

Telefonanlagen- Auswertesoftware

Dieses neue Programm ermöglicht für die ELV-Telefonzentralen auf komfortable Weise die Auswertung aller Aktivitäten.

Allgemeines

ELV-Telefonanlagen bieten alle wesentlichen Funktionen für ein modernes Telefonmanagement. Die Aktivitäten der Telefonzentralen werden dabei jeweils an einer seriellen Schnittstelle zur optionalen Weiterverarbeitung bereitgestellt. Hierzu können die Daten für eine nachfolgende Analyse auf Wunsch durch ein speicherresidentes Programm, das zum Lieferumfang der Auswertesoftware gehört, in Dateien protokolliert werden. Folgende Informationen werden dabei im Klartext in die Dateien geschrieben:

- Art des Gespräches
- Datum
- Anfang des Gespräches
- Ende des Gespräches
- Nummer der Nebenstelle
- Kosten des Gesprächs
- Nummer des Teilnehmers.

Die so protokollierten Aktivitäten können anschließend mit der Auswertesoftware komfortabel analysiert werden.

Das Erfassungsprogramm und die Auswertesoftware unterstützen hierbei die Te-

lefonzentralen PTZ 108, 208, 212, 308 und 312. Somit können, je nach Telefonanlage, bis zu 3 Amtsleitungen und 12 Nebenstellen komfortabel verwaltet werden.

Die Software ermöglicht neben einer flexiblen Auswertung, z.B. aller Ferngespräche in einem bestimmten Zeitraum, und dem Ausdruck der Analysen auch die Verwaltung einer Teilnehmerliste. Diese Liste enthält die wichtigsten Telefonnummern und Namen der Teilnehmer, wodurch während der Auswertung sofort ersichtlich ist, welcher Teilnehmer angerufen hat oder angerufen wurde.

Systemvoraussetzungen

Aufgrund der grafischen Oberfläche wird für den Aufruf der Auswertesoftware eine VGA-Grafikkarte benötigt. Um eine schnelle Ausgabe sicherzustellen, ist darüber hinaus mindestens ein 386er PC empfehlenswert.

Das Programm ist auch über die Tastatur sehr schnell und einfach steuerbar, doch empfiehlt sich der Einsatz einer MS-kompatiblen Maus, um den gesamten Bedienungskomfort voll ausschöpfen zu können.

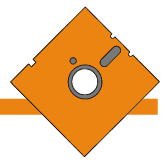
Übernahme

Damit eine schnelle und komfortable Analyse der Telefondaten möglich ist, müssen diese zunächst in das Auswerteprogramm übernommen werden. Durch eine Importfunktion lassen sich die Daten hierzu für den gewünschten Monat jeweils in eine dBase-Datei einlesen. Hierdurch wird ein schneller Zugriff und eine schnelle Suche mit den Telefondaten gewährleistet. Darüber hinaus ermöglicht das dBase-Format auch die Übernahme der Daten in andere Programme.

Auswerten

Das Menü „Auswerten“ stellt verschiedene Funktionen für den Zugriff auf die Telefondaten zur Verfügung.

Durch die Wahl des Monats kann hierbei für die Ausgabe oder das Einlesen auf die gewünschten Daten zugegriffen werden. Die Funktion „Daten ausgeben“ ermöglicht die Ausgabe aller Einträge innerhalb des gewählten Monats. So kann sehr leicht ein Überblick über die Gespräche innerhalb des Monats oder an einem einzelnen Tag gewonnen werden. Hierbei läßt



sich die Sortierung der Daten zwischen Datum und Nebenstelle umschalten.

Über die Option „Auswertung ausgeben“ läßt sich das jeweils letzte Ergebnis einer Auswertung in Form einer Liste auf dem Bildschirm und einem Drucker ausgeben. Die Sortierung ist auch hier wählbar, um die gewünschten Informationen schnell auffinden zu können. Für die Ausgabe lassen sich alle Felder, die nicht von Interesse sind, z.B. die Art des Gesprächs, ausschalten. So können sehr einfach individuelle Listen erstellt werden.

Die Funktion „Neue Auswertung“ ermöglicht die Analyse vorhandener Telefondaten. Für die Auswertung können dabei umfangreiche Einstellungen vorgenommen werden. So läßt sich beispielsweise der Zeitraum der Analyse sowohl für das Datum als auch in der Uhrzeit eingrenzen. Hierbei ist auch eine monatsübergreifende Analyse, z.B. vom 15.02.95 bis zum 15.04.95, jeweils von 20:00 Uhr bis 24:00 Uhr möglich.

Die Suche nach bestimmten Telefongesprächen kann durch zusätzliche Optionen weiter eingegrenzt werden. Hierbei ist es möglich, festzulegen, welche Gespräche zu berücksichtigen sind (alle, nur Ortsgespräche oder nur Ferngespräche) sowie welche Art (eingehend, ausgehend, Klingeln, d. h. nicht angenommene Anrufe) berücksichtigt werden sollen. Hierdurch ist z.B. feststellbar, welche Ferngespräche

geführt wurden. Schließlich lassen sich einzelnen Nebenstellen von der Analyse ausnehmen.

Durch zusätzliche Parameter ist die Suche weiter eingrenzbar, denn häufig sind gerade Besonderheiten von Interesse. So läßt sich beispielsweise die Mindestdauer eines Telefongesprächs und die minimale oder maximale Anzahl an Gebühren festlegen, um die Langtelefonierer ausfindig zu machen. Auch mehrfach angewählte Nummern sind schnell und komfortabel auffindbar. Die Auswertesoftware ermöglicht es außerdem, die Analyse nur auf bestimmte Telefonnummern zu begrenzen.

Komfortable und einfache Verwaltung und Auswertung von Telefondaten

So kann auf einfache Weise festgestellt werden, wie häufig und wie lange mit bestimmten Teilnehmern gesprochen wurde. Schließlich lassen sich auch Teilnehmer (Telefonnummern), die nicht zu berücksichtigen sind, für die Analyse unterdrücken.

Durch Betätigen der „Ok“-Taste wird eine neue Auswertung gestartet. Durch Betätigen der Esc-Taste läßt sich die Analyse auf Wunsch nach einer Sicherheitsabfrage abbrechen.

Nach Abschluß der Analyse wird das Ergebnis schließlich auf dem Bildschirm ausgegeben und kann bei Bedarf ausgedruckt werden.

Bearbeiten

Das Menü „Bearbeiten“ ermöglicht die Verwaltung einer Teilnehmerliste. Diese Liste enthält alle wichtigen Telefonnummern mit den zugehörigen Namen. Hierdurch ist bei der Ausgabe der Telefondaten oder der Analyse-Ergebnisse durch Ausgabe des Namens auf Wunsch eine sofortige Zuordnung von Telefonnummern möglich.

Damit die Analyse leichter auf bestimmte Nebenstellen eingegrenzt werden kann, lassen sich ebenfalls die Bezeichnungen der Nebenstellen verändern. So ist auch hier jederzeit eine schnelle und korrekte Auswahl möglich.

Für die Ausgabe der Listen läßt sich individuell festlegen, welche Felder ausgegeben werden. Die Bezeichnungen und die Länge der Felder sind hierzu bei Bedarf den eigenen Wünschen anpaßbar. Alle Einstellungen werden automatisch gespeichert und bleiben somit bis zur nächsten Änderung erhalten.

System

Über das Systemmenü kann die Auswertesoftware schließlich individuell angepaßt werden. Für den Ausdruck der Listen läßt sich beispielsweise die parallele Schnittstelle festlegen. Zusätzlich kann der linke Druckrand verändert werden. Bei Bedarf ist auch die Ausgabe in einer Datei möglich, um die Listen beispielsweise in andere Programme zu übernehmen.

Zur korrekten Erkennung von Ferngesprächen ist es möglich, die eigene Vorwahl einzugeben. Hierdurch kann die Software automatisch alle mit anderen Vorwahlnummern geführten Gespräche als Ferngespräche erkennen.

Schließlich läßt sich die Telefonanlagen-Auswertesoftware an die vorhandene ELV-Telefonzentrale anpassen. Dies ist für das korrekte Einlesen der Aktivitäten durch das speicherresidente Programm, die Übernahme der Daten in die Auswertesoftware sowie für die Verwaltung der Nebenstellen zwingend erforderlich. Daher kann die vorhandene Telefonzentrale beim ersten Start der Auswertesoftware sofort ausgewählt werden.

Mit der Auswertesoftware können die Möglichkeiten der Telefonzentralen somit voll ausgeschöpft werden. Die einfache Handhabung und der übersichtliche Aufbau machen die flexible Auswertung der Telefondaten dabei zum Kinderspiel. **ELV**

Datum	NST	Nummer	Art	Minuten	Gespräche
08.11.94	14	0220581142	abgehendes Amtsgespr	17	3
24.11.94	15	055150679		21	3
24.11.94	40	02564862		13	3
28.11.94	45	051216207		28	3
10.11.94	46	003382837		18	3
10.11.94	46	003382837		13	4
14.11.94	46	004161971		19	3
18.11.94	46	004161971		20	3
18.11.94	46	004161971		11	4
07.11.94	57	044196990		16	3
02.11.94	62	008526094		12	3
04.11.94	62	008862648		12	3
04.11.94	62	008862648		27	4
09.11.94	65	041615066		25	3
29.11.94	66	0041619711592	abgehendes Amtsgespr	13	3

Ergebnis einer Auswertung