankommender oder abgehender Anruf gewertet. In den Fällen, wo mehr als eine Anlage ankommende oder abgehende Datensätze hat, wird nur einer davon gewertet (der, der sich dichter am Ende des Anrufszenarios befindet). Diese Überprüfung erfolgt, um nur bei Queranrufen entsprechende Informationen beizubehalten.
- 4) Transitverbindungen werden nur gezählt, wenn externe Leitungen oder Leitungsbündel im Report-Filter enthalten sind:** Wie oben erwähnt, sind Transit-Anrufarten wichtig, wenn es sich bei den Filterpositionen des Reports um externe Leitungen oder Leitungsbündel handelt, da es diese Filterpositionen sind, die eigentlich bei solchen Anrufarten partizipieren.
- 5) Die Anrufzahl wird bei Wiederanrufen erhöht:** Wenn ein Wiederanruf erfolgt, findet eine neue Anrufanforderung für einen Vermittlungsplatz statt. Aus diesem Grund werden zusätzliche Anrufe gezählt, wenn Wiederanrufe stattfinden (auch wenn der Anrufer und die Anlage gleich bleiben). Der Wiederanruf wird entweder nicht angenommen (wenn der Vermittlungsplatz die Anrufe nicht behandelt) oder beantwortet (wenn er den Wiederanruf empfängt und versucht, eine neue Verbindung herzustellen).
- 6) Kurzwahlen werden nicht als Anrufe gezählt:** Während einer Blindübergabe durch einen Vermittlungsplatz (d.h. keine Rufzeit und keine Gesprächszeit), wird der Zwischenschritt, den der Vermittlungsplatz durchführt, indem er das Verbindungsziel wählt, nicht als gültiger Anruf gezählt.

- 7) **Die abgehenden Teile von Vermittlungsplatz-Anrufszenarios werden nicht als Anrufe gezählt:** Bei einem Vermittlungsplatz-Anrufszenario, wobei der Initiator des Anrufs einen VPL erreicht, und der VPL den Initiator mit einem Verbindungsziel verbindet, ist der VPL zweimal involviert: er hat einen ankommenden Teil (jemand erreicht den VPL) und einen abgehenden Teil (der VPL versucht, das Verbindungsziel zu erreichen, um eine Verbindung herzustellen). In diesem Fall zählt PM nur einen ankommenden Anruf - der abgehende Teil des Anrufs wird nicht gezählt. Der Grund dafür ist, dass der Vermittlungsplatz die Aufgabe hat, ankommende Anrufe zu bedienen, und nicht neue (abgehende) Anrufe zu erzeugen.

Vermittlungsplätze

Allgemeine Berechnungsregeln für Vermittlungsplätze

3 Vermittlungsplätze

[Allgemeine Berechnungsregeln für Vermittlungsplätze](#)

[Vermittlungsplätze – VPL 2 Anrufordner](#)

- [Erste Anrufe - Wiederanrufe](#)
- [Allgemeine Statistik](#)
- [Vermittlungsplätze – Allgemein](#)

3.1 Allgemeine Berechnungsregeln für Vermittlungsplätze

- 1) **Kurzwahlen werden nicht als Anrufe gezählt:** Während einer Blindübergabe durch einen Vermittlungsplatz (wobei es keine Rufzeit und keine Gesprächszeit gibt), wird der Zwischenschritt, den der Vermittlungsplatz durchführt, indem er das Verbindungsziel wählt, nicht als gültiger Anruf gezählt.
- 2) **Wiederanruf:** Wenn ein Wiederanruf erfolgt, findet ein neue Anrufanforderung für einen Vermittlungsplatz statt. Aus diesem Grund werden zusätzliche Anrufe gezählt, wenn Wiederanrufe stattfinden (auch wenn der Anrufer und die Anlage gleich bleiben). Der Wiederanruf wird entweder nicht angenommen (wenn der Vermittlungsplatz die Anrufe nicht behandelt) oder beantwortet (wenn er den Wiederanruf empfängt und versucht, eine neue Verbindung herzustellen).
- 3) **Anruf im Gesprächszustand:** Anrufe im Gesprächszustand werden nicht als Anrufe gezählt: Bei einem Vermittlungsplatz-Anrufszenario, wobei der Initiator des Anrufs einen VPL erreicht, und der VPL den Initiator mit einem Verbindungsziel verbindet, ist der VPL zweimal involviert: er hat einen ankommenden Teil (jemand erreicht den VPL) und einen abgehenden Teil (der VPL versucht, das Verbindungsziel zu erreichen, um eine Verbindung herzustellen). In diesem Fall zählt PM nur einen ankommenden Anruf - der abgehende Teil des Anrufs wird nicht gezählt. Der Grund dafür ist, dass der Vermittlungsplatz bei diesem Szenario versucht, einen ankommenden Anruf zu bedienen, und keinen neuen Anruf (abgehend) erzeugt.

3.2 Vermittlungsplätze – VPL 2 Anrufordner

3.2.1 Erste Anrufe - Wiederanrufe

Dieser PM-Report enthält Informationen über die Erstanrufe und Wiederanrufe für Anrufszenarios, bei denen Vermittlungsplatzaktivitäten aufgezeichnet werden. Die Ausgabe dieses Reports wird pro Intervall definiert, und alle Werte werden als Anzahl der Anrufe angegeben. Der Report enthält zwei Spalten:

3.2.1.1 Erste Anrufe

Dieser Wert gibt die Anzahl der Erstanrufe pro Intervall in Anrufszenarios an, an denen die (im PM-Filter) ausgewählten VPL-Gruppen/Plätze teilgenommen

haben. Ein Erstanruf ist ein Anruf, den eine VPL-Gruppe empfängt, also handelt es sich um einen ankommenden Anruf, der stets an die Gruppe adressiert ist, unabhängig von der Quelle des Anrufenden. Die erste Spalte enthält die Anzahl der Anrufe, die aus dem öffentlichen Netz kommen (Amtsrufe), oder von einer anderen (oder derselben) Anlage im Netzwerk des Kunden. Erstanrufe sind nur an die VPL-Gruppe adressiert.

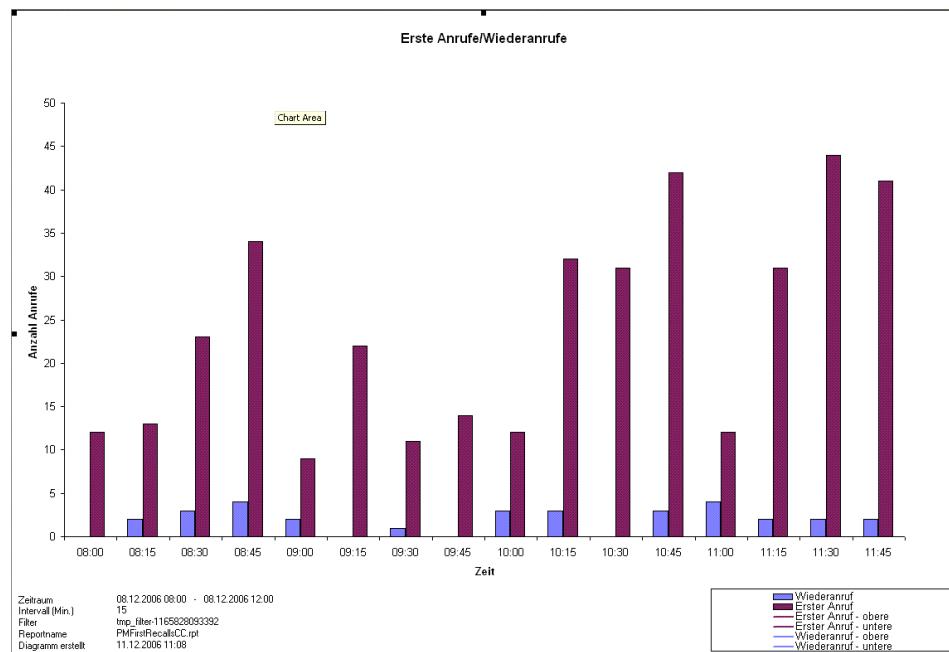
3.2.1.2 Wiederanrufe

Diese Spalte enthält die Anzahl der Wiederanrufe pro Intervall. Ein Wiederanruf erfolgt, wenn in einem Anrufszenario der Initiator des Anrufs einen Vermittler erreicht hat (erster Anruf), und der Vermittler diesen Anruf an die gewünschte Zielrufnummer weitergeleitet hat. Wenn das Verbindungsziel den Anruf nicht vor der Timeout-Zeit beantwortet (standardmäßig 30 Sekunden), erfolgt ein Wiederanruf. Dies bedeutet, dass der Anruf wieder zum Vermittlungsplatz zurückgegeben wird, damit er dort bedient wird. Falls der Vermittler den Anruf nicht annimmt, wird dieser Anruf als **nicht angenommen** gewertet. Sofern der Vermittler den Wiederanruf empfängt (beantwortet), wird dieser Wiederanruf als **angenommen** gezählt.

Der folgende Screenshot zeigt das Tabellenformat des Reports:

Erste Anrufe/Wiederanrufe				
Zeitraum	08.12.2006 08:00 - 08.12.2006 12:00	Schwellwert	Obere Zahl	Untere Zahl
Intervall (Min.)	15	Erster Anruf	N/A	N/A
Filter	trnp_filter-1165828077611	Wiederanruf	N/A	N/A
Reportname	PMFirstRecallsTb.rpt			
Diagramm erstellt	11.12.2006 11:08			
Zeit	Datum	Wiederanruf	Erster Anruf	
8:00	12/8/2006	0	12	
8:15	12/8/2006	2	13	
8:30	12/8/2006	3	23	
8:45	12/8/2006	4	34	
9:00	12/8/2006	2	9	
9:15	12/8/2006	0	22	
9:30	12/8/2006	1	11	
9:45	12/8/2006	0	14	
10:00	12/8/2006	3	12	
10:15	12/8/2006	3	32	
10:30	12/8/2006	0	31	
10:45	12/8/2006	3	42	
11:00	12/8/2006	4	12	
11:15	12/8/2006	2	31	
11:30	12/8/2006	2	44	
11:45	12/8/2006	2	41	
Summe		31	383	

Der folgende Screenshot zeigt das Säulendiagrammformat des Reports:



3.2.2 Allgemeine Statistik

Dieser PM-Report bietet allgemeine Informationen über die VPL-Funktionalität. Er gibt ein Gesamtbild der VPL-Aktivität und enthält Statistiken, die auch in den anderen 4 Reporten der Kategorie "AC2 Anrufordner" enthalten sind. Dieser Report enthält folgende Fakten und Werte:

3.2.2.1 Spaltenwerte in der allgemeinen Statistik

- 1) **Amtsleitung:** Diese Spalte enthält die Anzahl der VPL-Anrufe in Anrufszenarios, wobei ein Anruf aus einer externen Umgebung (außerhalb der Anlage der VPL-Gruppe) heraus initiiert wurde und an die VPL-Gruppe adressiert war. Diese Anrufe werden von *externen* Zugangspunkten initiiert (entweder vom öffentlichen Telefonnetz - Amtsruft - oder von einer anderen Anlage des Kundennetzwerks - Queranruf).
- 2) **Meldeleitung:** Diese Spalte zeigt die Anzahl der VPL-Anrufe in Anrufszenarios, wobei ein Anruf von derselben Anlage (*interner* Zugangspunkt) aus initiiert wurde, und die gewählte Nummer eine VPL-Gruppe dieser Anlage war. Diese Anrufe sind an die VPL-Gruppe adressiert und sind intern (vom selben Knoten).
- 3) **Persönliche Leitung:** Dieser Wert zeigt die Anzahl der persönlichen Anrufe in Anrufszenarios, wo der Initiator des Anrufs einen *Direktruf* zu einem Vermittlungsplatz durchführt (indem er die exakte Nummer des Vermittlers wählt). Diese Anrufe werden *ohne* Teilnahme einer VPL-Gruppe direkt an einen Vermittlungsplatz adressiert. Da die VPL-Gruppe nicht beteiligt ist, werden Erstanrufe nicht der persönlichen Leitung zugewiesen. Das Gleiche gilt auch für Wiederanrufe.
- 4) **Abgehende Leitung:** Dieser Wert zeigt die Anzahl der abgehenden Anrufe, die ein Vermittlungsplatz als Initiator in einem Anrufszenario durchgeführt

hat. Ebenfalls wird das folgende Szenario nicht als abgehende Anrufe gezählt: Ein Initiator ruft eine VPL-Gruppe an, ein VPL empfängt einen Anruf und versucht, eine Verbindung zu einem Gesprächspartner herzustellen.

Beim zweiten Schritt dieses Szenarios berücksichtigen wir, dass der VPL versucht, eine Verbindung zu einem Gesprächspartner herzustellen, und deshalb wird *dieser Teil des Anrufs nicht als abgehender Anruf gezählt*.

Anrufe, die von einem Vermittlungsplatz aus initiiert werden und an ein Ziel gerichtet sind, das kein Vermittlungsplatz ist, werden jedoch gezählt. Wenn der abgehende Anruf an einen anderen Vermittlungsplatz adressiert ist, der nicht zur selben VPL-Gruppe auf derselben Anlage gehört (siehe Abschnitt [Abschnitt , "Report-Berechnungsregeln"](#)), dann wird er als abgehender Anruf gezählt, wenn sich nur der Anrufer im Filter befindet. In dieser Spalte gibt es auch keine Erstanrufe, da die Richtung des Anrufs nicht "ankommend" ist (wie bei Erstanrufen). Das Gleiche gilt auch für Wiederanrufe.

- 5) **Ankommende Leitungen:** Diese Spalte zeigt die Gesamtzahl der ankommenden Werte: (Amtsleitung) + (Meldeleitung) + (persönliche Leitung).
- 6) **Alle Leitungen:** Diese Spalte enthält die Gesamtwerte von: (Ankommende Leitungen) + (Abgehende Leitung).

3.2.2.2 Zeilenwerte in der allgemeinen Statistik

Anzahl Anrufe

- 1) • Anrufe pro Leitung: Die Anzahl der Anrufe, die für jede relevante Spaltenstatistik stattfanden. Anrufe pro Leitung
- Angenommene Anrufe: Die Gesamtzahl der angenommenen Anrufe (nach Vermittlungsplatz), die für jede relevante Messung stattfanden. Außer diesen Anrufen werden auch die angenommenen Wiederanrufe zu diesem Wert hinzugefügt. Ein angenommener Wiederanruf erfolgt, wenn der Anruf zum Vermittler zurückgegeben wird, und der Vermittler diesen Anruf an einen (oder nochmals denselben) Gesprächspartner weiterleitet.
- Nicht angenommene Anrufe (Gesamt): Die Anzahl der nicht angenommenen Anrufe, die für jede relevante Spalte stattfanden. Dies bezieht sich auf Anrufszenarios, bei denen entweder nur eine VPL-Gruppe erreicht wird (in Warteschlange eingereihte Anrufe, die nicht verarbeitet wurden), oder einen Vermittlungsplatz, der den Anruf nicht beantwortet hat. Neben diesen beiden Fällen werden hier auch nicht beantwortete Wiederanrufe hinzugefügt. Ein nicht angenommener Wiederanruf erfolgt, wenn der Anruf zum Vermittler zurückgegeben wird, und der Vermittler diesen Anruf überhaupt nicht behandelt.
- Nicht angenommene Anrufe (Bei VPL-Gruppe signalisiert): Die nicht angenommenen Anrufe, die an die VPL-Gruppe adressiert waren und keinen Vermittlungsplatz erreichten (d.h. in der Warteschlange der VPL-Gruppe verblieben).
- Nicht angenommene Anrufe (Am Vermittlungsplatz signalisiert): Die Anzahl der nicht angenommenen Anrufe, die den Vermittlungsplatz erreichten, ohne bedient zu werden.
- Erstanrufe: Die Anzahl der Erstanrufe in Anrufszenarios, wobei die (im PM-Filter) ausgewählten VPL-Gruppen/Vermittler beteiligt waren. Ein Erstanruf ist ein Anruf, den eine VPL-Gruppe empfängt, also handelt es sich um einen ankommenden Anruf, der stets an die Gruppe adressiert ist, unabhängig von der Quelle des Anrufenden. Die erste Spalte

enthält die Anzahl der Anrufe, die aus dem öffentlichen Netz kommen (Amtsrufe), oder von einer anderen (oder derselben) Anlage im Netzwerk des Kunden. Erstanrufe sind nur an die VPL-Gruppe adressiert.

- **Wiederanrufe:** Diese Spalte zeigt die Anzahl der Wiederanrufe an. Ein Wiederanruf erfolgt, wenn in einem Anrufszenario der Initiator des Anrufs einen Vermittler erreicht hat (erster Anruf), und der Vermittler diesen Anruf an die gewünschte Zielrufnummer weitergeleitet hat. Wenn das Verbindungsziel den Anruf nicht vor der Timeout-Zeit beantwortet (standardmäßig 30 Sekunden), erfolgt ein Wiederanruf. Dies bedeutet, dass der Anruf wieder zum Vermittlungsplatz zurückgegeben wird, damit er dort bedient wird. Falls der Vermittler den Anruf nicht annimmt, wird dieser Anruf als nicht angenommen gewertet. Sofern der Vermittler den Wiederanruf empfängt (beantwortet), wird dieser Wiederanruf als angenommen gezählt.

Durchschnittszeiten (Sekunden)

In der allgemeinen Statistik wird die Durchschnittszeit berechnet, die ein ankommender Teilnehmer in der Warteschlange verblieb; wie lange er warten musste, während es beim Vermittler klingelte; und wie lange das eigentliche Gespräch dauerte. Für die Berechnung dieser Durchschnittswerte werden nicht alle bearbeiteten Anrufe herangezogen, sondern nur die Anrufe, bei denen die fragliche Zeit ungleich Null war. Das Ergebnis wird auf ganze Sekunden gerundet.

1) Durchschnittliche Wartezeit

Summe der *Warteschlangenzeit* von Anrufen

Anzahl der **Anrufe**, die in der *Warteschlange* der VPL-Gruppe waren oder/und Anzahl der Wiederanrufe, die in der Warteschlange des Vermittlungsplatzes waren

2) Durchschnittliche Rufdauer

Summe der *Rufzeit* der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die bei einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL *klingelten*

3) Durchschnittliche Warte- und Rufzeit

Summe der *Warteschlangen- und Rufzeit* der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die bei einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL *in der Warteschlange waren und/oder klingelten*

4) Durchschnittliche Vermittlungszeit (Gesprächszustand + Halten)

Summe der *Gesprächszeit* der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die von einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL *angenommen wurden*

NOTICE: Die Gesprächszeit enthält bereits die Haltezeit
- aus diesem Grund wird die "Haltezeit der Anrufe" nicht hinzugefügt.

5) Durchschnittliche Gesprächszeit

Summe der Gesprächszeit der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die von einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL angenommen wurden

NOTICE: Die Gesprächszeit enthält bereits die Haltezeit
- aus diesem Grund wird die "Haltezeit der Anrufe" nicht abgezogen.

6) Durchschnittliche Haltezeit

Summe der Haltezeit der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die von einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL in den Haltestand gesetzt wurden

7) Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)

Summe der Warteschlangen-, Ruf-, Gesprächs- und Haltezeit der Anrufe

Anzahl der Anrufe, die von einer VPL-Gruppe bzw. einem VPL in die Warteschlange/ den Haltestand gesetzt, beantwortet, signalisiert wurden

Die Gesprächszeit enthält bereits die Haltezeit - aus diesem Grund wird die "Haltezeit der Anrufe" nicht hinzugefügt.

1. Die letzte Spalte (Gesamte Anrufzeit) zeigt die durchschnittliche Gesamtzeit für alle Anrufszenarios. Dadurch erhalten Sie die Zeit, die im Durchschnitt für jeden Anruf verwendet wurde.
2. Bei einem Anrufszenario wird die Haltedauer berechnet, nachdem der Anruf beantwortet wurde. Dies bedeutet, dass die in den Haltestand gesetzten Anrufe mit den beantworteten Anrufen übereinstimmen.
3. Einem Anrufszenario wird eine Wartezeit zugewiesen, wenn der Initiator die VPL 2 Anrufordner-Gruppe anruft und bei der Warteschlange der Gruppe ankommt. Empfängt ein Vermittlungsplatz einen Wiederanruf, während dieser VPL bereits mit einem neuen Anrufer beschäftigt ist, wird die Wartezeit aufgezeichnet. Beide Filterpositionen bieten also durchschnittliche Warte-Statistiken.

Der folgende Screenshot zeigt das Tabellenformat des Reports:

Vermittlungsplätze

Vermittlungsplätze – Allgemein

Allgemeine Statistik						
Zeitraum	08.12.2006 08:00 - 08.12.2006 12:00					
Filter	tmp_filter-1165828325515					
Reportname	PMGeneralStatsTbl.rpt					
Diagramm erstellt	11.12.2006 11:12					
	Amtlsg.	Meldlsg.	Personl. Lsg.	Abg. Lsg.	Ank. Lsg.	Alle Lsg.
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung	3	4	5	4	12	16
Angenommene Anrufe	2	3	4	2	9	11
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	1	1	1	2	3
	Nur in Anrufer oder signalisiert	3	2			5
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	2	1	1	1	4
Erste Anrufe	1	1			2	
Wiederanrufe	0	1			1	
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit [Anrufer oder signalisiert]	Gesamt	0	0		0	0
	Angenommene Anrufe	0	0		0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	1		1	1
Rufzeit	Gesamt	21	23	43	23	15
	Angenommene Anrufe	0	0	0	0	15
	Nicht angenommene Anrufe	12	32	43	23	15
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	1	1			1
	Angenommene Anrufe	2	2			1
	Nicht angenommene Anrufe	2	0		4	3
Vermittlungszeit (Gespräch+Halten)		0		2		1
Gesprächszeit		0	0	1	162	1
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anruzeit (Warte-, Ruf-, Gesprächs- und Haltezeit)		1	2	3	190	2

3.2.2.3 Vergleich der PM-Reporte "Erste Anrufe/Wiederanrufe" und "Allgemeine Statistik"

Diese beiden Reporte sollten bezüglich ihrer Gesamtwerte konsistent sein. Dies bedeutet, wenn derselbe Filter und dasselbe Reportintervall für beide Reporte angewendet werden, dass die Summen jeder der beiden Spalten in "Erste Anrufe/Wiederanrufe" den entsprechenden Werten (Erste Anrufe, Wiederanrufe) in der allgemeinen Statistik (Spalte "Ankommende Leitungen") entsprechen sollten.

Erste Anrufe/Wiederanrufe Allgemeine Statistik

Summe (Erste Anrufe) = Ankommende Leitungen (Erste Anrufe)

Summe (Wiederanrufe) = Ankommende Leitungen (Wiederanrufe)

3.3 Vermittlungsplätze – Allgemein

3.3.1 Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv

Dieser Report zeigt die Zeitverteilung bezüglich der Vermittlungsplatzaktivitäten als Prozentwert an. Dies bedeutet, dass alle Betriebsphasen einer Konsole (An/Aus, usw.) in diesem Report vorhanden sind. Bei einem Vermittlungsplatz können folgende Phasen unterschieden werden:

- Außer Betrieb
- Nachbetrieb
- Klinke gezogen
- Aktiv

Um diesen Report auszuführen, muss "Vermittlungsplätze" in der PM-Filterdefinition hinzugefügt werden. Das Design dieses Reports ermöglicht es dem Anwender nicht, Statistiken in Bezug auf Vermittlergruppen-Filter zu sehen. Aus diesem Grund kann für diesen Report nur "Vermittlungsplätze" ausgewählt werden. Nachstehend sehen Sie die vier verschiedenen Kategorien, die dieser Report anzeigt:

Außer Betrieb

Die Report-Spalte "Außer Betrieb" zeigt den Zeitraum als Prozentwert an, in dem der VPL außer Betrieb (nicht funktionell) war. Dies kann geschehen, wenn das Netzwerkkabel aus einem Vermittlungsplatz gezogen wird, oder wenn er vom System abgekoppelt oder deaktiviert wird. In einigen Fällen folgt nach der Angabe "Außer Betrieb" das Signal "Klinke gezogen", das weiter unter beschrieben wird.

Nachtschaltungstaste (Nachbetrieb)

Die Report-Spalte "Nachschaltungstaste" zeigt den Zeitraum als Prozentwert an, in dem sich der angegebene Vermittlungsplatz im Nachbetrieb befand. Dies kann erfolgen, wenn der Operator seine Schicht beendet hat und diese Funktion aktiviert wird, damit "nächtliche Anrufe" an eine andere Rufnummer weitergeleitet werden. Während des Nachbetriebs werden die Anrufe an einer oder mehreren Stationen signalisiert, d.h. die Anrufe beim VPL werden zu einem anderen, operationellen VPL oder einem normalen Telefongerät (Nebenstelle) geleitet. Dieser Zeitraum beginnt, sobald der Benutzer den Nachbetrieb-Modus aktiviert (durch Drücken der Nachschaltungstaste am Vermittlungsplatz), und endet, wenn der Benutzer den Nachbetrieb wieder deaktiviert. Diese Statistik ist deshalb oft während der Nachtstunden zu sehen, wenn diese Konfiguration vorhanden ist.

Klinke gezogen

Die Report-Spalte "Klinke gezogen" zeigt den Zeitraum als Prozentwert an, in dem das Handset (oder Headset) vom spezifizierten Vermittlungsplatz abgezogen war. Diese Statistik gibt also an, in welchem Zeitraum der Operator des VPL nicht in der Lage war, die Anrufe zu bedienen.

Aktiv

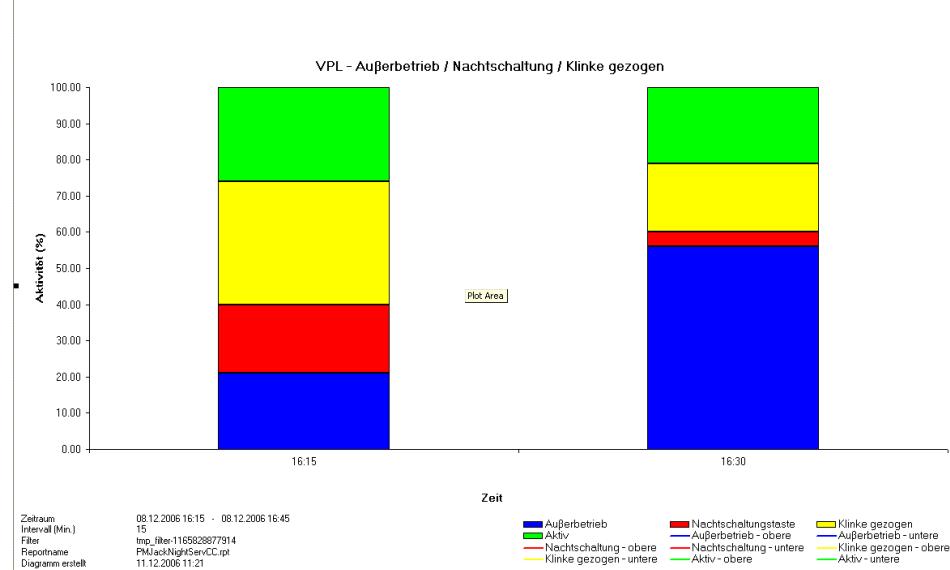
Die Spalte "Aktiv" zeigt den Zeitraum an, in dem der Vermittlungsplatz voll funktionsfähig ist: nichts hat den normalen Betrieb des Vermittlers unterbrochen, er konnte die Anrufe empfangen und bedienen. Dieser Wert gibt den Zeitraum an, in dem der Vermittler tatsächlich arbeitet.

Der folgende Screenshot zeigt das Tabellenformat des Reports:

Vermittlungsplätze

Klinke gesteckt

Der folgende Screenshot zeigt das Säulendiagrammformat des Reports:



3.4 Klinke gesteckt

Dieser Report zeigt die Zeitverteilung (als Prozentwert) bezüglich des Vermittlungsplatz-Zustands "Klinke gesteckt" an. Dies ist der Prozentwert der Zeit, in dem das Handset bei einem spezifizierten Vermittlungsplatz eingesteckt war. Dieser Status hat selbst kein Auslöse-Ereignis, im Gegensatz zu den vorigen vier Zuständen (siehe "Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv"). Der Vermittlungsplatz gibt kein direktes Signal, dass die "Klinke" eingesteckt (aktiv) ist. Diese Spalte (Klinke gesteckt) wird durch die Hinzufügung von zwei anderen Zuständen berechnet:

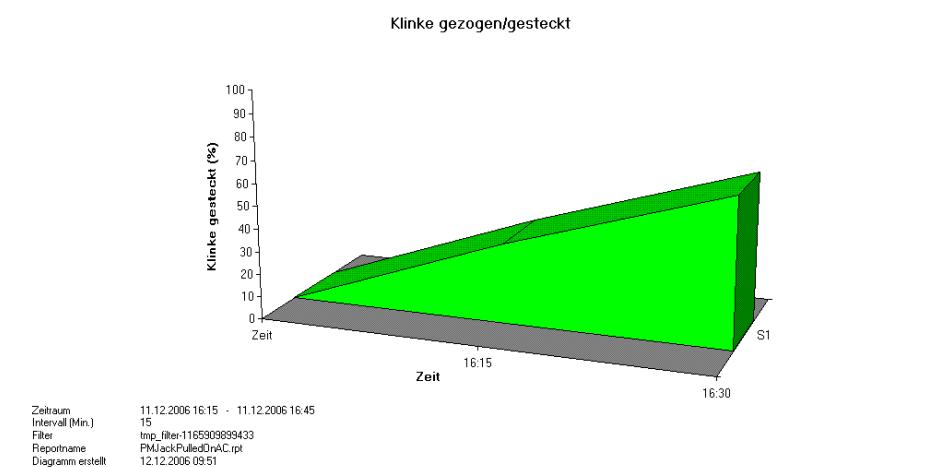
- Aktiv
 - Nachschaltungstaste

Dieser Wert gibt also den Zeitraum an, in dem der Vermittler in einem vollständig funktionellen Modus (Aktiv) oder durch die Nachschaltungstasten-Option arbeiten konnte.

Der folgende Screenshot zeigt das Tabellenformat des Reports:

Klinke gezogen/gesteckt				
Zeitraum	11.12.2006 16:15 - 11.12.2006 16:45	Schwellwert	Obere Zahl	Untere Zahl
Intervall (Min.)	15	Klinke gesteckt (%)	N/A	N/A
Filter	tmp_filter-1165909875811			
Reportname	PMJackPulledOnTbl.rpt			
Diagramm erstellt	12.12.2006 09:51			
Zeit	Datum	Klinke gesteckt (%)		
16:15	12/11/2006	35.23		
16:30	12/11/2006	65.88		

Der folgende Screenshot zeigt das 3D-Flächendiagrammformat des Reports:



3.5 Vergleich der PM-Reporte "Klinke gesteckt" und "Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv"

Die Konsistenz zwischen den Resultaten in diesen beiden gleichartigen Reporten wollen wir nachstehend anhand eines einfachen Beispiels erklären. Im folgenden Beispiel wurde ein Vermittlungsplatz abkoppelt, indem das Netzwerkkabel herausgezogen wurde. Dann wurde das Kabel wieder eingesteckt und wurde durch Drücken der Nachschaltungstaste des Vermittlungsplatzes der Nachtbetrieb aktiviert. Die Resultate der beiden Reports für den entsprechenden Zeitraum, in dem die Tests erfolgten, sehen Sie auf dem folgenden Screenshot:

Klinke gezogen/gesteckt				
Zeitraum	11.12.2006 16:15 - 11.12.2006 16:30	Schwellwert	Obere Zahl	Untere Zahl
Intervall (Min.)	15	Klinke gesteckt (%)	N/A	N/A
Filter	tmp_filter-1165910606958			
Reportname	PMJackPulledOnTbl.rpt			
Diagramm erstellt	12.12.2006 10:03			
Zeit	Datum	Klinke gesteckt (%)		
16:15	12/11/2006	82.22		

Das Resultat für "Klinke gesteckt (%)" des Reports **Klinke gesteckt** muss der Summe von "Aktiv" und "Nachschaltungstaste" des Reports **Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv** entsprechen, wie Sie auf dem nächsten Screenshot sehen können ($79.33 + 2.89 = 82.22$).

Also gilt folgende Regel:

Klinke gesteckt = Aktiv + Nachschaltungstaste

Außerdem müssen sich durch Hinzufügen der Resultate von "Außer Betrieb" und "Klinke gezogen" des Reports **Außer Betrieb, Nachschaltung, Klinke gezogen, Aktiv** und des Resultats für "Klinke gesteckt (%)" des Reports "Klinke gesteckt" 100% ergeben. $(0,67 + 17,11 + 82,22 = 100)$.

Ergebnis:

100% - Klinke gesteckt = Klinke gezogen + Außer Betrieb

4 Anrufaufkommen

Angenommen, nicht angenommen und verloren weil besetzt

4.1 A n g e n o m m e n , n i c h t a n g e n o m m e n u n d v e r l o r e n w e i l b e s e t z t

Dieser spezielle Report wird zum Berechnen der angenommenen, nicht angenommenen und "Verloren weil besetzt" Anrufe verwendet.

A n g e n o m m e n

Diese Spalte des Reports zeigt die Summe aller Anrufe an, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums des Reportintervalls angenommen wurden. Ein Anruf kann als angenommen betrachtet werden, wenn der Initiator des Anrufs mit einem Gesprächspartner sprechen konnte.

N i c h t a n g e n o m m e n

Diese Spalte des Reports zeigt die Summe aller Anrufe an, die innerhalb eines bestimmten Zeitraums des Reportintervalls nicht angenommen wurden. Ein Anruf kann als nicht angenommen betrachtet werden, wenn der Initiator des Anrufs nicht in der Lage war, mit einem Gesprächspartner zu sprechen.

V e r l o r e n w e i l b e s e t z t

Diese Spalte des Reports zeigt die Summe aller Anrufe an, die einen Gesprächspartner erreichten, der gerade mit einem anderen Anruf beschäftigt war. In diesem Fall gibt der Ziel-Gesprächspartner ein Signal, dass er beschäftigt ist. Wenn beispielsweise Teilnehmer A mit Teilnehmer B spricht und ein anderer Teilnehmer (C) versucht, Teilnehmer A zu erreichen, gibt es ein Besetztzeichen, und der Anruf wird für Teilnehmer C beendet.

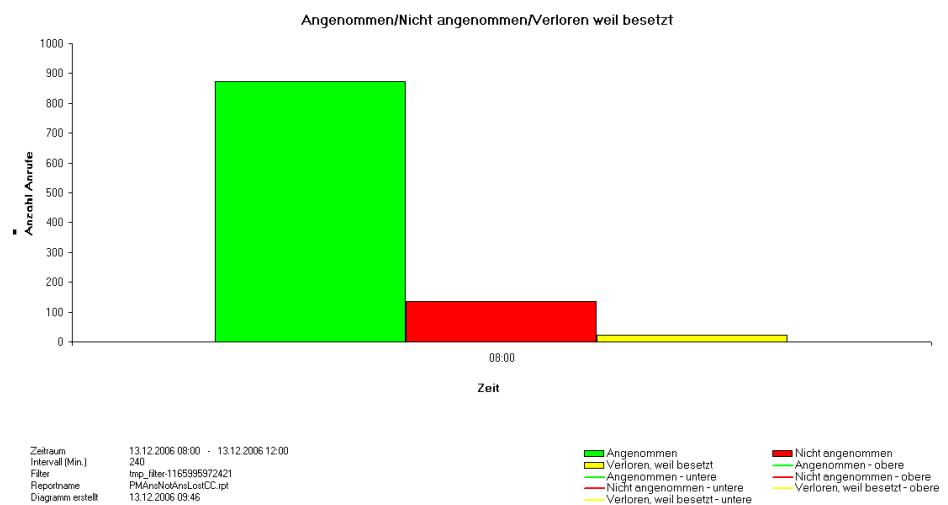
NOTICE: Für alle 3 der obigen Spalten gilt folgendes Verhalten:
Nehmen wir an, dass der Benutzer in der Filterdefinition eine Nebenstellennummer ausgewählt hat: 4002. Wenn beide Richtungskennzeichen in der Filterdefinition ausgewählt sind (ankommend und abgehend), werden die Anrufe als Resultat angegeben, bei denen 4002 entweder der Initiator oder der Empfänger in einem Anrufszenario war. Wenn nur das Kennzeichen "ankommend" markiert ist, erfolgen die Berechnungen für die Fälle, bei denen Teilnehmer 4002 der Empfänger des Anrufs ist. Ist das Kennzeichen "abgehend" markiert, passiert das Gegenteil: Die Berechnungen erfolgen nur dann, wenn dieser Teilnehmer der Initiator eines Anrufszenarios ist.

Der folgende Screenshot zeigt das Tabellenformat des Reports:

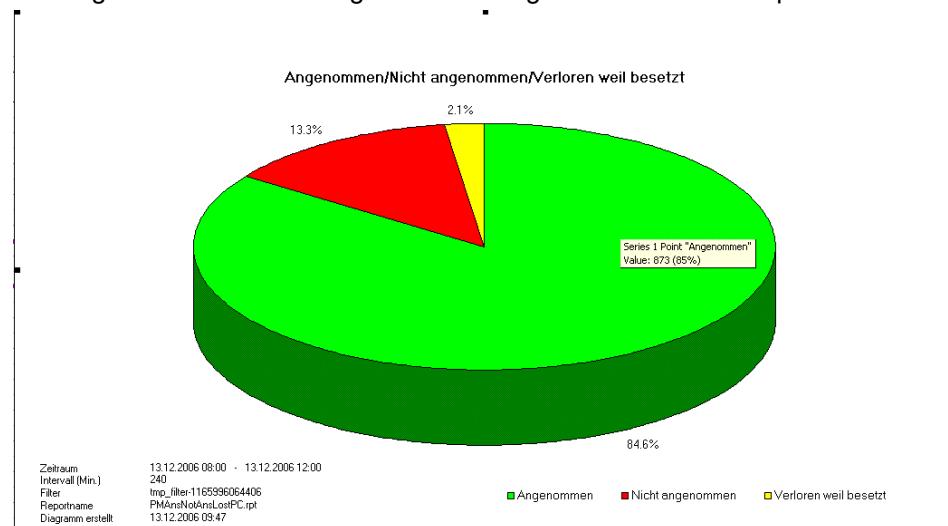
Anrufaufkommen

Angenommen/Nicht angenommen/Verloren weil besetzt				
Zeitraum	13.12.2006 08:00 - 13.12.2006 12:00	Schwellwert	Obere Zahl	Untere Zahl
Interval (Min.)	240	Angenommen	N/A	N/A
Filter	tmp_filter-1165995864093	Nicht angenommen	N/A	N/A
Reportname	PMAnsNotAnsLostTbl.rpt	Verloren, weil besetzt	N/A	N/A
Diagramm erstellt	13.12.2006 09:44			
Zeit	Datum	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren, weil besetzt
8:00	12/13/2006	873	137	22
Summe		873	137	22

Der folgende Screenshot zeigt Säulendiagrammformat des Reports:



Der folgende Screenshot zeigt das Kreisdiagrammformat des Reports:

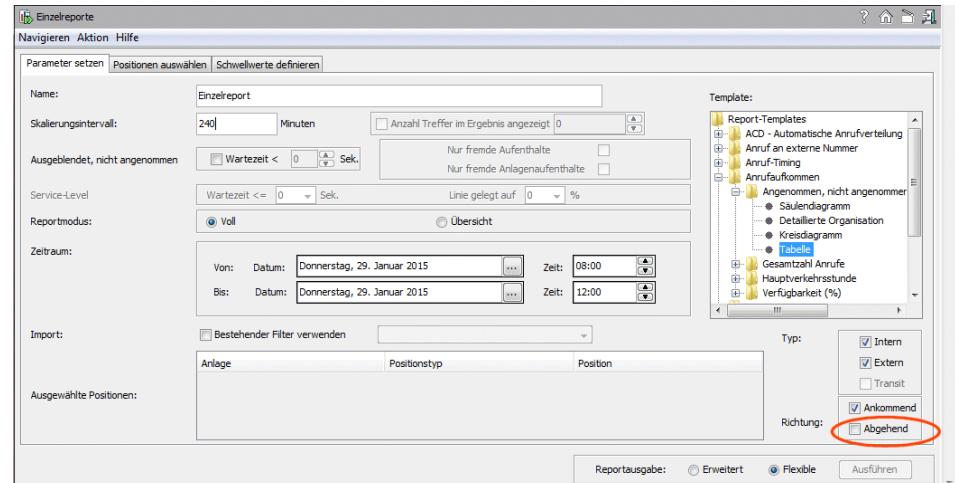


Vergleich der PM-Reporte "Angenommen, Nicht angenommen, und Verloren weil besetzt" sowie "Allgemeine Statistik"

Das folgende Beispiel verdeutlicht den Zusammenhang zwischen den Resultaten der Reporte "Allgemeine Statistik" und "Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt". Zuerst wird ein Report über allgemeine Statistik erzeugt, wie Sie auf dem nachstehenden Screenshot sehen können:

Allgemeine Statistik						
Zeitraum	13.12.2006 08:00 ~ 13.12.2006 12:00					
Filter	tmp_filter-1165936498866					
Reportname	PMGeneralStatsTbl.rpt					
Diagramm erstellt	13.12.2006 09:55					
	Amtlsg.	Meldlsg.	Personl. Ltg.	Abg. Ltg.	Ank. Ltg.	Alle Ltg.
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung	698	5	1	30	704	734
Angenommene Anrufe	642	2	0	13	644	657
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	56	3	1	17	77
	Nur in Anrufordner signalisiert	9	0			9
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	47	3	1	17	51
Erste Anrufe	680	5			685	
Wiederanrufe	18	0			18	
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	14	0		14	14
	Angenommene Anrufe	15	0		15	15
	Nicht angenommene Anrufe	4	0		4	4
Rufzeit	Gesamt	5	4	1	70	5
	Angenommene Anrufe	5	9	0	11	5
	Nicht angenommene Anrufe	6	1	1	114	6
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	6	4			6
	Angenommene Anrufe	6	9			6
	Nicht angenommene Anrufe	5	1			4
Vermittlungszeit (Gespäch+Halten)	39		0		39	39
Gespächszeit	23	49	0	30	23	23
Haltezeit	31		0		31	31
Gesamte Anruftzeit (Warte-, Ruf-, Gesprächs- und Haltezeit)	42	24	1	83	42	43

Um die Resultate aus dem Report "Allgemeine Statistik" mit denen des Reports "Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt" zu vergleichen, ist es wichtig, dass der für den Report "Allgemeine Statistik" ausgewählte Filter gleich bleibt, mit Ausnahme einer kleinen Änderung. Diese notwendige Änderung des Filters ist das Abwählen des Feldes "Abgehende Anrufe" im Filter. Dieses Feld des Filters, das abgewählt werden muss, sehen sie rot umkreist auf dem folgenden Screenshot:



Nachdem Sie das Filter-Feld "Abgehende Anrufe" abgewählt haben, ergibt der Report "Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt" folgende Ergebnisse:

Anrufaufkommen

Angenommen/Nicht angenommen/Verloren weil besetzt				
Zeitraum	13.12.2006 08:00 - 13.12.2006 12:00	Schwellwert	Obere Zahl	Untere Zahl
Intervall (Min.)	240	Angenommen	N/A	N/A
Filter	tmp_filter-1165996158031	Nicht angenommen	N/A	N/A
Reportname	PMAnsNctAnsLostTbl.rpt	Verloren, weil besetzt	N/A	N/A
Diagramm erstellt	13.12.2006 09:49			
Zeit	Datum	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren, weil besetzt
8:00	12/13/2006	644	60	0
Summe		644	60	0

Wenn Sie die Ergebnisse der beiden Reports vergleichen, werden Sie feststellen, dass die Summe der Endergebnisse aus allen drei Spalten (Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt) des Reports **"Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt"** mit "Gesamtzahl der Anrufe pro Leitung" des Reports **"Allgemeine Statistik"** übereinstimmt. Dies ist das Resultat der folgenden Formel:

Angenommen + Nicht angenommen + Verloren weil besetzt = Gesamtzahl der ankommenden Anrufe

Aus diesem Grund ergibt sich im obigen Beispiel:

$$644 + 60 + 0 = 704$$

Das Ergebnis ist auf dem Screenshot umkreist.

5 Wichtige Hinweise

- 1) Der oben erläuterte Zusammenhang zwischen den Reporten "Angenommen, Nicht angenommen und Verloren weil besetzt" sowie "Allgemeine Statistik" gilt auch für den Report "Gesamtzahl Anrufe" in der Report-Kategorie "Anrufaufkommen" (sofern das Feld "abgehend" abgewählt ist). Dies ergibt sich aus der Anwendung der folgenden Regel:

Alle Anrufe = Angenommen + Nicht angenommen + Verloren weil besetzt

wovon abgeleitet werden kann, dass:

Alle Anrufe = Alle ankommenden Anrufe

- 2) Gemischte Filter für VPL-Gruppen/VPL-Reporte (VPL-Gruppe + Nebenstelle) sind nicht zulässig: der Benutzer kann entweder VPL-Gruppen oder Nebenstellen separat auswählen, um einen VPL-Report auszuführen. Diese Regel gilt für alle Reports.

Anrufszenarios

PM-Report: Angenommen / Nicht angenommen / Verloren / Weil besetzt

6 Anrufszenarios

PM-Report: Angenommen / Nicht angenommen / Verloren / Weil besetzt

- Anrufweiterleitung
- Anruf im Besetztfall
- Kombination von Anrufweiterleitung und Anruf im Besetztfall
- Sammelanschlüsse
- Rückruf

PM-Report: VPL 2 Anrufordner, allgemeine Statistik

- Angenommener Anruf an die Meldeleitung (Interner Anruf)
- Persönlicher, nicht angenommener Anruf (Interner Anruf)
- Angenommener Anruf an die Amtsleitung (Queranruf)
- Abgehender, angenommener Anruf (Interner Anruf)
- Angenommene Anrufe an die Meldeleitung und ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne Anrufe)
- Angenommene Anrufe an die Amtsleitung, ein nicht angenommener persönlicher Anruf sowie ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne und externe Anrufe)
- Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Kurzwahl und Übergabe (Interne Anrufe)
- Ein angenommener Anruf an die persönliche Leitung und eine Übergabe (Externe und interne Anrufe)
- Ein angenommener Anruf zur Meldeleitung und Rückfrage vor der Übergabe (Interne Anrufe)
- Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Anrufweiterleitungen und ein beantworteter Wiederanruf (Interne Anrufe)
- Ein angenommener Anruf an die Amtsleitung, Anrufweiterleitung und ein nicht beantworteter Wiederanruf (Interne und externe Anrufe)

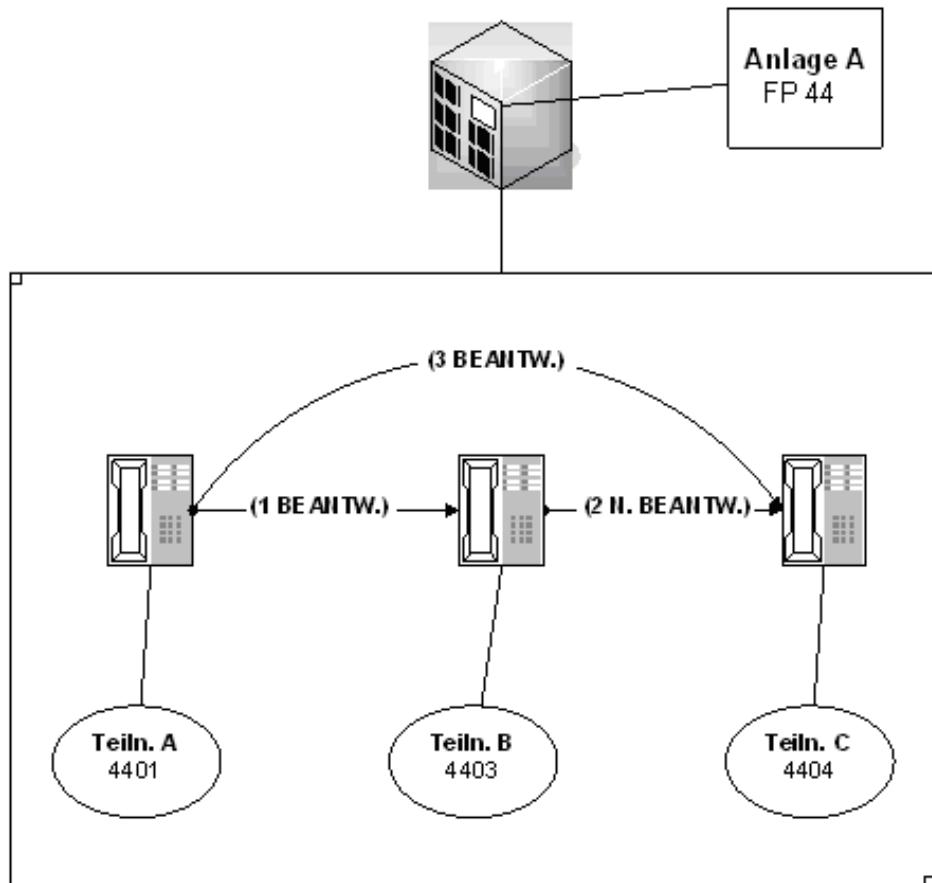
6.1 PM-Report: Angenommen / Nicht angenommen / Verloren / Weil besetzt

Für diesen PM-Report werden nachstehend einige Leistungsmerkmale erläutert, um zu zeigen, wie die Berechnungen in PM erfolgen. Hierfür werden einige Anrufszenarios ausgeführt, deren Resultate wir pro Fall beschreiben.

6.1.1 Anrufweiterleitung

6.1.1.1 Interne Anrufe

Einfache Anrufweiterleitung



Konfigurationseinstellungen

- 3 Nebenstellen sind an einer Anlage konfiguriert.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft Teilnehmer B an, der den Anruf beantwortet.
- 2) Teilnehmer B leitet den Anruf (beim Klingeln) an Teilnehmer C weiter (Teilnehmer B spricht nicht mit Teilnehmer C).
- 3) Nun beantwortet Teilnehmer C den Anruf und spricht mit Teilnehmer A.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen

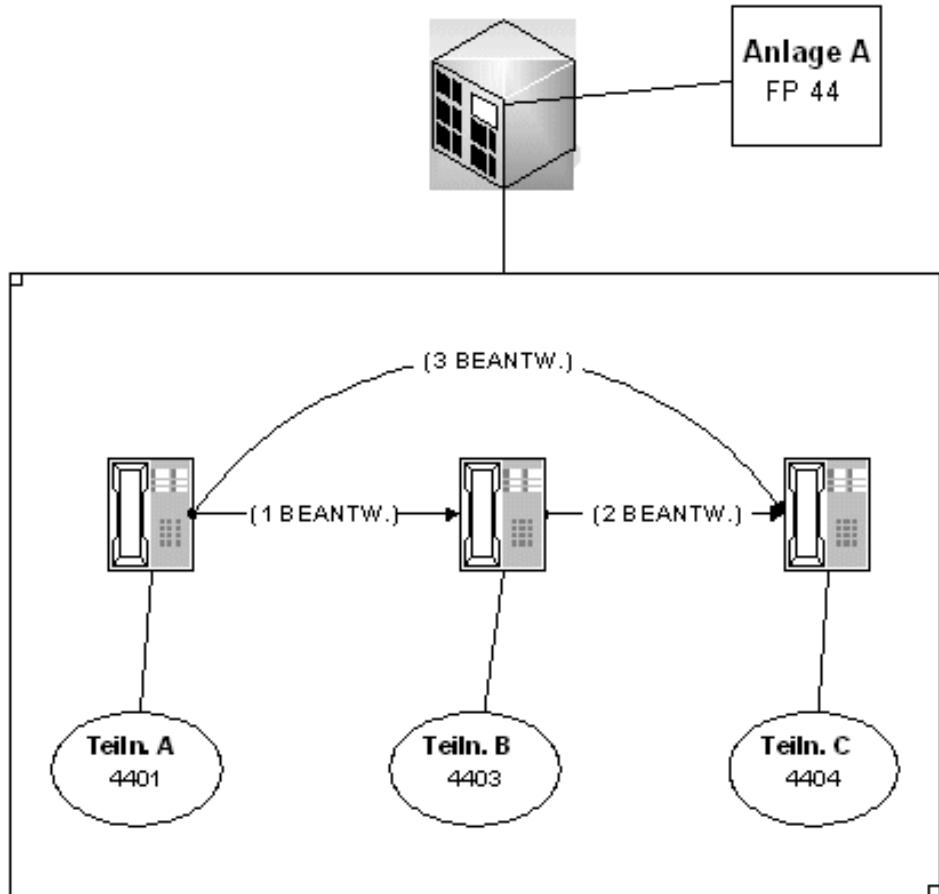
PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	1	0	0
Teilnehmer B	A	1	1	0
Teilnehmer C	A	1	1	0
Alle Teilnehmer	A	1	1	0

PM - Anmerkungen

- Obwohl Teilnehmer A mit den Teilnehmern B und C gesprochen hat, führt der Report nur einen angenommenen Anruf auf. In beiden Schritten, bei denen Teilnehmer A beteiligt ist, ist er der Ausführende des Anrufs, d.h. der Anrufende. Da die Anzahl der Anrufe von der Anzahl der Anruf-Initiatoren (Anrufer) abhängt, wird in diesem Fall für Teilnehmer A nur ein Anruf gezählt. Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, "Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)".](#)
- Der Report führt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer B auf (Schritt 1 – Teilnehmer A hat mit Teilnehmer B gesprochen), sowie einen nicht angenommenen Anruf (Schritt 2).
- Entsprechend führt der Report für Teilnehmer C einen angenommenen Anruf auf (Schritt 3 – Teilnehmer A hat mit Teilnehmer C gesprochen), sowie einen nicht angenommenen Anruf (Schritt 2).
- Der Report mit dem kumulativen Filter (Teilnehmer A, B und C) führt einen angenommenen Anruf auf (Teilnehmer A hat mit einer Zielrufnummer gesprochen) sowie einen nicht angenommenen Anruf (Schritt 2).

Anrufweiterleitung mit Rückfrage**Konfigurationseinstellungen**

- 3 Nebenstellen sind an derselben Anlage konfiguriert

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft Teilnehmer B an, der den Anruf beantwortet.
- 2) Teilnehmer B ruft Teilnehmer C an (Rückfrage), um zu überprüfen, ob Teilnehmer C den Anruf von Teilnehmer A annehmen wird. Teilnehmer B spricht also mit Teilnehmer C.
- 3) Teilnehmer C nimmt den Anruf von Teilnehmer A an, und Teilnehmer B verbindet sie.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

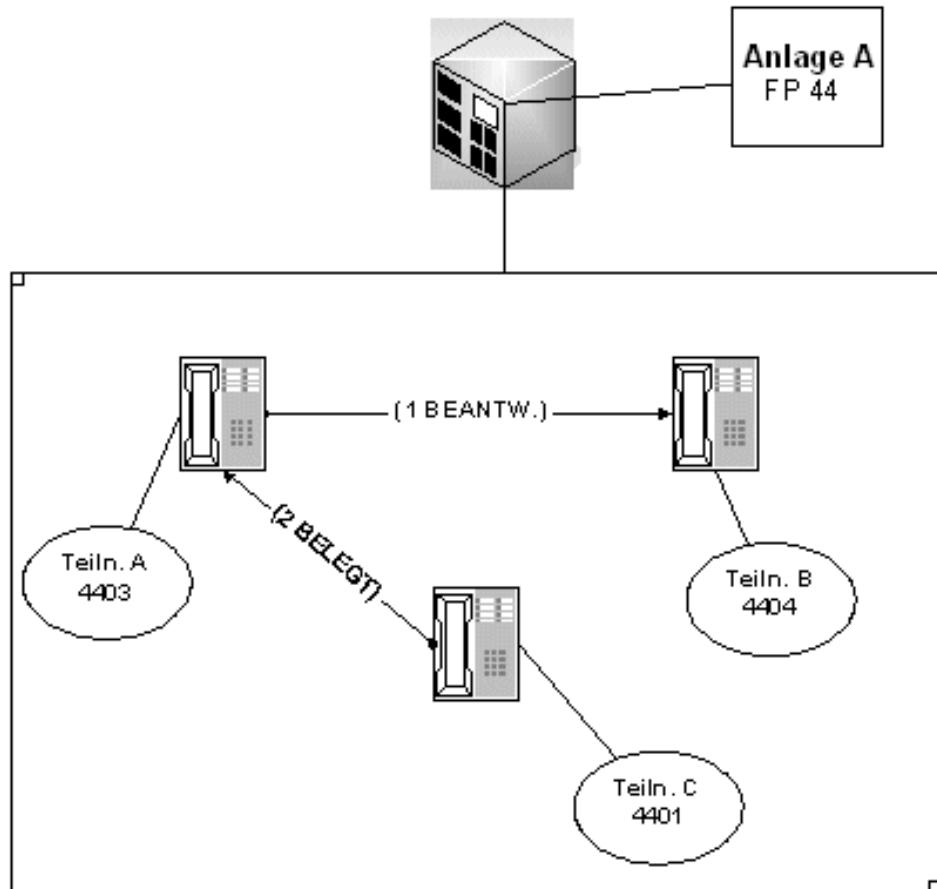
Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	1	0	0
Teilnehmer B	A	2	0	0
Teilnehmer C	A	2	0	0
Alle Teilnehmer	A	2	0	0

PM - Anmerkungen

- Obwohl Teilnehmer A mit den Teilnehmern B und C gesprochen hat, führt der Report nur einen angenommenen Anruf auf. In beiden Schritten, bei denen Teilnehmer A beteiligt ist, ist er der Ausführende des Anrufs, d.h. der Anrufende. Da die Anzahl der Anrufe von der Anzahl der Anruf-Initiatoren (Anrufer) abhängt, wird in diesem Fall für Teilnehmer A nur ein Anruf gezählt. Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, "Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)".](#)
- Der Report führt zwei angenommene Anrufe für Teilnehmer B auf (Schritt 1 und 2 – Teilnehmer A hat mit Teilnehmer B gesprochen, und Teilnehmer B sprach mit Teilnehmer C).
- Entsprechend gibt der Report für Teilnehmer C zwei angenommene Anrufe an (Schritt 2 und 3 – Teilnehmer B hat mit Teilnehmer C gesprochen, und Teilnehmer A sprach ebenfalls mit Teilnehmer C).
- Der Report mit dem kumulativen Filter (Teilnehmer A, B und C) gibt zwei angenommene Anrufe an (Teilnehmer A hat mit einer Zielrufnummer gesprochen, und Teilnehmer B war der Initiator des zweiten angenommenen Anrufs an Teilnehmer B).

6.1.2 Anruf im Besetztfall

6.1.2.1 Interner Anruf



Konfigurationseinstellungen

- 3 Nebenstellen sind an derselben Anlage konfiguriert

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft Teilnehmer B an, der den Anruf beantwortet.
- 2) Teilnehmer C ruft Teilnehmer A an, aber da Teilnehmer A bereits mit einem anderen Teilnehmer spricht, erhält Teilnehmer C nur das Besetztzeichen.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

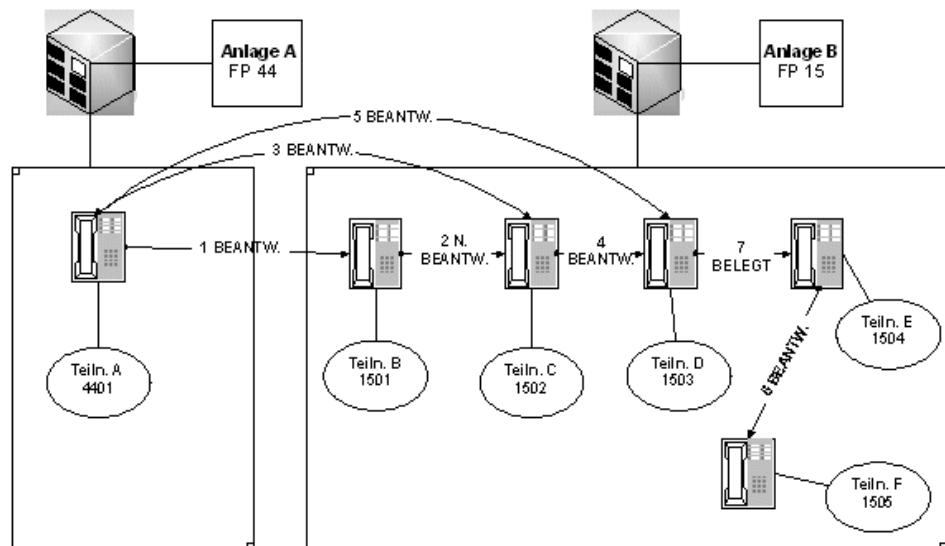
Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	1	0	1
Teilnehmer B	A	1	0	0
Teilnehmer C	A	0	0	1
Alle Teilnehmer	A	1	0	1

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 1 – Teilnehmer A hat mit Teilnehmer B gesprochen), sowie einen Anruf im Besetzausfall (Schritt 2 - Teilnehmer C ruft Teilnehmer A an, der besetzt ist).
- Der Report führt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer B auf (Schritt 1).
- In Bezug auf Teilnehmer C wird ein Anruf im Besetzausfall angegeben (Schritt 2 – Teilnehmer C ruft Teilnehmer A an, der besetzt ist).
- Der Report mit dem kumulativen Filter (Teilnehmer A, B und C) gibt einen angenommenen Anruf an (Schritt 1 – Teilnehmer A spricht mit Teilnehmer B), sowie einen Anruf im Besetzausfall (Schritt 2 - Teilnehmer C ruft Teilnehmer A an, der besetzt ist).

6.1.3 Kombination von Anrufweiterleitung und Anruf im Besetzausfall

6.1.3.1 Queranruf



Konfigurationseinstellungen

- 2 physisch verbundene OpenScape-Anlagen. Ein Teilnehmer ist auf der ersten Anlage konfiguriert, während auf der zweiten Anlage 5 Nebenstellen konfiguriert sind.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A von Anlage A ruft Teilnehmer B von Anlage B an, der den Anruf annimmt.
- 2) Teilnehmer B leitet den Anruf (beim Klingeln) an Teilnehmer C weiter, der sich auf derselben Anlage befindet (Teilnehmer B spricht nicht mit Teilnehmer C).
- 3) Teilnehmer C beantwortet den Anruf und spricht mit Teilnehmer A auf der anderen Anlage.
- 4) Teilnehmer C ruft Teilnehmer D an (Rückfrage), um zu überprüfen, ob Teilnehmer D den Anruf von Teilnehmer A annehmen wird. Teilnehmer C spricht also mit Teilnehmer D.
- 5) Teilnehmer D nimmt den Anruf von Teilnehmer A an, und Teilnehmer C verbindet sie.
- 6) Ein neuer Anruf wird eingeleitet, und Teilnehmer E ruft Teilnehmer F an, der den Anruf annimmt.
- 7) Teilnehmer D ruft Teilnehmer E an, um ihn mit Teilnehmer A zu verbinden, aber da Teilnehmer E bereits spricht (Schritt 6), erhält Teilnehmer D ein Besetztzeichen.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen
Teilnehmer A	A	1	0
Teilnehmer B	B	1	1
Teilnehmer C	B	2	1
Teilnehmer D	B	2	0
Teilnehmer E	B	1	0
Teilnehmer F	B	1	0
Teilnehmer auf Anlage B (B, C, D, E und F)	B	3	1
Alle Teilnehmer *	A & B	3	1

* Teilnehmer A auf Anlage A und die Teilnehmer B, C, D, E und F von Anlage B.

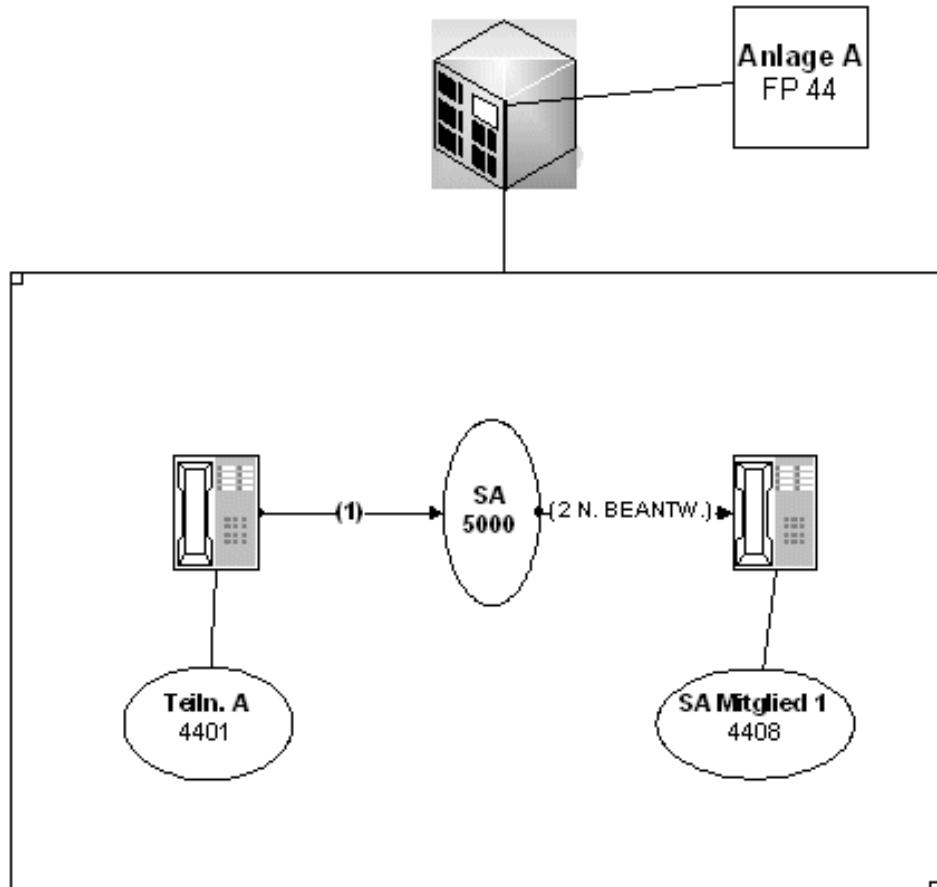
PM - Anmerkungen

- Obwohl Teilnehmer A mit drei verschiedenen Teilnehmern (B, C und D) gesprochen hat, führt der Report nur einen angenommenen Anruf auf. In beiden Schritten, bei denen Teilnehmer A beteiligt ist, ist er der Ausführende des Anrufs, d.h. der Anrufende. Da die Anzahl der Anrufe von der Anzahl der Anruf-Initiatoren (Anrufer) abhängt, wird in diesem Fall für Teilnehmer A nur ein Anruf gezählt. Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, "Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)".](#)
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer B an (Schritt 1 – Teilnehmer A spricht mit Teilnehmer B), sowie einen nicht angenommenen Anruf (Schritt 2 - Schnellvermittlung).
- In Bezug auf Teilnehmer C werden zwei angenommene Anrufe angegeben (Schritt 3 und 4 - Teilnehmer A spricht mit Teilnehmer C, und Teilnehmer C konsultiert Teilnehmer D). Außerdem wird ein nicht angenommener Anruf angezeigt (Schritt 2).
- Der Report führt zwei angenommene Anrufe für Teilnehmer D auf (Schritt 4 und 5 – Teilnehmer C konsultiert Teilnehmer D, und Teilnehmer A spricht mit Teilnehmer D). Außerdem wird ein Anruf im Besetztfall angegeben (Schritt 7 – Teilnehmer D ruft Teilnehmer E an, der besetzt ist).
- Der Report zeigt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer E an (Schritt 6 – Teilnehmer E spricht mit Teilnehmer F). Außerdem wird ein Anruf im Besetztfall angezeigt (Schritt 7).
- Es wird ein angenommener Anruf für Teilnehmer F angegeben (Schritt 6).
- Der kumulative Filter für die Nebenstellen von Anlage B ergibt einen nicht angenommenen (Schritt 2) und einen Anruf im Besetztfall (Schritt 7). Außerdem werden drei angenommene Anrufe im Report angezeigt. Die Schritte 4 und 6 ergeben die beiden angenommenen Anrufe, und der dritte ist das Resultat der Schritte 1, 3 und 5. Obwohl es drei verschiedene Verbindungsziele gibt, die an diesen Schritten beteiligt sind, haben sie alle denselben Initiator (Teilnehmer A auf Anlage A). Aus diesem Grund wird nur ein angenommener Anruf gezählt.
- Der Report mit dem kumulativen Filter von beiden Anlagen (Teilnehmer A von Anlage A und Teilnehmer B, C, D, E und F von Anlage B) ergeben drei angenommene, einen nicht angenommenen (Schritt 2) und einen Anruf im Besetztfall (Schritt 7). Sogar wenn beide Anlagen im Filter enthalten sind, wird kein zusätzlicher Anruf für die erste Anlage gezählt, weil allgemeine Anrufe zwischen vielen Anlagen nur einmal gezählt werden. Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, "Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)".](#)

6.1.4 Sammelanschlüsse

6.1.4.1 Interne Anrufe

Nicht angenommener Anruf an einen Sammelanschluss



Konfigurationseinstellungen

- Zwei Nebenstellen sind an einer Anlage konfiguriert. Eine der beiden Nebenstellen gehört zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt) und einer Warteschlangenkapazität von 1.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Mitglied 1 des Sammelanschlusses geleitet, das den Anruf nicht annimmt, und Teilnehmer A legt nach kurzer Zeit auf.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

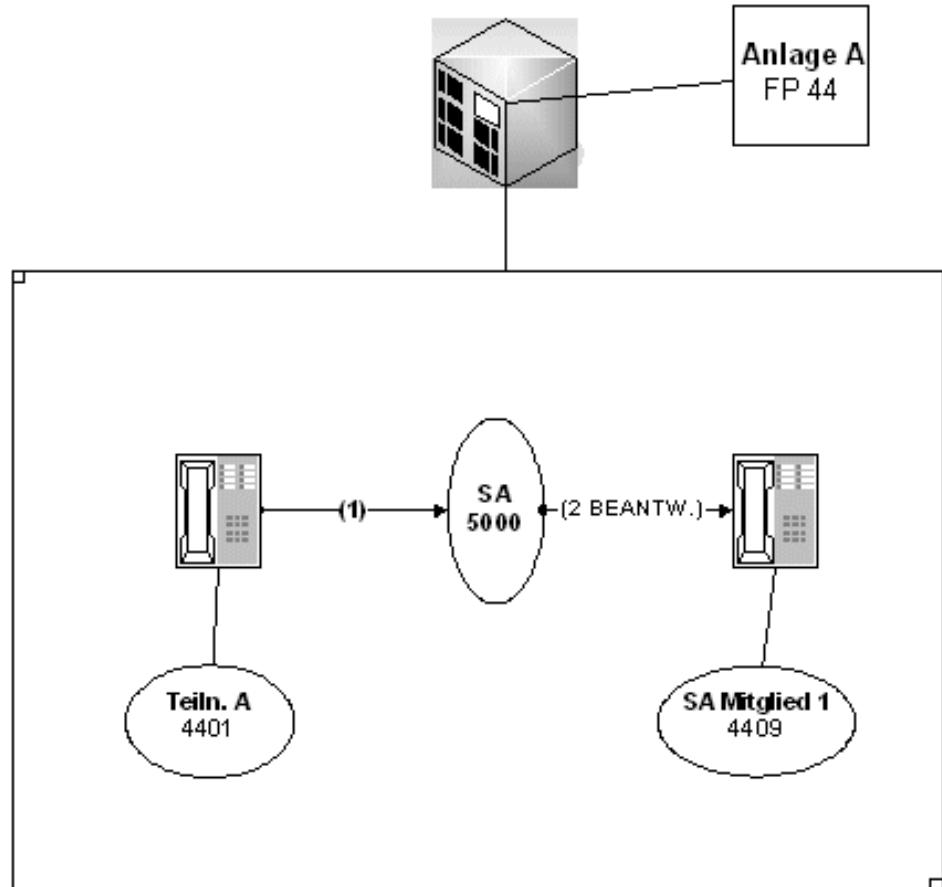
Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	0	1	0
Sammelanschluss- Mitglied 1	A	0	1	0
Sammelanschluss (5000)	A	0	1	0
Teilnehmer A & Sammelanschluss	A	0	1	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen nicht angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 2 – Teilnehmer A ist es nicht gelungen, mit einem Sammelanschluss-Mitglied zu sprechen).
- Der Report gibt einen nicht angenommenen Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat nicht mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen).
- In Bezug auf Sammelanschluss 5000 wird ein nicht angenommener Anruf angegeben (Schritt 2 – der Anruf von Teilnehmer A wurde von keinem Sammelanschluss-Mitglied angenommen).
- Der kumulative Filter für Teilnehmer A und Sammelanschluss 5000 führt zu einem nicht angenommenen Anruf (Schritt 2). Es wird nur ein nicht angenommener Anruf gezählt, weil es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer A). Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, "Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)".](#)

NOTICE: Ein Filter mit der Sammelgruppe und den Mitgliedern der Sammelgruppe macht keinen Sinn, da die Sammelgruppe auch die Aktivitäten ihrer Mitglieder berechnet.

Angenommener Anruf an einen Sammelanschluss**Konfigurationseinstellungen**

- Zwei Nebenstellen sind an einer Anlage konfiguriert. Eine der beiden Nebenstellen gehört zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt) und einer Warteschlangenkapazität von 1.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 1 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer A annimmt.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

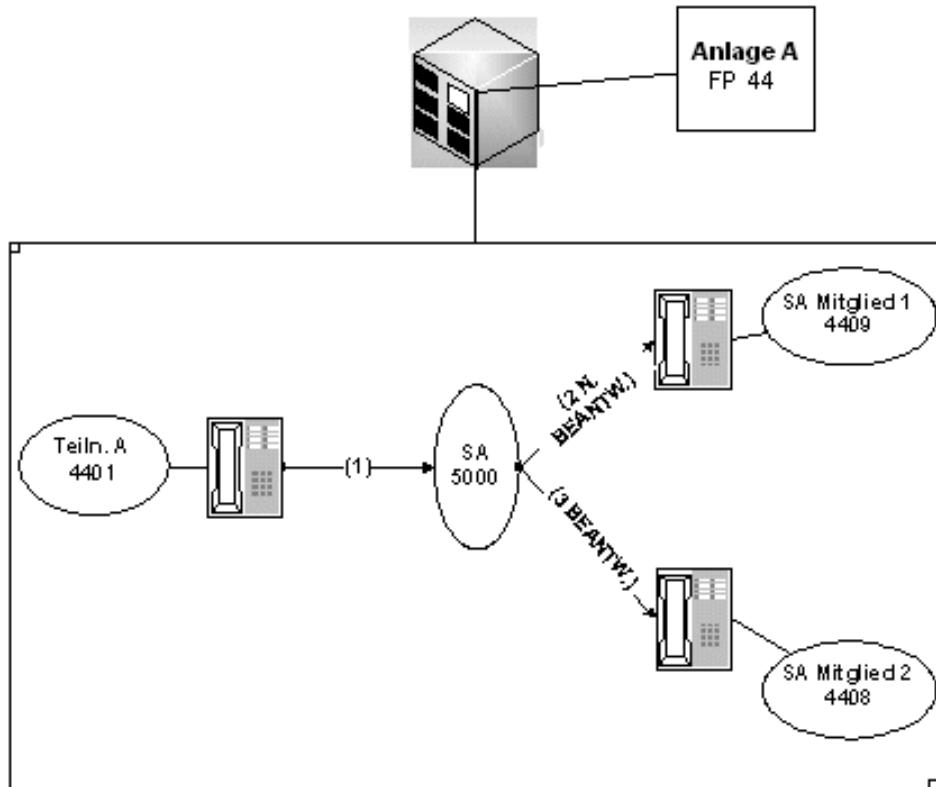
Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verl. bes.
Teilnehmer A	A	1	0	0
Sammelanschluss-Mitglied 1	A	1	0	0
Sammelanschluss (5000)	A	1	0	0
Teilnehmer A & Sammelanschluss	A	1	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 2 – Teilnehmer A ist es gelungen, mit einem Sammelanschluss-Mitglied zu sprechen).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen).
- In Bezug auf Sammelanschluss 5000 wird ein angenommener Anruf angegeben (Schritt 2 – der Anruf von Teilnehmer A wurde von einem Sammelanschluss-Mitglied angenommen).
- Der kumulative Filter für Teilnehmer A und Sammelanschluss 5000 führt zu einem angenommenen Anruf (Schritt 2). Es wird nur ein angenommener Anruf gezählt, weil es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer A).

Angenommener Anruf nach Zeitüberschreitung an einen Sammelanschluss



Konfigurationseinstellungen

Auf der Anlage sind drei Nebenstellen konfiguriert. Zwei dieser Nebenstellen gehören zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt) und einer Warteschlangenkapazität von 1.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 1 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer A nicht annimmt.
- 3) Nach einem kurzen Moment wird das Zeitlimit erreicht, der Anruf wird an das nächste freie Sammelanschluss-Mitglied geleitet. Der Anruf von Teilnehmer A wird dann von Sammelanschluss-Mitglied 2 angenommen.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

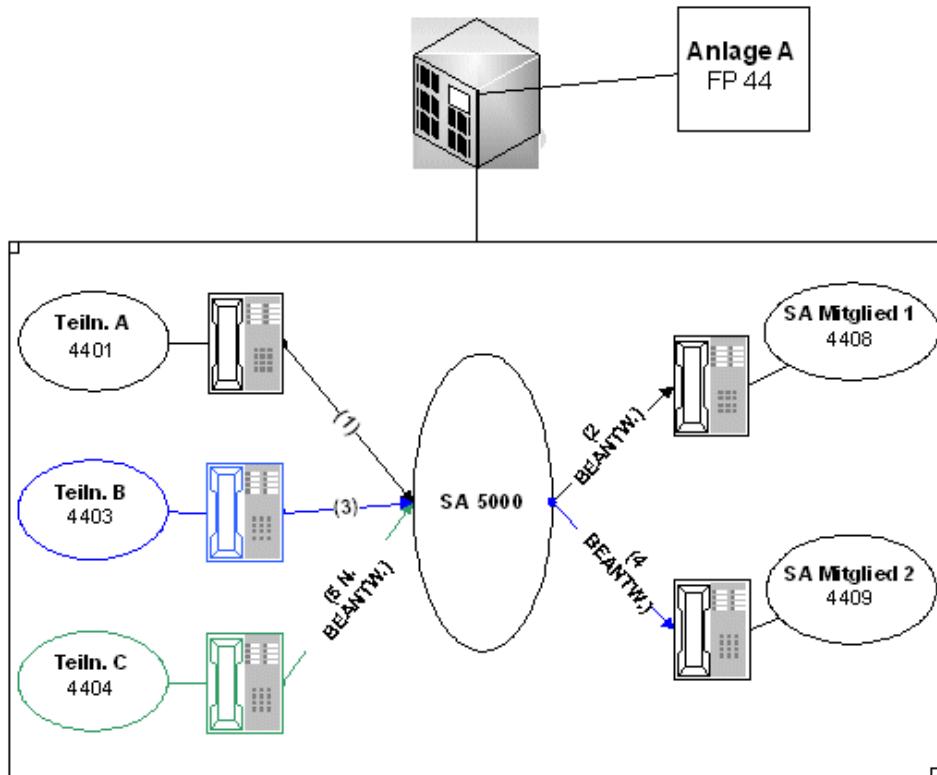
Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verl. bes.
Teilnehmer A	A	1	0	0
Sammelanschluss-Mitglied 1	A	0	1	0
Sammelanschluss-Mitglied 2	A	1	0	0
Sammelanschluss (5000)	A	1	0	0
Teilnehmer A & Sammelanschluss	A	1	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 3 – Teilnehmer A ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 2 zu sprechen). Obwohl der Anruf von Teilnehmer A anfänglich nicht von Sammelanschluss-Mitglied 1 beantwortet wurde, konnte er von einem anderen Sammelanschluss-Mitglied (2) angenommen werden. Der Anruf von Teilnehmer A wird also als angenommener Anruf betrachtet.
- Der Report gibt einen nicht angenommenen Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat nicht mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 2 an (Schritt 3 – Teilnehmer A hat mit Sammelanschluss-Mitglied 2 gesprochen).
- In Bezug auf Sammelanschluss 5000 wird ein angenommener Anruf angegeben (Schritt 3 – der Anruf von Teilnehmer A wurde letztendlich von einem Sammelanschluss-Mitglied angenommen).
- Der kumulative Filter für Teilnehmer A und Sammelanschluss 5000 führt zu einem angenommenen Anruf (Schritt 3). Es wird nur ein angenommener Anruf gezählt, weil es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer A).

Angenommene Anrufe an einen Sammelanschluss, und Auflegen, während sich der Anruf in der Warteschlange befindet



Konfigurationseinstellungen

- Auf der Anlage sind fünf Nebenstellen konfiguriert. Zwei dieser Nebenstellen gehören zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt) und einer Warteschlangenkapazität von 1.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 1 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer A annimmt.
- 3) Teilnehmer B ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 4) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 2 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer B annimmt.
- 5) Teilnehmer C ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt. Da alle Sammelanschluss-Mitglieder momentan besetzt sind, wird der Anruf von Teilnehmer C in die Warteschlange des Sammelanschlusses gestellt. Nachdem sich Teilnehmer C einige Zeit in der Warteschlange befindet, legt er auf.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

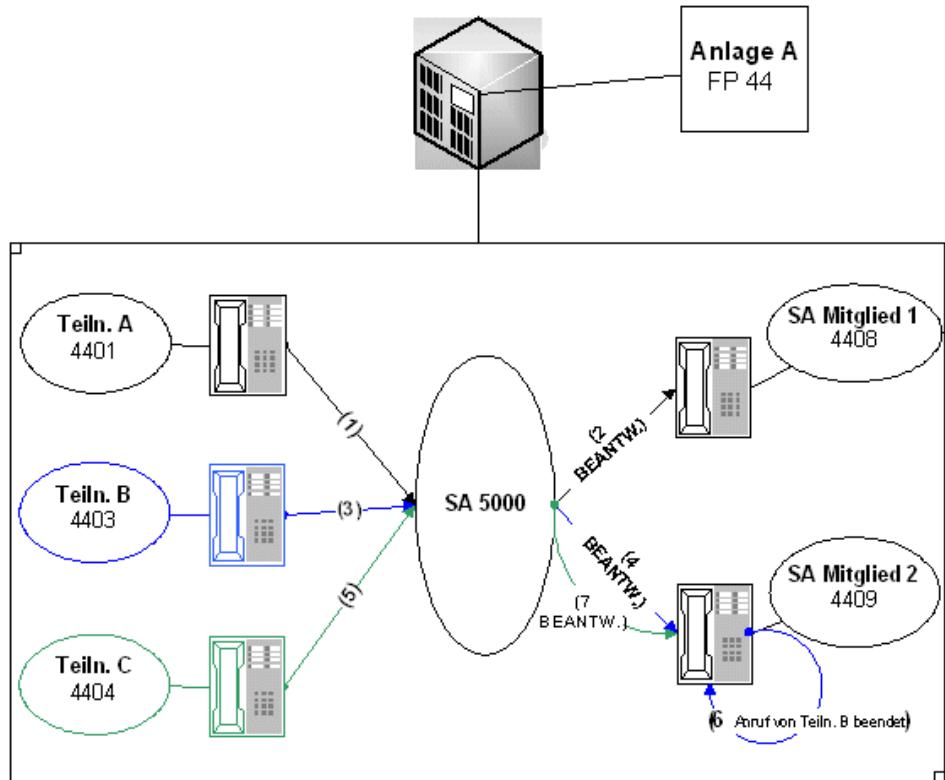
Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	1	0	0
Teilnehmer B	A	1	0	0
Teilnehmer C	A	0	1	0
Sammelanschluss- Mitglied 1	A	1	0	0
Sammelanschluss- Mitglied 2	A	1	0	0
Sammelanschluss (5000)	A	2	1	0
Teilnehmer A, B, C & Sammelanschluss	A	2	1	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 2 – Teilnehmer A ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 1 zu sprechen).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer B an (Schritt 4 – Teilnehmer B ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 2 zu sprechen).
- Der Report gibt einen nicht angenommenen Anruf für Teilnehmer C an (Schritt 5 – Teilnehmer C wurde von keinem Sammelanschluss-Mitglied bedient, weil er auflegte, während er sich in der Warteschlange befand).
- Es wird ein angenommener Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 angezeigt (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen).
- Es wird ein angenommener Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 2 angezeigt (Schritt 4 – Teilnehmer B hat mit Sammelanschluss-Mitglied 2 gesprochen).
- Der Report gibt zwei angenommene Anrufe für den Sammelanschluss an (Schritt 2 und 4 – Sammelanschluss-Mitglieder haben die Anrufe von Teilnehmer A und B angenommen), sowie einen nicht angenommenen Anruf (Schritt 5 - Teilnehmer C wurde von keinem Sammelanschluss-Mitglied bedient, weil er auflegte, während er sich in der Warteschlange befand).
- Der kumulative Filter für Teilnehmer A, B, C und den Sammelanschluss 5000 führt zu zwei angenommenen Anrufen (Schritt 2 und 4) und einem nicht angenommenen Anruf (Schritt 5). Es werden zwei angenommene Anrufe gezählt, weil es zwei Anruf-Initiatoren gibt (Teilnehmer A und B), deren Anrufe von Sammelanschluss-Mitgliedern angenommen wurden. Außerdem wird ein nicht angenommener Anruf gezählt, weil es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer C), dessen Anruf von keinem Sammelanschluss-Mitglied angenommen wurde, weil er auflegte, während er sich in der Warteschlange des Sammelanschlusses befand.

Angenommene Anrufe an einen Sammelanschluss, und Anruf wird angenommen, nachdem er sich in der Warteschlange befand



Konfigurationseinstellungen

- Auf der Anlage sind fünf Nebenstellen konfiguriert. Zwei dieser Nebenstellen gehören zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt) und einer Warteschlangenkapazität von 1.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 1 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer A annimmt.
- 3) Teilnehmer B ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt.
- 4) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 2 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer B annimmt.
- 5) Teilnehmer C ruft den Sammelanschluss an, indem er dessen Zugangscode (5000) wählt. Da alle Sammelanschluss-Mitglieder momentan besetzt sind, wird der Anruf von Teilnehmer C in die Warteschlange des Sammelanschlusses gestellt.
- 6) Der Anruf von Teilnehmer B an den Sammelanschluss wird beendet. Dadurch steht Sammelanschluss-Mitglied 2 für beim Sammelanschluss neu eingehende Anrufe zur Verfügung.
- 7) Die Warteschlangen-Einreihung von Teilnehmer C endet, und Sammelanschluss-Mitglied 2 nimmt den Anruf an.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

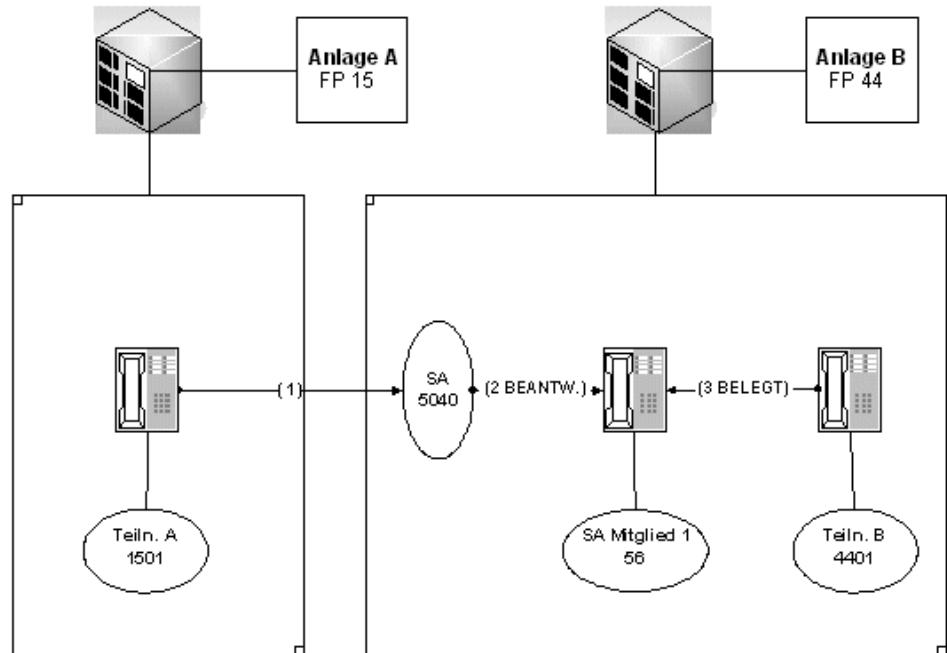
Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verloren besetzt
Teilnehmer A	A	1	0	0
Teilnehmer B	A	1	0	0
Teilnehmer C	A	1	0	0
Sammelanschluss- Mitglied 1	A	1	0	0
Sammelanschluss- Mitglied 2	A	2	0	0
Sammelanschluss (5000)	A	3	0	0
Teilnehmer A, B, C & Sammelanschluss	A	3	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 2 – Teilnehmer A ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 1 zu sprechen).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer B an (Schritt 4 – Teilnehmer B ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 2 zu sprechen).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer C an (Schritt 7 – Teilnehmer C wurde von einem Sammelanschluss-Mitglied bedient, nachdem er sich in der Warteschlange befand).
- Es wird ein angenommener Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 angezeigt (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen).
- Für Sammelanschluss-Mitglied 2 werden zwei angenommene Anrufe angezeigt (Schritt 4 und 7 - Teilnehmer B und C wurden von Sammelanschluss-Mitglied 2 bedient).
- Der Report gibt drei angenommene Anrufe für den Sammelanschluss an (Schritt 2, 4 und 7 – die Anrufe der Teilnehmer A, B und C wurden von Sammelanschluss-Mitgliedern bedient).
- Der kumulative Filter für die Teilnehmer A, B, C und den Sammelanschluss 5000 führt zu drei angenommenen Anrufen (Schritt 2, 4 und 7). Es werden drei angenommene Anrufe gezählt, weil es drei Anruf-Initiatoren gibt (Teilnehmer A, B und C), deren Anrufe von Sammelanschluss-Mitgliedern beantwortet wurden.

6.1.4.2 Queranruf

Angenommener Anruf an einen Sammelanschluss und Anruf im Besetztfall bei einem Mitglied



Konfigurationseinstellungen

- Drei Nebenstellen sind auf zwei physisch verbundenen OpenScape-Anlagen konfiguriert. Eine der beiden Nebenstellen der zweiten Anlage gehört zu einem Sammelanschluss. Der Sammelanschluss ist als Master-Sammelanschluss konfiguriert (nicht als Station), mit zyklischer Funktionalität (die Anrufe werden zyklisch zu den Sammelanschluss-Mitgliedern verteilt).

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A von Anlage A ruft den Sammelanschluss von Anlage B an, indem er die entsprechende Vorwahl (offene Nummerierung) sowie den Zugangscode des Sammelanschlusses (5040) wählt.
- 2) Der Anruf wird an Sammelanschluss-Mitglied 1 geleitet, der den Anruf von Teilnehmer A annimmt.
- 3) Teilnehmer B ruft Sammelanschluss-Mitglied 1 an, indem er dessen Nummer (56) direkt wählt. Sammelanschluss-Mitglied 1 ist besetzt, und Teilnehmer B erhält das Besetztzeichen.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen
- Sammelanschluss

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verl. bes.
Teilnehmer A	A	1	0	0
Teilnehmer B	B	0	0	1
Sammelanschluss-Mitglied 1	B	1	0	1
Sammelanschluss (5040)	B	1	0	0
Teilnehmer A, B & Sammelanschluss	A, B	1	0	1

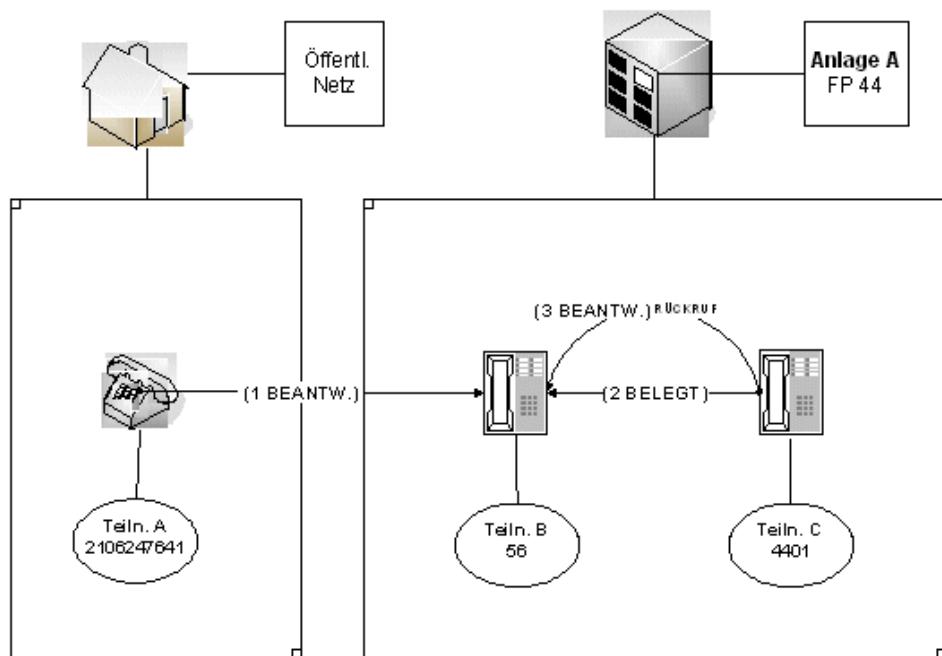
* Teilnehmer A auf Anlage A und Teilnehmer B und Sammelanschluss 5040 von Anlage B.

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Teilnehmer A an (Schritt 2 – Teilnehmer A ist es gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 1 zu sprechen).
- Der Report gibt einen Anruf im Besetztfall für Teilnehmer B an (Schritt 3 – Teilnehmer B ist es nicht gelungen, mit Sammelanschluss-Mitglied 1 zu sprechen, der besetzt war). In diesem Fall hat Teilnehmer B versucht, mit Sammelanschluss-Mitglied 1 zu kommunizieren, ohne den Zugangscode für den Sammelanschluss zu verwenden, indem er die Zielrufnummer (Nebenstelle 56) direkt anwählte.
- Es wird ein angenommener Anruf für Sammelanschluss-Mitglied 1 angezeigt (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit Sammelanschluss-Mitglied 1 gesprochen). Außerdem wird ein Anruf im Besetztfall angegeben (Schritt 3 - Teilnehmer B versuchte, Sammelanschluss-Mitglied 1 zu erreichen, während dieser einen an den Sammelanschluss gerichteten Anruf bediente).
- Der Report gibt einen angenommenen Anruf für Sammelanschluss 5040 an (Schritt 2 - ein Sammelanschluss-Mitglied nahm den Anruf von Teilnehmer A an). Der Anruf für das besetzte Sammelanschluss-Mitglied 1 wird nicht im Report aufgeführt, weil die Nicht-Erreichung von Sammelanschluss-Mitglied 1 nicht über den Sammelanschluss, sondern die einzelne Nebenstelle erfolgte.
- Der kumulative Filter für Teilnehmer A von Anlage A und Teilnehmer B sowie Sammelanschluss 5040 von Anlage B ergibt einen Anruf im Besetztfall (Schritt 3) und einen angenommenen Anruf. Auch wenn beide Anlagen im Filter enthalten sind, wird nur ein Anruf gezählt, weil allgemeine Anrufe zwischen vielen Anlagen nur einmal gezählt werden. Siehe auch [Abschnitt 6.2.3, „Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)“](#).

6.1.5 Rückruf

6.1.5.1 Amtsruft



Konfigurationseinstellungen

- Zwei Nebenstellen sind an einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die Anlage sollte auch so konfiguriert sein, dass sie Anrufe von einem externen Operator (Amtsrufe) empfangen kann. Außerdem sollte die Anlage das Leistungsmerkmal "Rückruf" unterstützen.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft - von einem externen Operator (öffentliches Netz) - Teilnehmer B auf Anlage A an, der den Anruf annimmt.
- 2) Teilnehmer C von Anlage A ruft Teilnehmer B an, der besetzt ist, sodass Teilnehmer C ein Besetztzeichen erhält.
- 3) Teilnehmer C möchte mit Teilnehmer B sprechen, sobald dieser wieder verfügbar wird. Deshalb aktiviert er die Rückruf-Funktion an seinem Telefongerät. Wenn Teilnehmer B sein Gespräch mit Teilnehmer A beendet, wird Teilnehmer C benachrichtigt, und ein neuer Anruf zu Teilnehmer B wird eingeleitet, der diesen Anruf nun annimmt. Letztendlich konnte Teilnehmer C also mit Teilnehmer B sprechen.

Filterpositionen in PM

- Nebenstellen

PM-Berechnungen

Die nächste Tabelle zeigt die Resultate, die vom Report "Angenommen, Nicht angenommen, Verloren weil besetzt" für verschiedene Filterpositionen ausgegeben werden.

Anrufszenarios

PM-Report: VPL 2 Anrufordner, allgemeine Statistik

Filterposition(en)	Anlage(n)	Angenommen	Nicht angenommen	Verl. bes.
Teilnehmer B	A	1	0	1
Teilnehmer C	A	1	0	1
Teilnehmer B & C	A	2	0	1

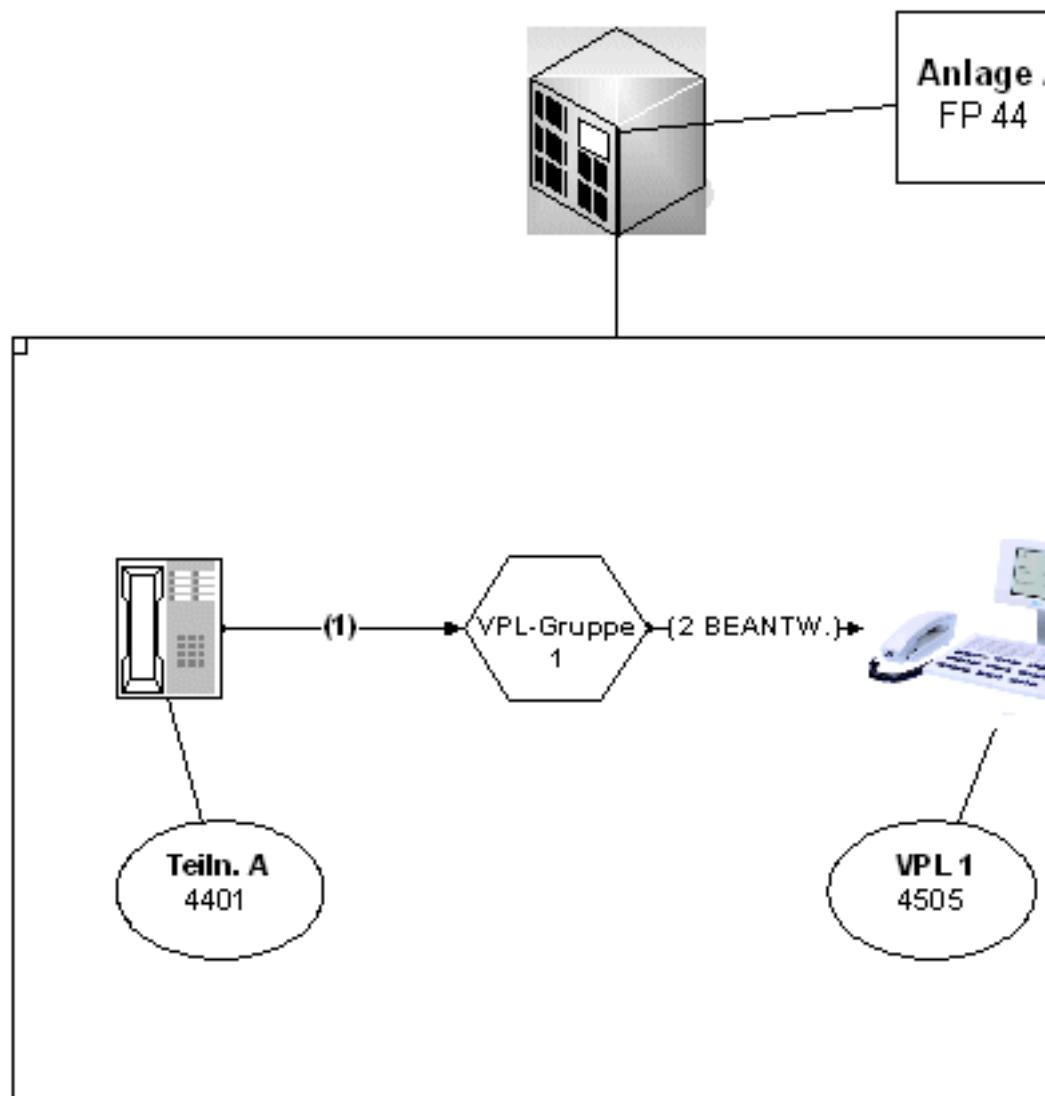
PM - Anmerkungen

- Der Report führt zwei angenommene Anrufe für Teilnehmer B auf (Schritt 1 und 3 – Teilnehmer A und C haben beide mit Teilnehmer B gesprochen), sowie einen Anruf im Besetztfall (Schritt 2 - Teilnehmer C versuchte, Teilnehmer B zu erreichen, während dieser beschäftigt war).
- Der Report gibt einen Anruf im Besetztfall für Teilnehmer C an (Schritt 2), sowie einen angenommenen (Schritt 3 – Teilnehmer C hatte die Rückruf-Funktion aktiviert und dann mit Teilnehmer B gesprochen).
- Der kumulative Filter für die Teilnehmer B und C ergibt einen Anruf im Besetztfall (Schritt 2) sowie zwei angenommene Anrufe (Schritt 1 und 3).

6.2 PM-Report: VPL 2 Anrufordner, allgemeine Statistik

Für diesen PM-Report werden nachstehend einige Anrufszenarios erläutert, um zu zeigen, wie die Berechnungen in PM erfolgen.

6.2.1 Angenommener Anruf an die Meldeleitung (Interner Anruf)



Konfigurationseinstellungen

- Eine Nebenstelle, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: **VPL 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	An
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	1	0	0	1
Angenommene Anrufe		0	1	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1			1
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	7	0	0	7
	Angenommene Anrufe	0	7	0	0	7
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	7			7
	Angenommene Anrufe	0	7			7
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		5
Gesprächszeit		0	5	0	0	5
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	12	0	0	12

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

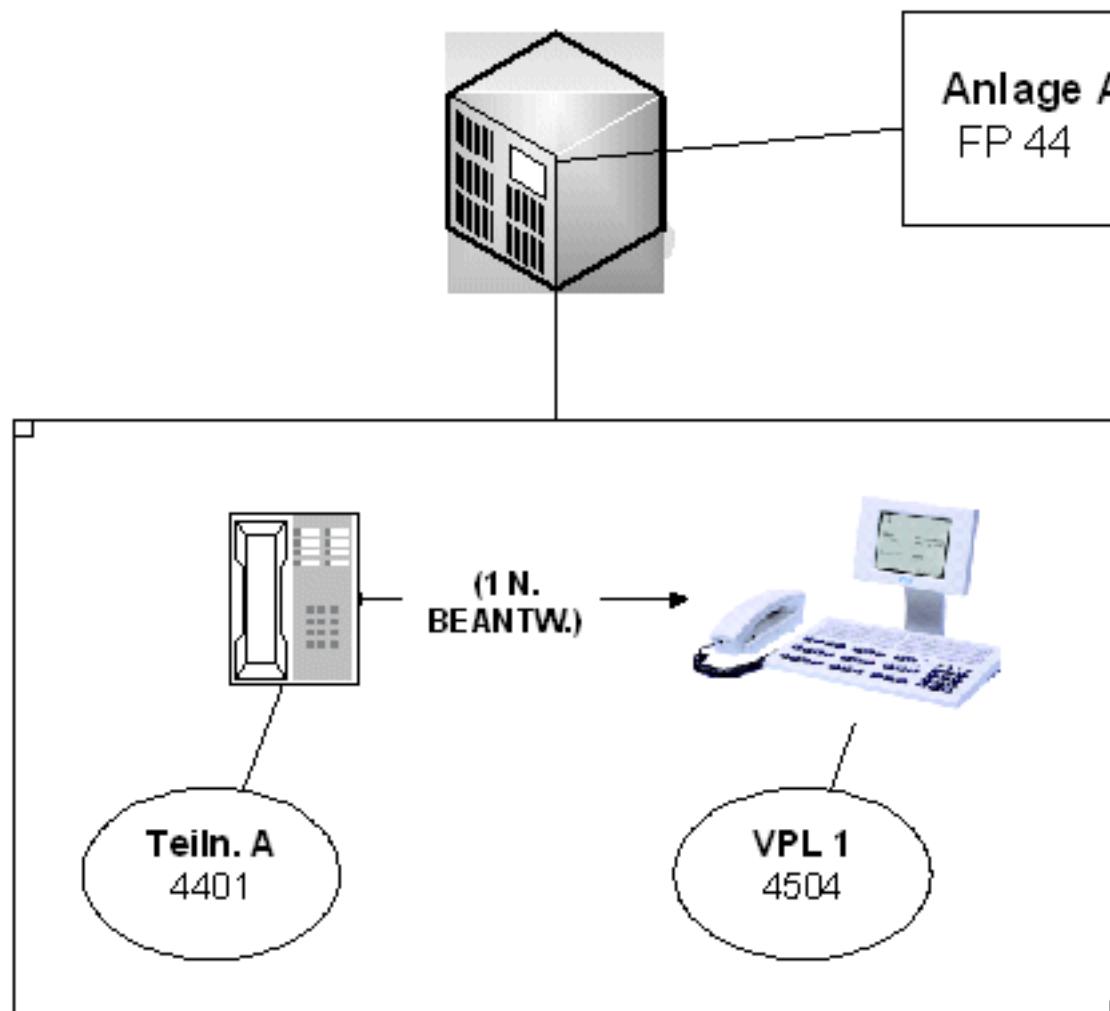
		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		0	1	0	0
Angenommene Anrufe		0	1	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1		
Wiederanrufe		0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	7	0	0
	Angenommene Anrufe	0	7	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	7		
	Angenommene Anrufe	0	7		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0	
Gesprächszeit		0	5	0	0
Haltezeit		0		0	

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	12	0	0	12

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt entsprechend einen ankommenden Anruf für die VPL-Gruppe 1 an (Schritt 2 - Teilnehmer A hat mit einem Vermittlungsplatz der Gruppe gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

6.2.2 Persönlicher, nicht angenommener Anruf (Interner Anruf)



Konfigurationseinstellungen

- Eine Nebenstelle, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft einen Vermittlungsplatz (VPL 1) an, indem er dessen persönliche Nummer (4504) wählt. Der Anruf wird vom Vermittlungsplatz nicht beantwortet.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleiter	Meldeleiter	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		0	0	1	0
Angenommene Anrufe		0	0	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	1	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	1	0
Erste Anrufe		0	0		
Wiederanrufe		0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	0	11	0
	Angenommene Anrufe	0	0	0	0

Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	11	0	11
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0			11
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			11
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		0
Gesprächszeit		0	0	0	0	0
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	0	11	0	11

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 1 – Teilnehmer A hat nicht mit VPL 1 gesprochen). Da dieser Anruf direkt an VPL 1 gerichtet war (beim VPL signalisiert), wird er außerdem als persönlicher Anruf betrachtet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

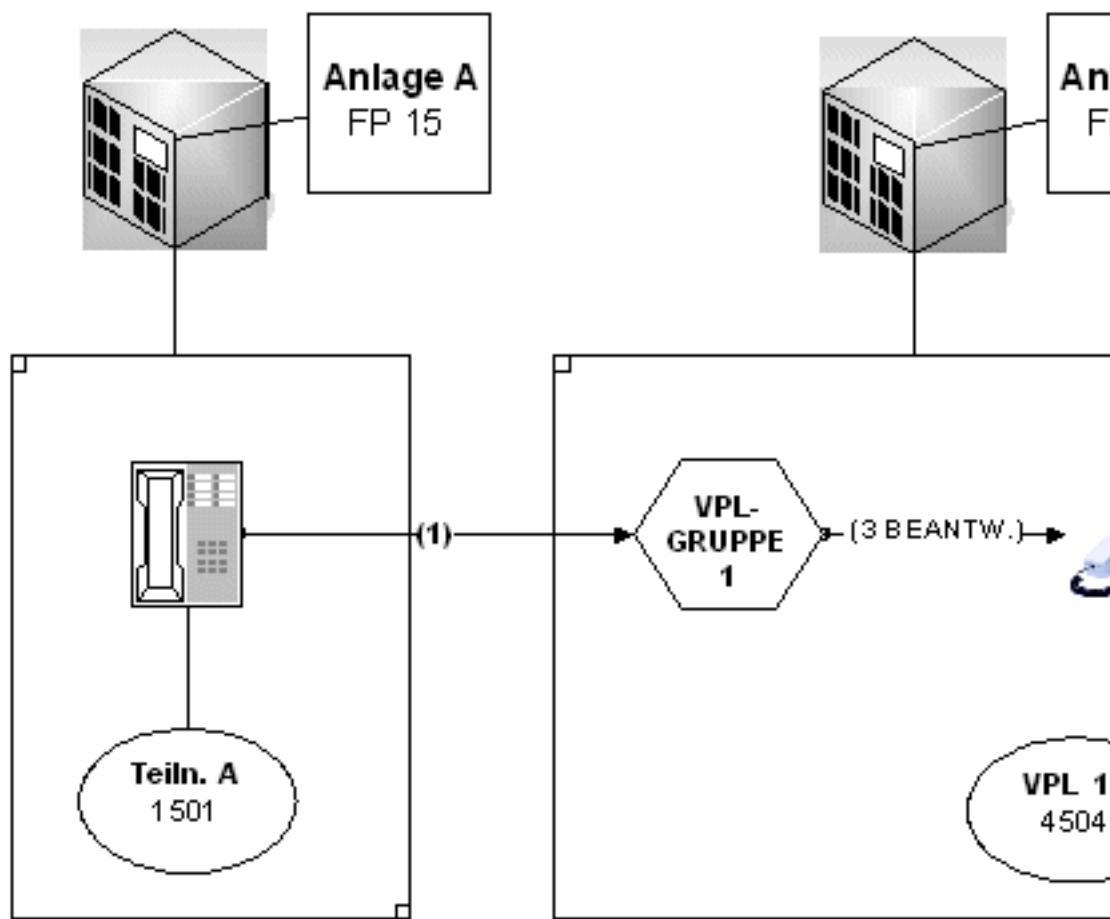
		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung	Gesamt	0	0	1	0	1
	Angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe					
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	1	0	1
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	1	0	1
Erste Anrufe		0	0			0
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	0	11	0
	Angenommene Anrufe	0	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	11	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
	Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		0	
	Gesprächszeit	0	0	0	0
	Haltezeit	0		0	
	Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	0	11	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf für VPL-Gruppe 1 an (Schritt 1 – Teilnehmer A hat nicht mit einem Vermittlungsplatz gesprochen). Da dieser Anruf direkt an einen Vermittlungsplatz gerichtet war (beim VPL signalisiert), wird er außerdem als persönlicher Anruf betrachtet.

6.2.3 Angenommener Anruf an die Amtsleitung (Queranruf)



Konfigurationseinstellungen

- Eine Nebenstelle, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf zwei physisch verbundenen OpenScape-Anlagen konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze sind innerhalb einer Vermittlungsplatzgruppe (VPL-Gruppe 1) von Anlage B eingerichtet.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A von Anlage A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 von Anlage B an, indem er die entsprechende Vorwahl von Anlage B (offene Nummerierung) sowie den Zugangscode der VPL-Gruppe (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4504) geleitet, der ihn beantwortet.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: **VPL 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		1	0	0	0
Angenommene Anrufe		1	0	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe		1	0		
Wiederanrufe		0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	12	0	0	0
	Angenommene Anrufe	12	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	12	0		
	Angenommene Anrufe	12	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		15		0	
Gesprächszeit		15	0	0	0
Haltezeit		0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		26	0	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf extern war (von einer anderen Anlage kommend) und auf die VPL-Gruppe zugegriffen hat, wird er in der Amtsleitung gezählt. Da der

Anrufszenarios

Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

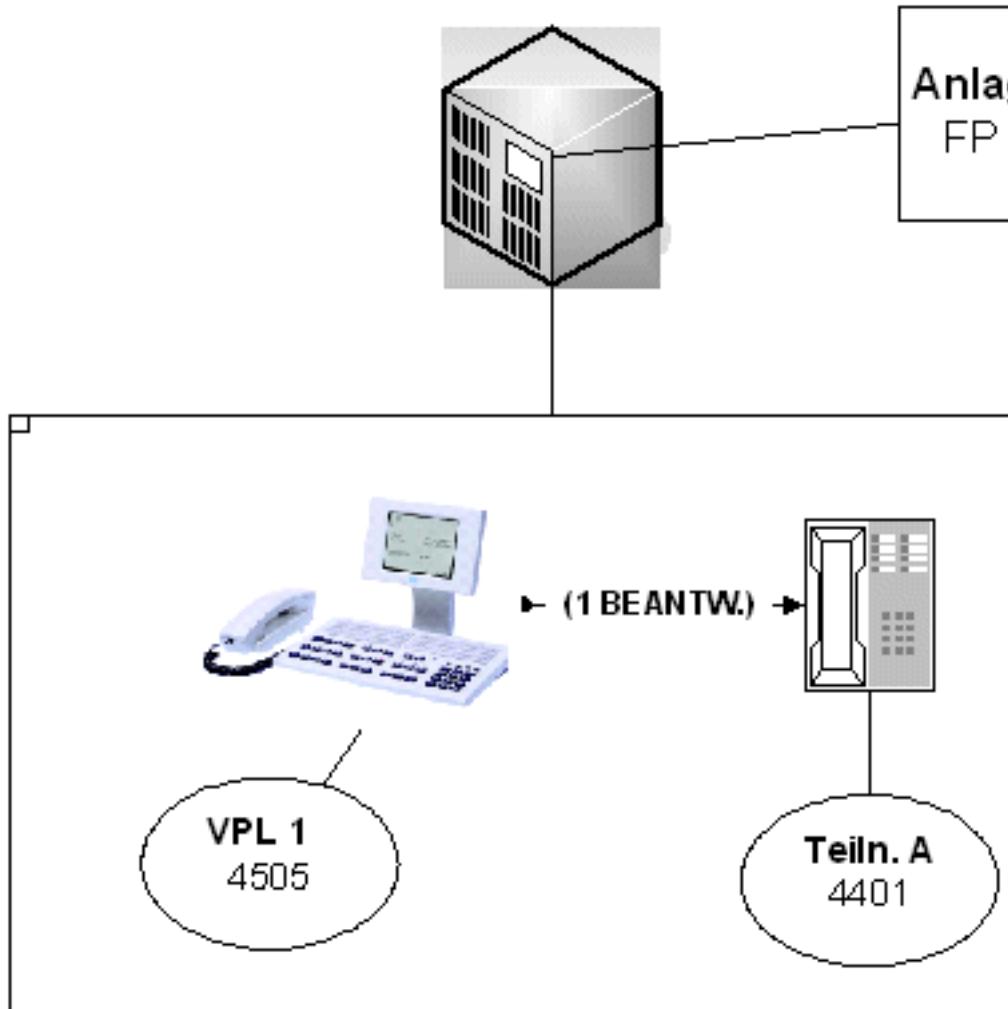
Filterposition: VPL-Gruppe 1

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Angerufen
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		1	0	0	0	1
Angenommene Anrufe		1	0	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		1	0			1
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	12	0	0	0	12
	Angenommene Anrufe	12	0	0	0	12
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	12	0			12
	Angenommene Anrufe	12	0			12
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		15		0		15
Gesprächszeit		15	0	0	0	15
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anruftime (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		26	0	0	0	26

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt entsprechend einen ankommenden Anruf für die VPL-Gruppe 1 an (Schritt 2 - Teilnehmer A hat mit einem Vermittlungsplatz der Gruppe gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf extern war (von einer anderen Anlage kommend) und auf die VPL-Gruppe zugegriffen hat, wird er in der Amtsleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

6.2.4 Abgehender, angenommener Anruf (Interner Anruf)



Konfigurationseinstellungen

- Eine Nebenstelle, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- VPL 1 ruft Teilnehmer A an. Der Anruf wird von der Nebenstelle beantwortet.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	An
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	0	0	1	0
Angenommene Anrufe		0	0	0	1	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	0			0
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	0	0	6	0
	Angenommene Anrufe	0	0	0	6	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		0
Gesprächszeit		0	0	0	7	0

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Haltezeit	0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	0	0	14

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen abgehenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 1 – VPL 1 hat mit Teilnehmer A gesprochen).

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

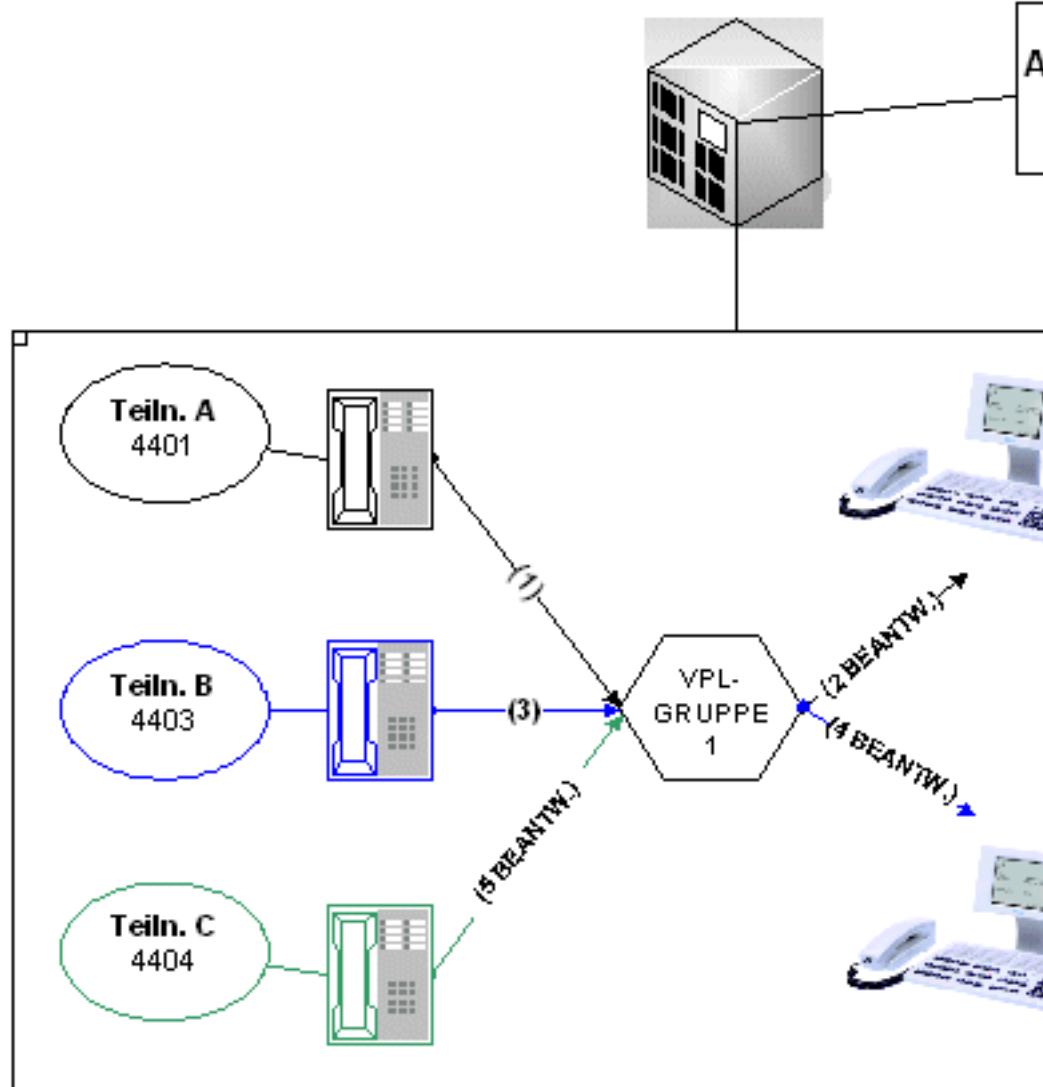
	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe				
Anrufe pro Leitung				
Anrufe pro Leitung	0	0	0	1
Angenommene Anrufe				
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0	
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0
Erste Anrufe				
Wiederanrufe	0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)				
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0	
	Angenommene Anrufe	0	0	
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	
Rufzeit	Gesamt	0	0	0
	Angenommene Anrufe	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0	
	Angenommene Anrufe	0	0	
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	

	Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		0		0
Gesprächszeit	0	0	0	7	0
Haltezeit	0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	0	0	14	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen abgehenden, angenommenen Anruf für VPL-Gruppe 1 an (Schritt 1 – ein Vermittlungsplatz der VPL-Gruppe 1 hat mit Teilnehmer A gesprochen).

6.2.5 Angenommene Anrufe an die Meldeleitung und ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Drei Nebenstellen, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.
- 3) Teilnehmer B führt einen weiteren Anruf zur Vermittlungsplatzgruppe 1 durch, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 4) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 2 – 4504) geleitet, der ihn beantwortet.
- 5) Teilnehmer C ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt. Da alle VPL-Gruppenmitglieder momentan besetzt sind, wird der Anruf von Teilnehmer C in die Warteschlange

der VPL-Gruppe gestellt. Nachdem sich Teilnehmer C einige Zeit in der Warteschlange befindet, legt er auf.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleiter	Meldeleiter	Personal	Abgehend	Ans...
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	1	0	0	1
Angenommene Anrufe		0	1	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1			1
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	10	0	0	10
	Angenommene Anrufe	0	10	0	0	10
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	10			10
	Angenommene Anrufe	0	10			10
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		0	
Gesprächszeit	0	31	0	0
Haltezeit	0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	41	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

Filterposition: **VPL 2**

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe				
Anrufe pro Leitung	0	1	0	0
Angenommene Anrufe	0	1	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0	
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0
Erste Anrufe	0	1		
Wiederanrufe	0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)				
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0	
	Angenommene Anrufe	0	0	
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	
Rufzeit	Gesamt	0	11	0
	Angenommene Anrufe	0	11	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0

Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	11			11
	Angenommene Anrufe	0	11			11
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		26
Gesprächszeit		0	26	0	0	26
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	36	0	0	36

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 2 an (Schritt 4 – Teilnehmer B hat mit VPL 2 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

Filterposition: **Alle Vermittlungsplätze von VPL-Gruppe 1 (VPL 1 & VPL 2)**

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	2	0	0	2
Angenommene Anrufe		0	2	0	0	2
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	2			2
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Rufzeit	Gesamt	0	10	0	0
	Angenommene Anrufe	0	10	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	10		
	Angenommene Anrufe	0	10		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0	
Gesprächszeit		0	28	0	0
Haltezeit		0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	39	0	0

PM - Anmerkungen

- Der kumulative Filter für beide Vermittlungsplätze zeigt zwei ankommende, angenommene Anrufe (Schritt 2 und 4, Teilnehmer A und B haben jeweils mit VPL 1 und 2 gesprochen). Diese beiden Anrufe waren intern und haben auf die VPL-Gruppe zugegriffen, deshalb werden sie beide in der Meldeleitung gezählt. Da beide Anrufe an die VPL-Gruppe gerichtet waren, werden sie außerdem als Erstanrufe betrachtet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

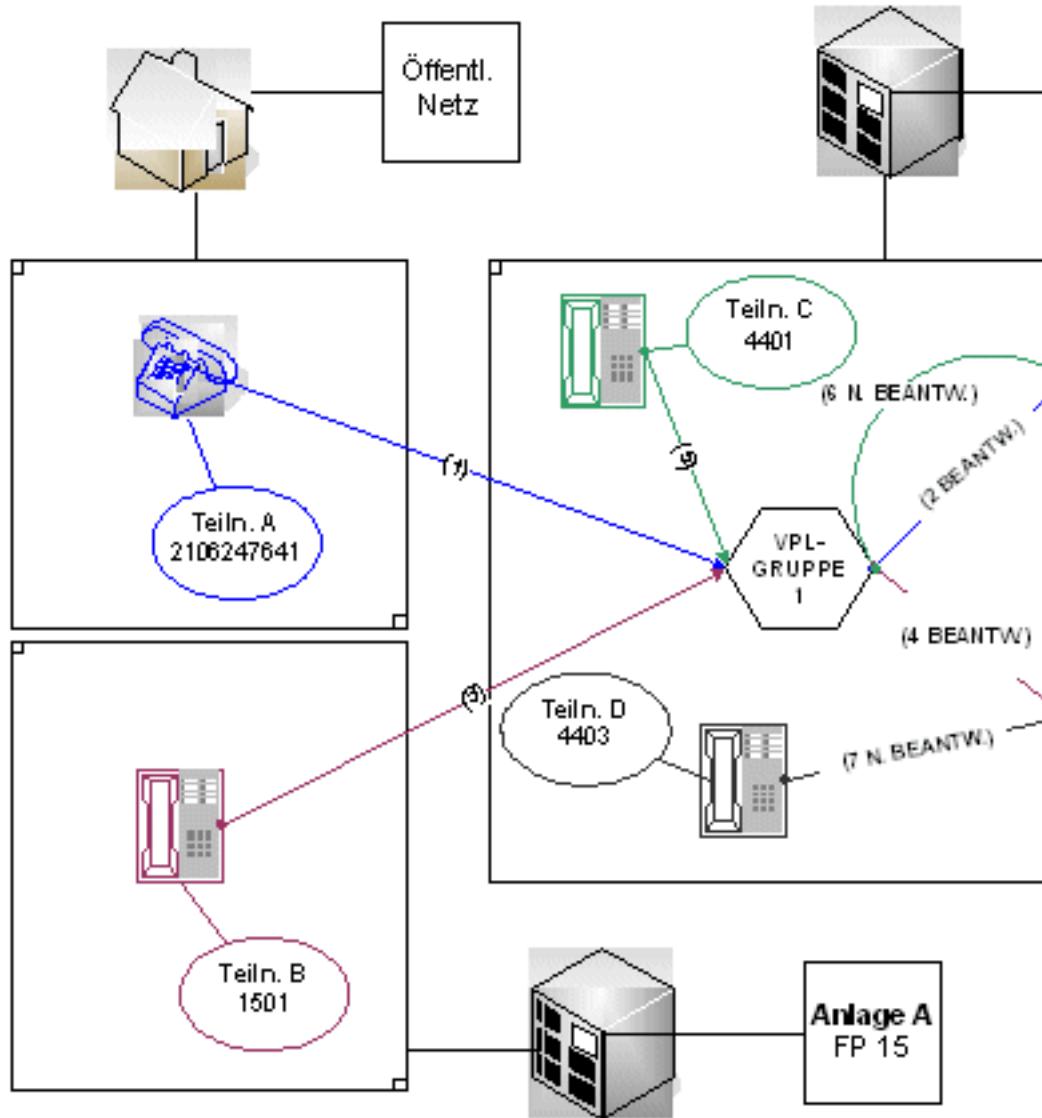
		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		0	3	0	0
Angenommene Anrufe		0	2	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	1	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	1		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	3		
Wiederanrufe		0	0		

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	12			12
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	12			12
Rufzeit	Gesamt	0	10	0	0	10
	Angenommene Anrufe	0	10	0	0	10
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	11			11
	Angenommene Anrufe	0	10			10
	Nicht angenommene Anrufe	0	12			12
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		28
Gesprächszeit		0	28	0	0	28
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	30	0	0	30

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt für die VPL-Gruppe zwei ankommende, angenommene Anrufe an (Schritt 2 und 4), sowie einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf (Schritt 5 - Teilnehmer C rief die VPL-Gruppe an und legte auf, während er noch in der Warteschlange war). Aufgrund der Tatsache, dass alle Anrufe intern waren und auf die VPL-Gruppe zugriffen, werden sie alle in der Meldeleitung gezählt. Da alle Anrufe an die VPL-Gruppe gerichtet waren, werden sie außerdem als Erstanrufe betrachtet. Der nicht angenommene Anruf wird auch im Feld "Nur in Anrufordner signalisiert" des Reports angezeigt, weil er in der Warteschlange der VPL-Gruppe verblieb, ohne einen Vermittlungsplatz zu erreichen.
- Der nicht angenommene Anruf des zuletzt angezeigten Reports ist nicht im kumulativen Report enthalten, der die Vermittlungsplätze als Filterpositionen enthält. Dies erklärt sich dadurch, dass dieser spezielle Anruf die VPL-Gruppe erreichen konnte, aber es nicht schaffte, einen ihrer Vermittlungsplätze zu erreichen.

6.2.6 Angenommene Anrufe an die Amtsleitung, ein nicht angenommener persönlicher Anruf sowie ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne und externe Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Drei Nebenstellen, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf zwei physisch verbundenen OpenScape-Anlagen konfiguriert (Anlage A und B). Die beiden Vermittlungsplätze von Anlage B gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe der Anlage. Die Anlage B sollte auch so konfiguriert sein, dass sie Anrufe von einem externen Operator (Amtsrufe) empfangen kann.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft über einen externen Operator (öffentliches Netz) die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren externen Zugangscode wählt.

- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4504) geleitet, der ihn beantwortet.
- 3) Teilnehmer B von Anlage A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 von Anlage B an, indem er die entsprechende Vorwahl (offene Nummerierung) sowie den Zugangscode der VPL-Gruppe (4550) wählt.
- 4) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 2 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.
- 5) Teilnehmer B von Anlage B führt einen weiteren Anruf der Vermittlungsplatzgruppe 1 durch, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 6) Der Anruf von Teilnehmer C erreicht VPL 1 (4504), der beschäftigt ist und den Anruf nicht annehmen kann.
- 7) Teilnehmer D von Anlage B führt einen weiteren Anruf der Vermittlungsplatzgruppe 2 (4505) durch, indem er direkt deren persönliche Nummer (4505) wählt. VPL 2 ist besetzt und kann den Anruf deshalb nicht annehmen.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		1	1	0	0	2
Angenommene Anrufe		1	0	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	1	0	0	1
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	1	0	0	1
Erste Anrufe		1	1			2
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Rufzeit	Gesamt	5	19	0	0
	Angenommene Anrufe	5	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	19	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	5	19		
	Angenommene Anrufe	5	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	19		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		47		0	
Gesprächszeit		47	0	0	0
Haltezeit		0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		52	19	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report für VPL 1 gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf an (Schritt 2 - Teilnehmer A sprach mit VPL 1), sowie einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf (Schritt 6 - Teilnehmer C wurde von VPL 1 nicht bedient). Aufgrund der Tatsache, dass der beantwortete Anruf extern war (Amtsleitung) und auf die VPL-Gruppe zugegriffen hat, wird er in der Amtsleitung gezählt. Der nicht angenommene Anruf war ein interner Anruf, also wird er in der Meldeleitung gezählt. Beide Anrufe waren an die VPL-Gruppe gerichtet. Sie werden deshalb alle beide als Erstanrufe betrachtet. Außerdem konnte der unbeantwortete Anruf den VPL 1 erreichen, ohne bedient zu werden. Er wird deshalb im Feld "Am Vermittlungsplatz signalisiert" des Reports angezeigt.

Filterposition: **VPL 2**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		1	0	1	0
Angenommene Anrufe		1	0	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	1	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	1	0

Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Erste Anrufe		1	0			1
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	7	0	11	0	9
	Angenommene Anrufe	7	0	0	0	7
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	11	0	11
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	7	0			9
	Angenommene Anrufe	7	0			7
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			11
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		36		0		36
Gesprächszeit		36	0	0	0	36
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		43	0	11	0	27

PM - Anmerkungen

- Der Report für VPL 2 gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf an (Schritt 4 - Teilnehmer B sprach mit VPL 2), sowie einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf (Schritt 7 - Teilnehmer D wurde von VPL 2 nicht bedient). Aufgrund der Tatsache, dass der beantwortete Anruf extern war (Queranruf) und auf die VPL-Gruppe zugegriffen hat, wird er in der Amtsleitung gezählt. Außerdem wurde dieser Anruf an die VPL-Gruppe adressiert. Er wird also als Erstanruf betrachtet. Der nicht angenommene Anruf war direkt an VPL 2 gerichtet ("Am Vermittlungsplatz signalisiert"), deshalb wird er als persönlicher Anruf gewertet.

Filterposition: **Alle Vermittlungsplätze von VPL-Gruppe 1 (VPL 1 & VPL 2)**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		2	1	1	0	4

		Amtsleitung	Meldeleitung	Personal Leitung	Abgehende Leitung
Angenommene Anrufe		2	0	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	1	1	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	1	1	0
Erste Anrufe		2	1		
Wiederanrufe		0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	6	19	11	0
	Angenommene Anrufe	6	0	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	19	11	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	6	19		
	Angenommene Anrufe	6	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	19		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		42		0	
Gesprächszeit		42	0	0	0
Haltezeit		0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		48	19	11	0

PM - Anmerkungen

- Der kumulative Filter für beide Vermittlungsplätze zeigt zwei ankommende, angenommene Anrufe (Schritt 2 und 4, Teilnehmer A und B haben jeweils mit VPL 1 und 2 gesprochen), sowie zwei ankommende, nicht angenommenen Anrufe (Schritt 6 und 7 - Teilnehmer C und D wurden nicht von den Vermittlungsplätzen bedient). Die beiden angenommenen Anrufe waren extern (Amtsleitung, Querverbindung) und haben auf die VPL-Gruppe zugegriffen, weshalb sie beide in der Amtsleitung gezählt werden. Da beide Anrufe an die VPL-Gruppe gerichtet waren, werden sie auch als Erstanrufe

betrachtet. Der nicht angenommene Anruf von Teilnehmer C (Schritt 6) war ein interner Anruf, also wird er in der Meldeleitung gezählt. Anfänglich war er an die VPL-Gruppe gerichtet und wird deshalb als Erstanruf betrachtet, aber erreichte dann einen Vermittlungsplatz, ohne bedient zu werden ("Am Vermittlungsplatz signalisiert"). Der nicht angenommene Anruf von Teilnehmer D (Schritt 7) war direkt an VPL 2 gerichtet ("Am Vermittlungsplatz signalisiert"), deshalb wird er als persönlicher Anruf gewertet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

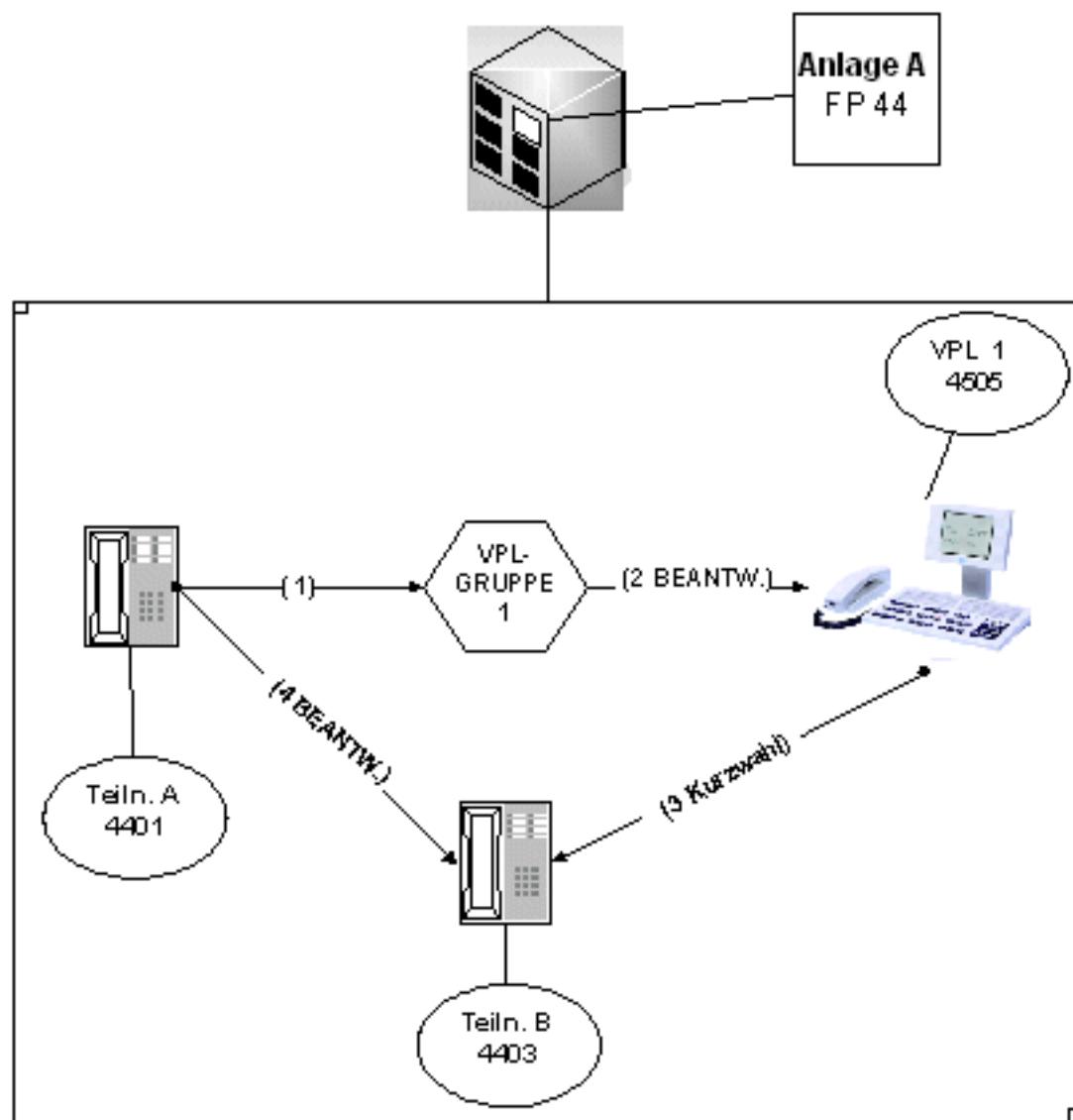
		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	An
				Leitung	Leitung	Le
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		2	1	1	0	4
Angenommene Anrufe		2	0	0	0	2
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	1	1	0	2
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	1	1	0	2
Erste Anrufe		2	1			3
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	6	19	11	0	11
	Angenommene Anrufe	6	0	0	0	6
	Nicht angenommene Anrufe	0	19	11	0	15
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	6	19			11
	Angenommene Anrufe	6	0			6
	Nicht angenommene Anrufe	0	19			15
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		42		0		42
Gesprächszeit		42	0	0	0	42
Haltezeit		0		0		0

	Amtsleitung	Meldeleitung	Personal Leitung	Abgehende Leitung
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	48	19	11	0

PM - Anmerkungen

- Der Report der VPL-Gruppe gibt entsprechend dieselbe Statistik wie der Report an, der alle Vermittlungsplätze als Filter enthält.
- Obwohl die beiden Vermittlungsplätze durch die Anrufe der Teilnehmer A und B besetzt waren, gelangte der nächste Anruf an die VPL-Gruppe nicht in deren Warteschlange. Er wurde an VPL 1 geleitet, weil es sich um einen anderen Anruftyp (intern) handelte als der beantwortete Anruf (Amtsleitung), mit dem VPL 1 besetzt war. Wären die von beiden Vermittlungsplätzen bedienten Anrufe vom selben Typ gewesen (z. B. interne Anrufe), und hätte ein weiterer Anruf desselben Typs die VPL-Gruppe adressiert, dann wäre dieser Anruf in die Warteschlange der VPL-Gruppe gekommen (siehe Szenario in [Abschnitt 6.2.5, „Angenommene Anrufe an die Meldeleitung und ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange \(Interne Anrufe\)“](#)).

6.2.7 Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Kurzwahl und Übergabe (Interne Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Zwei Nebenstellen, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.
- 3) Der Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) führt eine Kurzwahl (siehe auch [Abschnitt 6.2.3, „Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)“](#)) zu Teilnehmer B durch.
- 4) VPL 1 verbindet also Teilnehmer A mit Teilnehmer B, die dann ein Gespräch führen.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleiter	Meldeleitu	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		0	1	0	0
Angenommene Anrufe		0	1	0	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1		
Wiederanrufe		0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	9	0	0
	Angenommene Anrufe	0	9	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	9		
	Angenommene Anrufe	0	9		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0	
Gesprächszeit		0	4	0	0

Anrufszenarios

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	An
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Haltezeit	0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	13	0	0	13

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

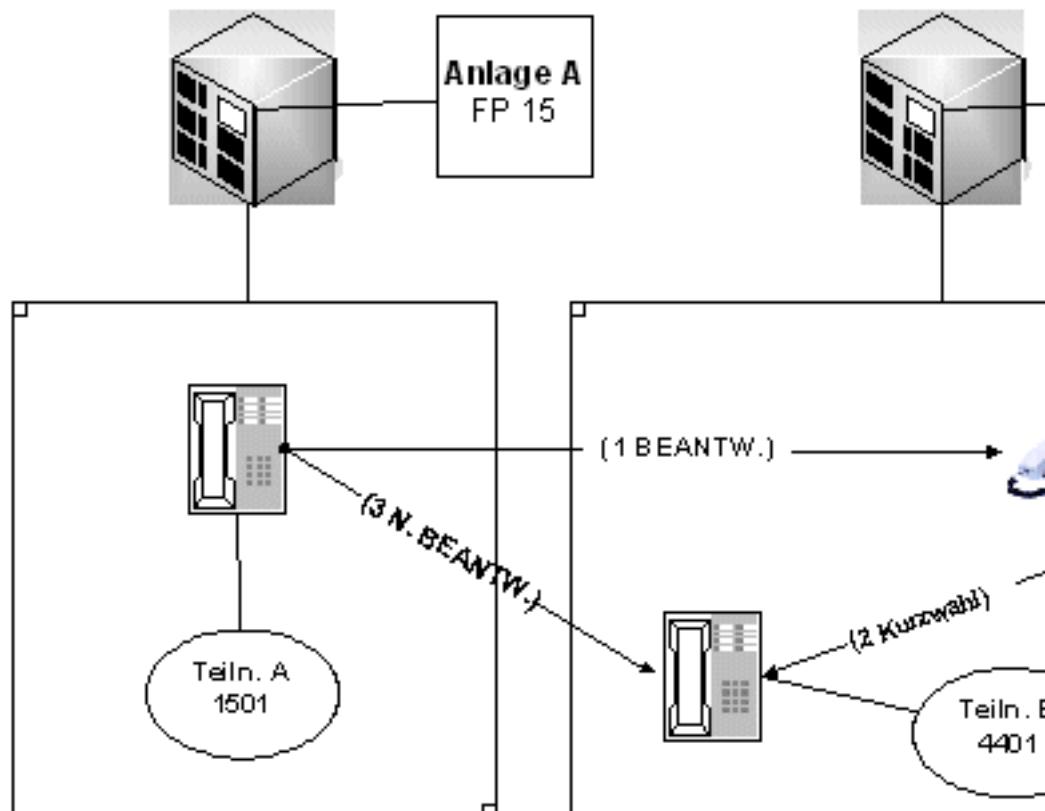
	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	An
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung					
	0	1	0	0	1
Angenommene Anrufe					
	0	1	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe					
	0	1			1
Wiederanrufe					
	0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		0
	Angenommene Anrufe	0	0		0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		0
Rufzeit	Gesamt	0	9	0	9
	Angenommene Anrufe	0	9	0	9
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	9		9
	Angenommene Anrufe	0	9		9

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		0	
Gesprächszeit	0	4	0	0
Haltezeit	0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	13	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt entsprechend einen ankommenden Anruf für die VPL-Gruppe 1 an (Schritt 2 - Teilnehmer A hat mit einem Vermittlungsplatz der Gruppe gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

6.2.8 Ein angenommener Anruf an die persönliche Leitung und eine Übergabe (Externe und interne Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Zwei Nebenstellen, eine VPL-Gruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf zwei physisch verbundenen OpenScape-Anlagen konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A von Anlage A ruft den Vermittlungsplatz (VPL 1 - 4504) von Anlage B direkt an, indem er die entsprechende Vorwahl (offene Nummerierung) sowie die persönliche Nummer des Vermittlungsplatzes (4504) wählt.
- 2) Der Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4504) führt eine Kurzwahl (siehe auch [Abschnitt 6.2.3, „Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)“](#)) zu Teilnehmer B von Anlage B durch.
- 3) VPL 1 verbindet also Teilnehmer A mit Teilnehmer B. Das Verbindungsziel (Teilnehmer B) beantwortet den Anruf nicht.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: **VPL 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	0	1	0	1
Angenommene Anrufe		0	0	1	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	0			0
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	0	11	0
	Angenommene Anrufe	0	0	11	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
	Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		30	
	Gesprächszeit	0	0	30	0
	Haltezeit	0		0	
	Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	0	40	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 1 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Da dieser Anruf direkt an VPL 1 gerichtet war, wird er auch als persönlicher Anruf betrachtet.

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
	Anzahl Anrufe				
	Anrufe pro Leitung	0	0	1	0
	Angenommene Anrufe	0	0	1	0
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
	Erste Anrufe	0	0		
	Wiederanrufe	0	0		

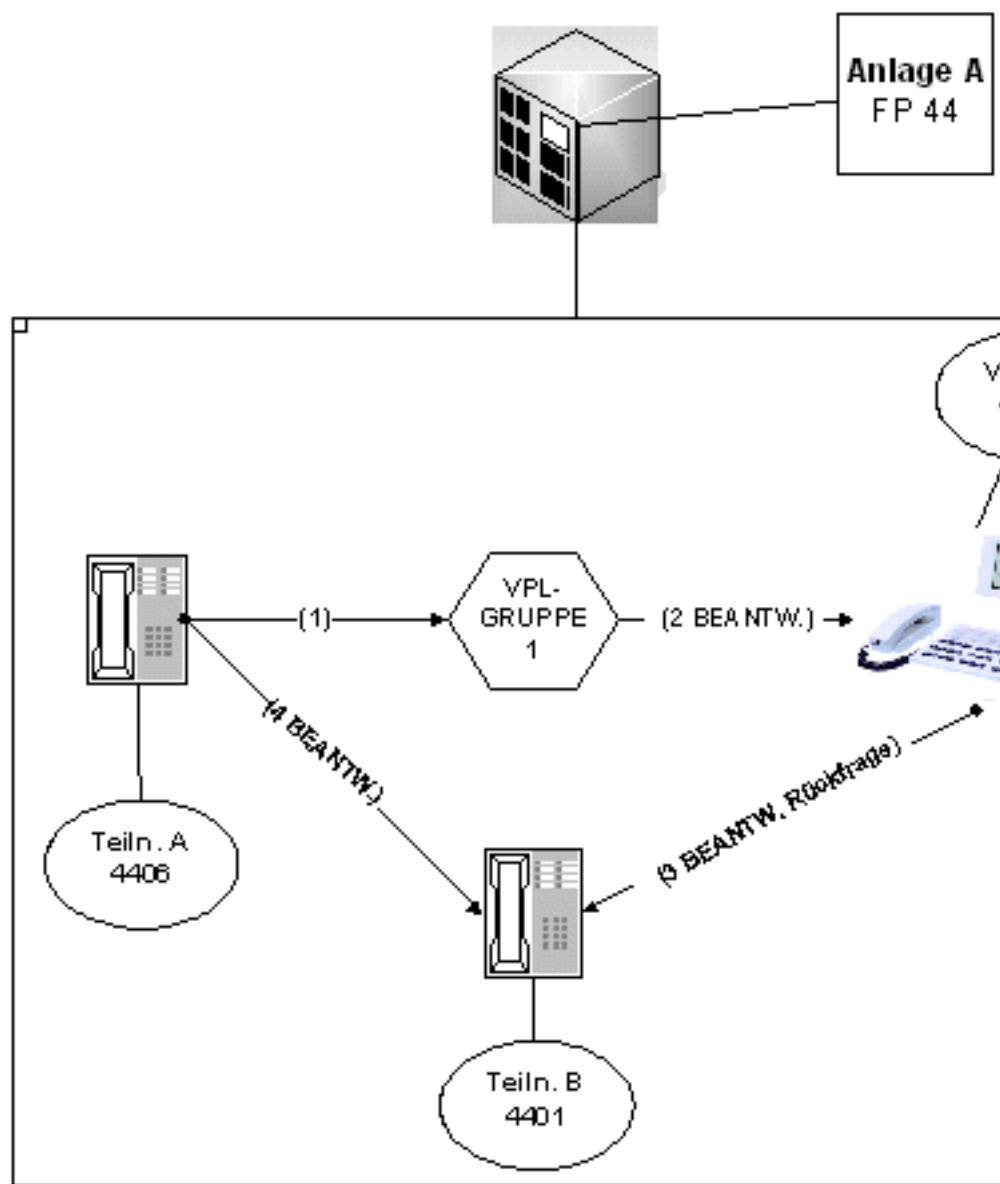
Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	0	11	0	11
	Angenommene Anrufe	0	0	11	0	11
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	0			11
	Angenommene Anrufe	0	0			11
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		30		30
Gesprächszeit		0	0	30	0	30
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	0	40	0	40

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt entsprechend einen ankommenden Anruf für die VPL-Gruppe 1 an (Schritt 1 - Teilnehmer A hat mit einem Vermittlungsplatz der Gruppe gesprochen). Da dieser Anruf direkt an VPL 1 gerichtet war, wird er auch als persönlicher Anruf betrachtet.

6.2.9 Ein angenommener Anruf zur Meldeleitung und Rückfrage vor der Übergabe (Interne Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Zwei Nebenstellen, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.
- 3) Der Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) führt einen Rückfrage-Anruf bei Teilnehmer B durch. Mit anderen Worten: der VPL spricht mit Teilnehmer B, um zu erfahren, ob Teilnehmer B den Anruf von Teilnehmer A annehmen wird.

- 4) Teilnehmer B akzeptiert den Anruf, und VPL 1 verbindet Teilnehmer A mit Teilnehmer B (Übergabe), die dann ein Gespräch führen.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

		Amtsleiter	Meldeleiter	Personal	Abgehend	Angenommen
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		0	1	0	0	1
Angenommene Anrufe		0	1	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1			1
Wiederanrufe		0	0			0
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	4	0	0	4
	Angenommene Anrufe	0	4	0	0	4
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	4			4
	Angenommene Anrufe	0	4			4
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	0		0	
Gesprächszeit	0	17	0	0
Haltezeit	0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	0	20	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf für VPL 1 an (Schritt 2 – Teilnehmer A hat mit VPL 1 gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er auch als ein Erstanruf betrachtet. Bei diesem Anrufszenario führte der Vermittlungsplatz ein Gespräch mit dem Verbindungsziel, bevor die Übergabe erfolgte. Neben der beim VPL ankommenden Aktivität (Teilnehmer A rief die VPL-Gruppe an und erreichte einen VPL) gab es auch abgehende Aktivität vom VPL (VPL konsultierte Teilnehmer B). Trotzdem zeigt der Report nur einen angenommenen Anruf an (den ankommenden Teil), weil der abgehende Teil kein individueller Anruf vom VPL war, sondern eine erfolgreich verbundene Rückfrage bezüglich des ankommenden Teils (siehe auch [Abschnitt 2.3, „Report-Berechnungsregeln“](#)).

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

	Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend
	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe				
Anrufe pro Leitung	0	1	0	0
Angenommene Anrufe				
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0	
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0
Erste Anrufe				
Wiederanrufe	0	0		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)				
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0	
	Angenommene Anrufe	0	0	

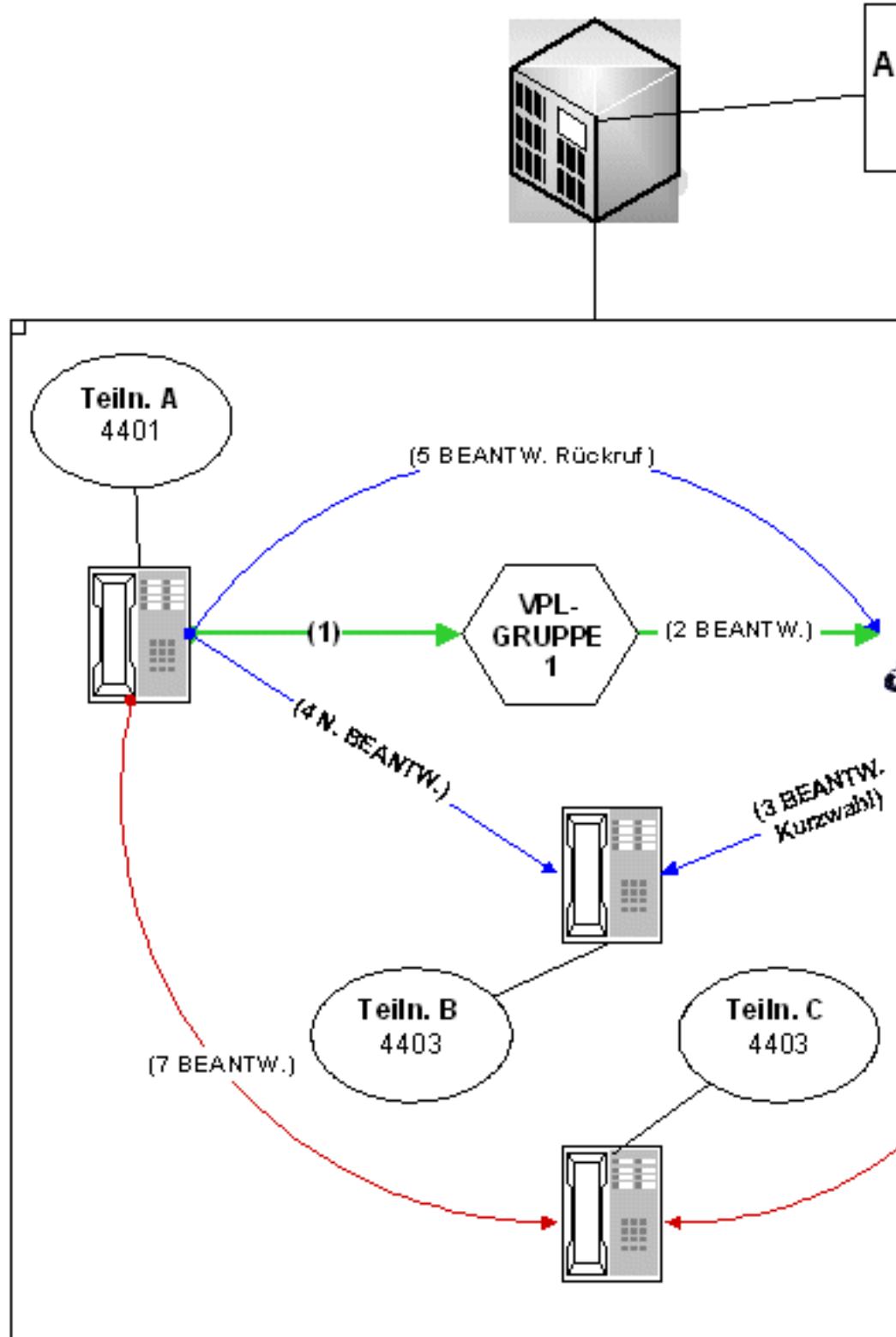
Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	4	0	0	4
	Angenommene Anrufe	0	4	0	0	4
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	4			4
	Angenommene Anrufe	0	4			4
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		17
Gesprächszeit		0	17	0	0	17
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	20	0	0	20

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt entsprechend einen ankommenden Anruf für die VPL-Gruppe 1 an (Schritt 2 - Teilnehmer A hat mit einem Vermittlungsplatz der Gruppe gesprochen). Aufgrund der Tatsache, dass dieser Anruf intern war und auf die VPL-Gruppe zugriff, wird er in der Meldeleitung gezählt. Da der Anruf an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er außerdem als ein Erstanruf betrachtet.

6.2.10 Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung, Anrufweiterleitungen und ein beantworteter Wiederanruf (Interne Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Drei Nebenstellen, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer

OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren Zugangscode (4550) wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) geleitet, der ihn beantwortet.
- 3) Der Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4505) führt eine Kurzwahl (siehe auch [Abschnitt 6.2.3, „Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)“](#)) zu Teilnehmer B durch.
- 4) VPL 1 verbindet also Teilnehmer A mit Teilnehmer B. Das Verbindungsziel (Teilnehmer B) beantwortet den Anruf nicht.
- 5) Nach kurzer Zeit (standardmäßig 30 Sekunden Rufzeit) wird die Verbindung zwischen Teilnehmer A und B beendet, und kehrt der Anruf von Teilnehmer A zurück zu dem VPL, der den Anruf ursprünglich bedient hat (VPL 1). Es erfolgt also ein Wiederanruf beim VPL, der ihn annimmt (Teilnehmer A ist wieder mit VPL 1 verbunden).
- 6) Der VPL verbindet Teilnehmer A mit einem anderen Verbindungsziel, indem er eine Kurzwahl zu Teilnehmer C durchführt.
- 7) VPL 1 verbindet also Teilnehmer A mit Teilnehmer C, die dann ein Gespräch führen.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: VPL 1

	Amtsleitung	Meldeleitung	Personal Leitung	Abgehend Leitung	Ans.
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung	0	2	0	0	2
Angenommene Anrufe	0	2	0	0	2
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0
Erste Anrufe	0	1			1
Wiederanrufe	0	1			1

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)					
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0		
	Angenommene Anrufe	0	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Rufzeit	Gesamt	0	3	0	0
	Angenommene Anrufe	0	3	0	0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	3		
	Angenommene Anrufe	0	3		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0	
Gesprächszeit		0	14	0	0
Haltezeit		0		0	
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	17	0	0

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt zwei ankommende, angenommene Anrufe für VPL 1 an (Schritt 2 und 5 - Teilnehmer A sprach zweimal mit VPL 1). Aufgrund der Tatsache, dass beide Anrufe intern waren und auf die VPL-Gruppe zugriffen, werden sie in der Meldeleitung gezählt. Da der initiale Anruf (Schritt 2) an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er auch als ein Erstanruf betrachtet. Der zweite Anruf (Schritt 5) war ein Wiederanruf (angenommen) und wird deshalb im Feld "Wiederanruf" angezeigt (der Anruf war nicht an die VPL-Gruppe gerichtet, sondern kehrte zu dem VPL zurück, der den "ersten" Anruf anfänglich bediente). Bei diesem Anrufszenario gibt es eine Ausnahme in Bezug darauf, wie ein Anruf gezählt wird. Obwohl es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer A), werden zwei Anrufe gezählt. Dies ist so, weil Wiederanrufe unabhängig gezählt werden, um anzugeben, ob der Anruf-Initiator erneut von einem VPL bedient wurde (siehe auch [Abschnitt 2.3, „Report-Berechnungsregeln“](#))

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Anzahl Anrufe					

Anrufszenarios

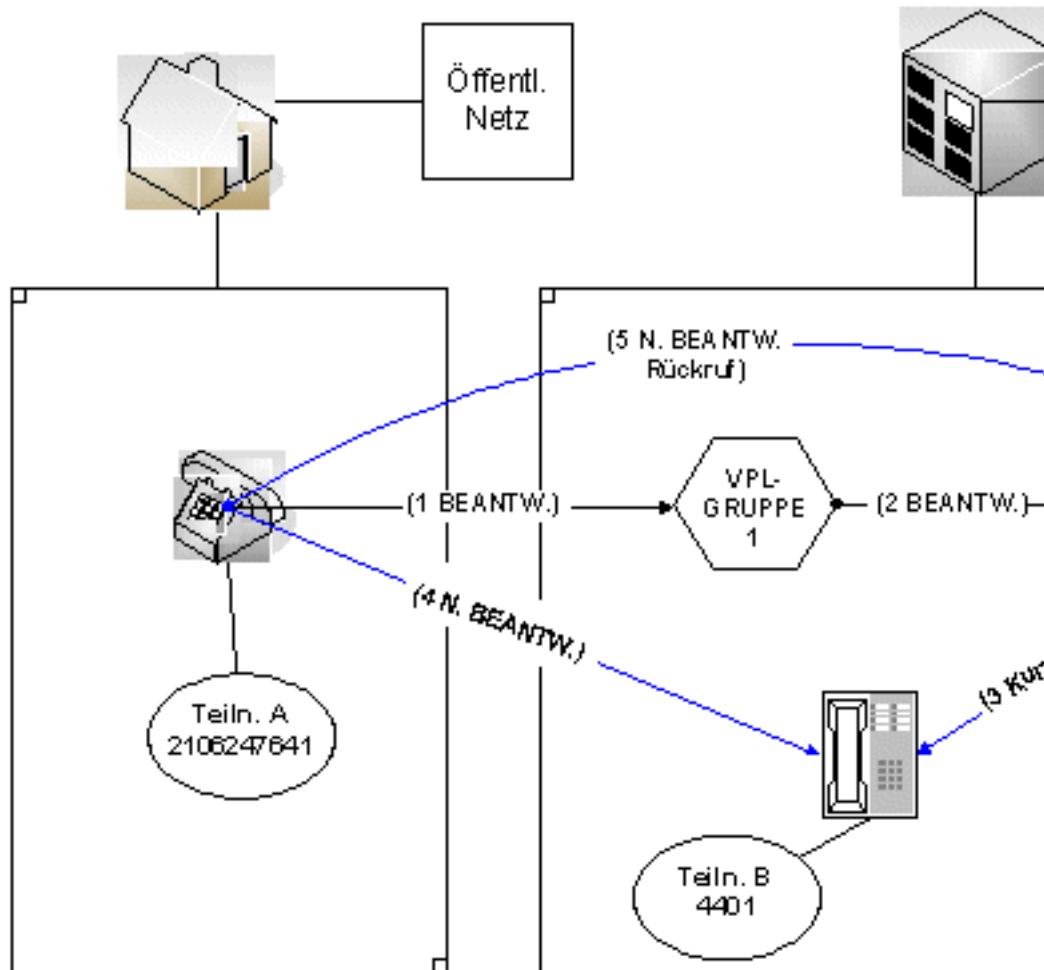
		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Le
Anrufe pro Leitung		0	2	0	0	2
Angenommene Anrufe		0	2	0	0	2
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	0	0	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	0	0	0	0	0
Erste Anrufe		0	1			1
Wiederanrufe		0	1			1
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	0	3	0	0	3
	Angenommene Anrufe	0	3	0	0	3
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	0	3			3
	Angenommene Anrufe	0	3			3
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		0		0		14
Gesprächszeit		0	14	0	0	14
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		0	17	0	0	17

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt also zwei ankommende, angenommene Anrufe für VPL-Gruppe 1 an (Schritt 2 und 5). Aufgrund der Tatsache, dass diese Anrufe intern waren und auf die VPL-Gruppe zugriffen, werden beide in der Meldeleitung gezählt. Da der initiale Anruf (Schritt 2) an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er auch als ein Erstanruf betrachtet. Der zweite

Anruf (Schritt 5) war ein Wiederanruf (beantwortet) und wird deshalb im Wiederanruf-Feld angezeigt.

6.2.11 Ein angenommener Anruf an die Amtsleitung, Anrufweiterleitung und ein nicht beantworteter Wiederanruf (Interne und externe Anrufe)



Konfigurationseinstellungen

- Eine Nebenstelle, eine Vermittlungsplatzgruppe mit zwei Warteschlangen sowie zwei Vermittlungsplätze (VPL 2 Anrufordner) sind auf einer OpenScape-Anlage konfiguriert. Die beiden Vermittlungsplätze gehören zur konfigurierten Vermittlungsplatzgruppe. Die Anlage A sollte auch so konfiguriert sein, dass sie Anrufe von einem externen Operator (Amtsrufe) empfangen kann.

Anruf-Schritte

- 1) Teilnehmer A ruft über einen externen Operator (öffentliches Netz) die Vermittlungsplatzgruppe 1 an, indem er deren externen Zugangscode wählt.
- 2) Der Anruf wird zum nächsten verfügbaren Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4504) geleitet, der ihn beantwortet.

- 3) Der Vermittlungsplatz (VPL 1 – 4504) führt eine Kurzwahl (siehe auch [Abschnitt 6.2.3, „Angenommener Anruf an die Amtsleitung \(Queranruf\)“](#)) zu Teilnehmer B durch.
- 4) VPL 1 verbindet also Teilnehmer A mit Teilnehmer B. Das Verbindungsziel (Teilnehmer B) beantwortet den Anruf nicht.
- 5) Nach kurzer Zeit (standardmäßig 30 Sekunden Rufzeit) wird die Verbindung zwischen Teilnehmer A und B beendet, und kehrt der Anruf von Teilnehmer A zurück zu dem VPL, der den Anruf ursprünglich bedient hat (VPL 1). Es erfolgt also ein Wiederanruf beim VPL, der ihn nicht annimmt.

Filterpositionen in PM

- Vermittlungsplätze
- Vermittlungsplatzgruppe

PM-Berechnungen

Die folgenden Abbildungen zeigen die Resultate für verschiedene Filterpositionen im Report "Allgemeine Statistik".

Filterposition: **VPL 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Anzahl Anrufe						
Anrufe pro Leitung		2	0	0	0	2
Angenommene Anrufe		1	0	0	0	1
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	1	0	0	0	1
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0			0
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	1	0	0	0	1
Erste Anrufe		1	0			1
Wiederanrufe		1	0			1
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	3	0	0	0	3
	Angenommene Anrufe	5	0	0	0	5
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	3	0		
	Angenommene Anrufe	5	0		
	Nicht angenommene Anrufe	0	0		
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)	23		0		
Gesprächszeit	23	0	0	0	
Haltezeit	0		0		
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)	14	0	0	0	

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf an (Schritt 2 - Teilnehmer A sprach mit VPL 1), sowie einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf (Schritt 5 - VPL 1 hat den Wiederanruf von Teilnehmer A nicht beantwortet). Aufgrund der Tatsache, dass beide Anrufe extern waren (Amtsruf) und auf die VPL-Gruppe zugriffen, werden sie in der Amtsleitung gezählt. Da der initiale Anruf (Schritt 2) an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er auch als ein Erstanruf betrachtet. Der zweite Anruf (Schritt 5) war ein Wiederanruf (nicht angenommen) und wird deshalb im Feld "Wiederanruf" angezeigt (der Anruf war nicht an die VPL-Gruppe gerichtet, aber kehrte zum VPL zurück - "Am Vermittlungsplatz signalisiert" - der den "ersten" Anruf anfänglich bediente). Bei diesem Anrufszenario gibt es eine Ausnahme in Bezug darauf, wie ein Anruf gezählt wird. Obwohl es nur einen Anruf-Initiator gibt (Teilnehmer A), werden zwei Anrufe gezählt. Dies ist so, weil Wiederanrufe unabhängig gezählt werden, um anzugeben, ob der Anruf-Initiator erneut von einem VPL bedient wurde (siehe auch [Abschnitt 2.3, "Report-Berechnungsregeln"](#)).

Filterposition: **VPL-Gruppe 1**

		Amtsleit	Meldeleit	Persönlich	Abgehe
		Leitung	Leitung		
Anzahl Anrufe					
Anrufe pro Leitung		2	0	0	0
Angenommene Anrufe					
Nicht angenommene Anrufe	Gesamt	1	0	0	0
	Nur in Anrufordner signalisiert	0	0		
	Am Vermittlungsplatz signalisiert	1	0	0	0
Erste Anrufe		1	0		

Anrufszenarios

		Amtsleit	Meldeleit	Personell	Abgehend	Ans
		Leitung	Leitung	Leitung	Leitung	Leitung
Wiederanrufe		1	0			1
Zeiten (Durchschnitt - Sekunden)						
Wartezeit (Anrufordner)	Gesamt	0	0			0
	Angenommene Anrufe	0	0			0
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Rufzeit	Gesamt	3	0	0	0	3
	Angenommene Anrufe	5	0	0	0	5
	Nicht angenommene Anrufe	0	0	0	0	0
Summe der Ruf- und Wartezeiten	Gesamt	3	0			3
	Angenommene Anrufe	5	0			5
	Nicht angenommene Anrufe	0	0			0
Vermittlungszeit (Gespräch + Halten)		23		0		23
Gesprächszeit		23	0	0	0	23
Haltezeit		0		0		0
Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)		14	0	0	0	14

PM - Anmerkungen

- Der Report gibt einen ankommenden, angenommenen Anruf an (Schritt 2 - Teilnehmer A sprach mit einem VPL der VPL-Gruppe), sowie einen ankommenden, nicht angenommenen Anruf (Schritt 5 - VPL 1 der VPL-Gruppe hat den Wiederanruf von Teilnehmer A nicht beantwortet). Aufgrund der Tatsache, dass beide Anrufe extern waren (Amtsruf) und auf die VPL-Gruppe zugriffen, werden sie in der Amtsleitung gezählt. Da der initiale Anruf (Schritt 2) an die VPL-Gruppe gerichtet war, wird er auch als ein Erstanruf betrachtet. Der zweite Anruf (Schritt 5) war ein Wiederanruf (nicht angenommen) und wird deshalb im Feld "Wiederanruf" angezeigt (der Anruf war nicht an die VPL-Gruppe gerichtet, aber kehrte zum VPL zurück - "Am Vermittlungsplatz signalisiert" - der den "ersten" Anruf anfänglich bediente).

Index

A

Abgehende Leitung 13

Abgehender

 angenommener Anruf (Interner Anruf) 59

Aktiv 17

Alle Leitungen 13

Amtsleitung 12

Amtsrufe 6

Angenommen 21

Angenommene Anrufe 13

Angenommene Anrufe an die Amtsleitung

 ein nicht angenommener persönlicher Anruf sowie
 ein nicht angenommener Anruf in der Warteschlange
 (Interne und externe Anrufe) 69

Angenommene Anrufe an die Meldeleitung und ein nicht
angenommener Anruf in der Warteschlange (Interne Anrufe)
62

Angenommener Anruf an die Amtsleitung (Queranruf) 55

Angenommener Anruf an die Meldeleitung (Interner Anruf)
48

Ankommende Leitungen 13

Anrufarten

 Extern 6

 Intern 6

 Transit 7

Anrufrichtungen

 Ankommend 7

Anrufweiterleitung 26

Außer Betrieb 17

B

Berechnungsregeln 6

D

Durchschnittliche Gesprächszeit 15

Durchschnittliche Haltezeit 15

Durchschnittliche Rufdauer 14

Durchschnittliche Vermittlungszeit (Gesprächszustand +
Halten) 14

Durchschnittliche Warte- und Rufzeit 14

Durchschnittliche Wartezeit 14

Durchschnittszeiten (Sekunden) 14

E

Ein angenommener Anruf an die Amtsleitung

 Anrufweiterleitung und ein nicht beantworteter
 Wiederanruf (Interne und externe Anrufe) 91

Ein angenommener Anruf an die Meldeleitung

 Anrufweiterleitungen und ein beantworteter Wiederanruf
 (Interne Anrufe) 86

Kurzwahl und Übergabe (Interne Anrufe) 75

Ein angenommener Anruf an die persönliche Leitung und
eine Übergabe (Externe und interne Anrufe) 79

Ein angenommener Anruf zur Meldeleitung und Rückfrage
vor der Übergabe (Interne Anrufe) 82

Einführung 5

Erste Anrufe 10, 14

G

Gesamte Anrufzeit (Warten + Rufen + Gespräch + Halten)
15

K

Klinke gezogen 17

Kombination von Anrufweiterleitung und Anruf im Besetzzfall
32

M

Meldeleitung 12

N

Nachtschaltungstaste (Nachtbetrieb) 17

Nicht angenommen 21

Nicht angenommene Anrufe (Am Vermittlungsplatz
signalisiert) 13

Nicht angenommene Anrufe (Bei VPL-Gruppe signalisiert)
13

Nicht angenommene Anrufe (Gesamt) 13

P

Persönliche Leitung 12

Persönlicher

 nicht angenommener Anruf (Interner Anruf) 52

PM-Report

 Angenommen / Nicht angenommen / Verloren / Weil
 besetzt 26

 VPL 2 Anrufordner

 allgemeine Statistik 48

Q

Queranrufe 6

R

Report über allgemeine Statistik 12

Report-Gruppe 5

Reportname 5

Rückruf 46

S

Sammelanschlüsse [34](#)
Statistische Angaben [5](#)

V

Verloren weil besetzt [21](#)

W

Wiederanrufe [14](#)

