



Mediatrix Extensions für Mediatrix-Contex v2.1

AGENTURSTEUERUNG V1.3



powered by intelligence

Autor: ITyX Solutions

Letzte Änderung: 11. November 2013

Inhaltsverzeichnis

1	Extension: Agentursteuerung.....	2
1.1	Installation	2
1.1.1	Datenbank-Update	2
1.1.2	mediatrix.properties.....	3
1.1.3	Business-Rules.....	7
1.1.4	Rechte	7
1.1.4.1	Agentursteuerung:Administrator	7
1.1.4.2	Agentursteuerung:Monitoring über alle Agenturen	7
1.1.4.3	Agentursteuerung:Monitoring über berechtigte Agenturen	7
1.1.5	Routingmodell für Mitarbeiter	10
1.1.6	Dienste.....	10
1.1.6.1	Monitoring	11
1.2	YARD	12
1.3	Agenturen erstellen & bearbeiten.....	13
1.3.0.2	Agenturen bearbeiten.....	14
1.4	Agentur-Routingmodelle.....	18
1.4.1	Prozentrouting (PR).....	18
1.4.2	Servicelevelrouting (SLR).....	18
1.4.2.1	Regeln	20
1.4.2.2	Beispiel.....	21
1.4.3	Teilprojektrouting (TPR)	22
1.4.4	Manuelle Zuweisung.....	22
1.5	Agentur Monitoring	23
1.5.1	Volumenmonitoring (Reiter)	23
1.5.1.1	Filter	23
1.5.1.2	VolumenMonitoring (Tabelle)	24
1.5.1.3	Intervallmonitoring.....	25
1.5.2	Alterungsmonitoring	26
1.5.3	Ressourcenmonitoring	27
1.5.3.1	Produktivität	28
1.5.3.2	Schwellwerte	29
1.5.4	Ansicht der Mediatrix-Mailinbox.....	29

Abbildungsverzeichnis

1	Agentursteuerung: Aktivierte Business-Rules	8
2	Agentursteuerung: Rechtestruktur	9
3	Agentursteuerung: Mitarbeiter-Routingmodell	10
4	Agentursteuerung: Agentur-Übersicht	13
5	Agentursteuerung: Agenturen Administrator	14
6	Agentursteuerung: Agenturen Administrator (Agenturkonfiguration)	15
7	Agentursteuerung: Optische Anpassung der Tabellen	19
8	Agentursteuerung: Teilprojektrouting (TPR)	22
9	Agentursteuerung: Manuelle Zuweisung	23
10	Agentursteuerung: Monitoring	23
11	Agentursteuerung: Volumenmonitoring, Intervalldarstellung	25
12	Agentursteuerung: Alterungsmonitoring	26
13	Agentursteuerung: Alterungsmonitoring	27
14	Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring	27
15	Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring Schwellwerte 1	29
16	Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring Schwellwerte 2	29

Listings

- 1.1 mediatrix.properties-Einträge mit Beschreibung 3
- 1.2 Standardkonfiguration des Monitoring-Diensts 11
- 1.3 Standardkonfiguration des Routing-Diensts „YARD“ 12
- 1.4 Beispiel eines Agentursteuerung-Templates 18



**MEDIATRIX
RESPONSE**

Vorwort

Bei diesem Dokument handelt es sich um einen Auszug eines größeren Handbuchs. Es ist deshalb möglich, dass Querverweise und Referenzen auf Seiten ausserhalb dieses Auszugs zeigen. In diesem Falle werden die Verweise mit „??“ statt einer Kapitel-Nummer dargestellt.



It's not a bug, it's a feature.



ITyX
GOOD TO KNOW.



**MEDIATRIX
RESPONSE**

1 Extension: Agentursteuerung

Die Mediatrix-Agentursteuerung ist ein System, welches Vorgänge im Mediatrix-System dynamisch unterschiedlichen Mitarbeitergruppierungen (=Agenturen) zuweist. Häufig sind diese Mitarbeiter an unterschiedlichen Standorten / Teams aufgeteilt. Die Unterschiede zu klassischen Mediatrix-Routingmodellen sind die Unterstützung von SLAs (Service Level Agreements), Echtzeit-Monitoring und die dynamische Anpassung des Routingmodells - dazu gehört die Anpassung des Soll-Durchsatzes, abhängig davon ob die Agentur die vorgegebene Anzahl an Fragen innerhalb des SLAs in einem Zeitraum von 24 Stunden abgearbeitet hat oder nicht. Die Routingmodelle des Core-Systems werden dadurch nicht außer Kraft gesetzt, die Agentursteuerung wird nur vor dem Core-Routing eingesetzt, um die Zuweisung an die Agenturen durchzuführen. Die Abarbeitung durch die Agenturen erfolgt durch das Core-Routing (z.B. „Default Routing Model“).

1.1 Installation

Die Agentursteuerung benötigt als Mindestvoraussetzung eine Mediatrix-Contex-Installation mit v2.1.53.1 oder höher. V2.0-Installationen werden nicht unterstützt. Die Extension wird in Form einer JAR-Datei ausgeliefert - z.B. agentursteuerung-1.3.2.jar. Diese ist in das Mediatrix-Contex-Verzeichnis unter `libs/clientlibs/` zu kopieren.

1.1.1 Datenbank-Update

Die Verarbeitung der Daten innerhalb der Agentursteuerung benötigt zusätzliche Tabellen. Nachdem die JAR-Datei in das korrekte Verzeichnis kopiert wurde, können diese Tabellen einfach über den SQL-Updater (`bin/install/04_mediatrixupdate.cmd`) hinzugefügt werden. Nach der Ausführung dieses Scripts sollten folgende neue Tabellen in der Mediatrix-Datenbank auftauchen:

- `ar_agentur`
- `ar_agentur_blacklist`
- `ar_agentur_liegezeiten`
- `ar_benachrichtigung`
- `ar_einstellungen`
- `ar_frageagentur`
- `ar_log`



- ar_mitarbeiter
- ar_monitoring
- ar_routingplan
- ar_routingplan_teilprojekt
- ar_schwellwerte
- ar_weiterleitungshistorie

1.1.2 mediatrix.properties

Dieses Kapitel beschreibt zusätzliche Einträge für die Datei `mediatrix.properties`, die für die Agentursteuerung relevant sind. Pflichteinträge ohne funktionalen Default-Wert sind:

- [agentursteuerung.project](#)

Falls die Dokumentation zum Teil auch schon in der Konfigurationsdatei selbst stehen soll, gibt es hier ein Template¹:

```
#
# Agentursteuerung
#

# EventPerformer Projekt
agentursteuerung.project=<projekt-id>

# Legt fest in welcher Extra-Spalte die Agenturinformation geschrieben wird.
# DEFAULT: 0 - Es werden keine Informationen hinterlegt.
agentursteuerung.mailinbox.spalte=1
micolumn.1=Zugewiesen

# Darf ein MX-User mehr als einer Agentur zugeordnet sein
# 1 = true ; 0 = false
agentursteuerung.agent.mehrAgenturen=0

# Interval der Aktualisierung innerhalb des Monitorings (angabe in Minuten)
agentursteuerung.monitoring.intervall=5

# Intervall der Aktualisierung für das Intervallmonitoring
# Erlaubte Eingaben: 15,30,45,60
# DEFAULT: 15 Minuten
agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.intervall=15
```

¹es sind nicht alle Schalter enthalten, nur die wichtigsten

```
# Löscht Daten die älter als X Tage sind (Angabe in Tagen)
# DEFAULT: 0 aus
agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.maxAlter=2

# Erlaubt das Anzeigen von Wiedervorlagen die nicht in der selben Agentur, aber für den
  Agenten erstellt wurden
# DEFAULT: 0
# 1 = true ; 0 = false
agentursteuerung.agenturunabhaenigewiedervorlagen=1
```

Listing 1.1: mediatrix.properties-Einträge mit Beschreibung

agentursteuerung.fetchsize

Beispiel: `agentursteuerung.fetchsize=7500` (default 5000)

Die Liste der anzuzeigenden, offenen Fragen pro Agentur wird durch diesen Wert begrenzt.

agentursteuerung.log

Beispiel: `agentursteuerung.log=1` (default 0)

Ist dieser Schalter aktiviert, so werden alle Aktionen aller Mitarbeiter in die Tabelle `ar_log` geschrieben. Standardmäßig ist diese Funktion nicht aktiviert.

agentursteuerung.agent.mehrAgenturen

Beispiel: `agentursteuerung.agent.mehrAgenturen=1` (default 0)

Standardmäßig kann ein Agent nur einer Agentur zugewiesen werden. Wird dieser Schalter aktiviert, können Agenten auch mehreren Agenturen zugewiesen werden.

agentursteuerung.agenturunabhaenigewiedervorlagen

Beispiel: `agentursteuerung.agenturunabhaenigewiedervorlagen=1` (default 0)

Standardmäßig kann die Funktion „Wiedervorlage“ nur Agentur-intern verwendet werden. Wird der Schalter aktiviert (=1), so können Wiedervorlagen gesehen und getätigt werden, die außerhalb der Agentur liegen.

agentursteuerung.mailinbox.letztezueweisung.spalte

Beispiel: `agentursteuerung.mailinbox.letztezueweisung.spalte=1` (default 0)

Definiert eine der extra-Spalten der Mediatrix-email-Tabelle. Es gibt 12 Spalten, die Option kann also die Werte 1 bis 12 annehmen. In diese Spalte wird dann der Wert „Zeitpunkt der letzten Zuweisung“ eingetragen. Im Client wird hier ein Datum + Uhrzeit angezeigt, wann das Poststück das letzte Mal einer Agentur zugewiesen wurde.



Siehe auch Kapitel [1.5.4 \(Ansicht der Mediatrix-Mailinbox, Seite 29\)](#).

agentursteuerung.mailinbox.spalte

Beispiel: `agentursteuerung.mailinbox.spalte=12` (default 1)

Definiert eine der extra-Spalten der Mediatrix-email-Tabelle. Es gibt 12 Spalten, die Option kann also die Werte 1 bis 12 annehmen. In diese Spalte wird dann der Wert „Letzte Zuweisung“ eingetragen. In diesem Feld wird der Name der Agentur eingetragen, dem das Poststück das letzte Mal zugewiesen wurde. Es ist auch möglich den Schalter `agentursteuerung.mailinbox.spalte=0` einzutragen. In diesem Fall wird das Feld „Reserviert für“ verwendet (in der Datenbank: `frage.reserviertfuer`).

agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.intervall

Beispiel: `agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.intervall=45` (default 15)

Gibt das Zeitintervall in Minuten an, in welchen Zeitabständen der Monitoring-Daemon laufen soll. Mögliche Angaben sind 15, 30, 45 und 60. Siehe auch Kapitel [1.1.6.1 \(Monitoring, Seite 11\)](#).

agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.maxAlter

Beispiel: `agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.maxAlter=60` (default 0)

Zeiteinheit in Tagen. Einträge der Tabelle `ar_monitoring`, die älter sind als XX Tage, werden gelöscht. Standardmäßig steht dieser Wert auf 0, d.h. es erfolgt keine Löschung.

agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.intervall.delay

Beispiel: `agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.intervall.delay=10` (default 5)

Gibt die Zeitverzögerung in Minuten an, wie lange das Monitoring nach Dienst-Start verzögert wird. Siehe auch Kapitel [1.1.6.1 \(Monitoring, Seite 11\)](#).

agentursteuerung.project

Beispiel: `agentursteuerung.project=100` (default 0)

Dieser Schalter legt fest welche ID das Mediatrix-Projekt hat, in dem die Business-Rule `AgentursteuerungServerSystem` geladen ist. Diese Rule darf nur einmal geladen werden, selbst wenn die Agentursteuerung über mehrere Mediatrix-Projekte konfiguriert wird.



Dieser Schalter muss in jedem Falle in die Datei `mediatrix.properties` eingetragen werden.

opmodus.helpertable

Beispiel: `opmodus.helpertable=1` (default 0)

Es handelt sich hier um einen Mediatrix-Core-Schalter, er hat jedoch innerhalb der Extension „Agentursteuerung“ ebenfalls Auswirkungen. Er speichert die Ansicht der Mailbox für jeden Mitarbeiter in einer temporären Tabelle, abhängig von Zuständigkeiten und Berechtigungen. Diese temporäre Tabelle wird auch für die Ansichten von Agenturen nutzbar, wenn sie aktiviert wird (=1). Der Einsatz dieser Hilfstabellen ist generell empfohlen. Siehe auch Kapitel „opmodus.helpertable“ (Mediatrix-Handbuch).

windowseventlog

Beispiel: `windowseventlog=1` (default 0)

Schreibt Logs in das Windows-Eventlog. Hierzu muss jedoch eine DLL-Datei korrekt installiert werden. Siehe hierzu „windowseventlog“ im Mediatrix-Handbuch. Logeinträge sind:

OpModusSperre:(A)Keine zuweisbare E-Mail gefunden in <Zahl>untersuchten Fällen

OpModusSperre:(B)Keine zuweisbare E-Mail gefunden in 100 untersuchten Fällen

yard.checkVisualAssgined

Beispiel: `yard.checkVisualAssgined=1` (default 0)

Wenn aktiviert, dann wird die bestehende visuelle Anzeige im Falle einer Neuordnung geprüft und ggf. aktualisiert (z.B. „letzte Zuweisung“ steht in `email.extra11` → dieses Feld wird aktualisiert.)



Stellen Sie diesen Schalter nicht auf 1, wenn `agentursteuerung.mailbox.spalte=0` konfiguriert wurde. Es könnte sonst zu Problemen kommen.

yard.debug

Beispiel: `yard.debug=0` (default 1)

Schaltet den Routing-Daemon-Debug-Log aus / an. Es kommt also zu mehr Logausgaben. Standardmäßig ist der Debug-Modus aktiviert.

yard.task.interval

Beispiel: `yard.task.interval=70` (default 30)

Zeiteinheit in Minuten. Gibt an, in welchem Zeitabstand offene Fragen an die bestehenden Agenturen verteilt werden sollen.

1.1.3 Business-Rules

Die Agentursteuerung kann auf mehrere Mediatix-Projekte verteilt arbeiten. Sie müssen bei jedem der Projekte die folgenden Business-Rules installieren, damit die Agentursteuerung ansprechbar ist.

 [businessrules_agentursteuerung.zip](#) (Stand: 24.10.2013)



Die Business-Rule `AgentursteuerungServerSystem` darf nur in **einem** Projekt aktiviert sein, da es sonst zu Seiteneffekten kommen könnte. Die Business-Rule muss in demjenigen Projekt aktiviert sein, auf das der Schalter [agentursteuerung.project](#) konfiguriert wurde.

Fügen Sie die Business-Rules über die Mediatix-Projektadministration (Abbildung 1) in Ihre Projekte ein und aktivieren Sie diese.

1.1.4 Rechte

Für jedes Projekt, welches für die Agentursteuerung freigegeben und verwendet werden soll, können administrative Rechte über die Agentursteuerung vergeben werden (Abbildung 2).

Die Rechte befinden sich auf Projekt-Ebene in einem Unterordner namens „Agentursteuerung“

Agentursteuerung:Administrator

Das administrative Recht für die Agentursteuerung. Mediatix-Administratoren haben dieses Recht nicht automatisch, auch diesen muss es zugewiesen werden. Ist dieses Recht gegeben, so ist die Administration der Agentursteuerungs-Extension möglich über:

Administration → Agentursteuerung (neues Fenster)

oder

Administration → Projekt → Bearbeiten → Agentursteuerung (embedded)

Die zwei Fenster haben die identische Funktionalität.

Agentursteuerung:Monitoring über alle Agenturen

Dieses Recht erteilt die Fähigkeit das Agentur-Echtzeit-Monitoring aufzurufen, welches über

Statistiken → Agentur Monitoring

innerhalb des Mediatix-Clients aufgerufen wird. Es können beliebige Agenturen überwacht werden. Siehe auch Kapitel 1.5 ([Agentur Monitoring](#), Seite 23).

Agentursteuerung:Monitoring über berechnigte Agenturen

Dieses Recht hat dieselben Auswirkungen wie [Agentursteuerung:Monitoring über alle Agenturen](#), nur mit der Einschränkung, dass der Filter maximal diejenigen Teilprojekte darstellen und überwachen kann, für die

Projekt	Defaults	Schlagworte	Konten	Filter	PTME	FAQ
Adressbuch	Rule	e-Kat	Prio	Archiv	Contex	View-Filter
		Telefonkontakt	Self-Service	Contex-Filter		

☒ Alle Rules
 ☐ Client Rule
 ☐ Server Rule

Name	Aktiviert am	Nur Binärdatei	Zertifizierung-Status	Erstellungsdatum
AgentursteuerungAntw...	17.09.2012 - 09:50	-	+	30.05.2012 - 15:09
AgentursteuerungClient...	17.09.2012 - 09:50	-	+	17.04.2012 - 12:09
AgentursteuerungEvent...	17.09.2012 - 09:50	-	+	17.04.2012 - 12:09
AgentursteuerungFrage...	17.09.2012 - 09:50	-	+	31.08.2012 - 11:33
AgentursteuerungFrage...	17.09.2012 - 09:50	-	+	09.08.2012 - 11:09
AgentursteuerungMailIn...	17.09.2012 - 09:50	-	+	31.08.2012 - 11:44
AgentursteuerungServe...	17.09.2012 - 09:50	-	+	17.04.2012 - 14:27
IServerMonitorRule	17.09.2012 - 09:50	-	+	30.05.2012 - 15:08

Ansicht AgentursteuerungAntwortAnzeigenRule **IClientAnswerView**

☒ Aktiv

Abbildung 1: Agentursteuerung: Aktivierte Business-Rules

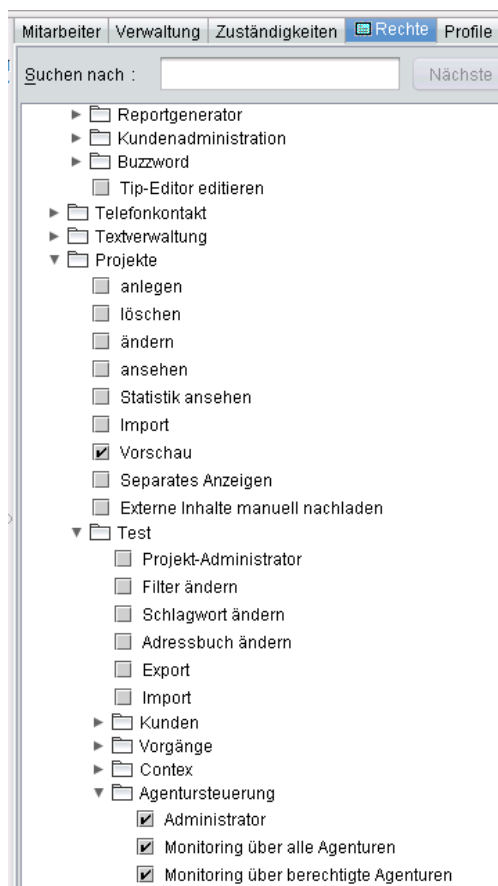


Abbildung 2: Agentursteuerung: Rechtestruktur

der Mediatrix-Mitarbeiter auch Zuständigkeiten besitzt. Siehe auch Kapitel 1.5 ([Agentur Monitoring](#), Seite 23).

1.1.5 Routingmodell für Mitarbeiter

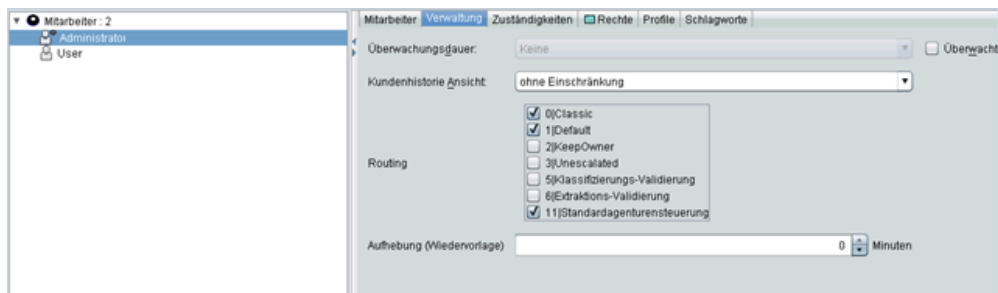


Abbildung 3: Agentursteuerung: Mitarbeiter-Routingmodell

In der Mitarbeiteradministration ist den Mitarbeitern, die für Agenturen arbeiten sollen, das Routingmodell „Standardagentursteuerung“ zuzuweisen (Abbildung 3). Wird diese Konfiguration nicht getätigt, so werden einem Mitarbeiter auch Fragen aus anderen Agenturen zugewiesen.

1.1.6 Dienste

Die Agentursteuerung benötigt die Installation von zwei zusätzlichen Diensten, dem [Monitoring](#) und dem Routing-Service ([YARD](#)). Diese sollten auf demselben Server installiert werden wie der Mediatrix Application Service. Dedizierte Context-Rechner (falls vorhanden) benötigen diesen Dienst nicht.

Die Dienste werden auf dieselbe Weise installiert wie die ursprünglichen ITyX-Dienste. Nutzen Sie die vorhandenen Install-Skripts und fügen Sie jeweils eine passende Zeile ein, die auf die korrekte Tanuki-Wrapper-Konfiguration zeigt.


Monitoring

```
#
# Name Parameters
#
set.SERVICE=ityxagenturmonitoring
set.FULLSERVICE=ITyX Agentur Monitoring
set.JMXPORT=9260

#include ../../../../conf/service/ityxcommon.inc.conf

# Application parameters. Add parameters as needed starting from 1
wrapper.app.parameter.1=starter.StartUp
wrapper.app.parameter.2=!
wrapper.app.parameter.3=de.ityx.agentursteuerung.monitoring.MonitoringDaemon
#Optional für test
#wrapper.app.parameter.4=--dev
```

Listing 1.2: Standardkonfiguration des Monitoring-Diensts

 [ityx-agentur-monitoring.conf](#)



Achten Sie darauf, dass die Werte `set.SERVICE`, `set.FULLSERVICE` und `set.JMXPORT` auf dem System eindeutig sind.


1.2 YARD

```
#
# Name Parameters
#
set.SERVICE=ityxagenturrouting
set.FULLSERVICE=ITyX Agentur Routing
set.JMXPORT=9250

#include ../../../../conf/service/ityxcommon.inc.conf


# Application parameters. Add parameters as needed starting from 1
wrapper.app.parameter.1=starter.StartUp
wrapper.app.parameter.2=!
wrapper.app.parameter.3=de.ityx.agentursteuerung.yard.RoutingDaemon
```

Listing 1.3: Standardkonfiguration des Routing-Diensts „YARD“

 [ityx-agentur-routing.conf](#)



Achten Sie darauf, dass die Werte `set.SERVICE`, `set.FULLSERVICE` und `set.JMXPORT` auf dem System eindeutig sind.

„YARD“ steht für „Yet Another Routing Demon“ .

1.3 Agenturen erstellen & bearbeiten

The screenshot shows the 'Agentursteuerung' window with the following elements:

- Einstellungen:**
 - Projekt: Test
 - ☐ E-Mail an CS-Monitoring senden
 - ☐ Angemeldete Supervisor benachrichtigen
 - Empfänger bearbeiten
- Agentursteuerung:**
 - Aktive Zuweisung: Teilprojektrouting (TPR)
 - Datum: 24.10.2013 (Heute)
 - Geplante Zuweisung: Teilprojektrouting
 - Zuweisung ändern: Teilprojektrouting (TPR)
 - Template: Importieren
 - Filter: Alle Agenturen
- Calendar:** A calendar for October 2013 with dates 1 through 31. The 24th is highlighted in blue.
- Table:**

Teilprojekt	AG1	AG2	AG3	AG4	AG5	
Default		50	50	0	0	0
Nachbearbeitung		0	50	50	0	0
TP1		50	0	50	0	0
- Summe Forecast: 0**
- Buttons:** Änderungen übernehmen, Aktualisieren, Agenturen bearbeiten

Abbildung 4: Agentursteuerung: Agentur-Übersicht

Das Fenster „Agentursteuerung“ (Abbildung 4) erreichen Sie über:

Administration → Agentursteuerung

In diesem Fenster können Sie Agenturen erstellen und bearbeiten. Das beinhaltet die Einstellung von Service-Levels, Zuweisung von Mitarbeitern, Einstellung von Routing-Mechanismen und die Errechnung von sogenannten „Forecasts“.



Das Agentur-Monitoring ist über ein separates Fenster einsehbar - siehe Kapitel 1.5 (Agentur Monitoring, Seite 23)

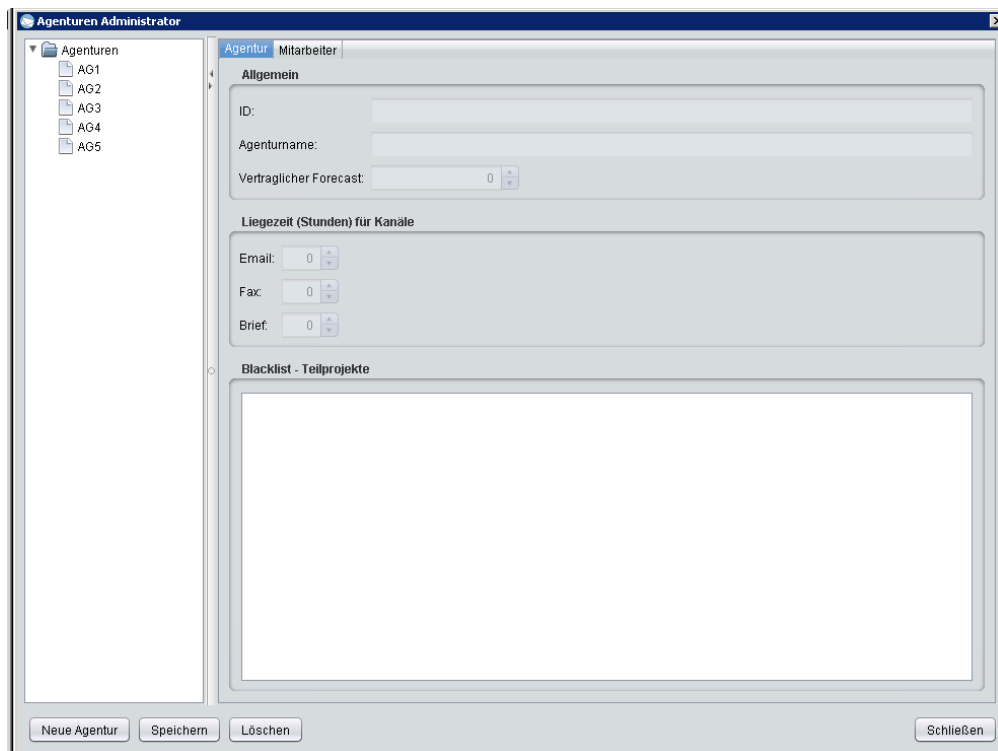


Abbildung 5: Agentursteuerung: Agenturen Administrator

Agenturen bearbeiten

Die Schaltfläche „Agenturen bearbeiten“ (unten Rechts in Abbildung 4) öffnet ein neues Fenster „Agenturen Administrator“ (Abbildung 5). Zu den Bedienelementen:

- Mithilfe der Schaltfläche „Neue Agentur“ kann eine neue Agentur erstellt werden (z.B. „AG1“, „AG2“ etc.).
- Mittels „Löschen“ können markierte Agenturen wieder entfernt werden.
- „Schließen“ schließt das Fenster „Agenturen Administrator“. Alle Änderungen werden dabei verworfen.
- „Speichern“ speichert alle Änderungen an vorhandenen und neuen Agenturen.

Das Fenster (Abbildung 5) ist in zwei Bereiche geteilt. Links sehen Sie eine Liste aller Agenturen, Rechts wird die jeweils markierte Agentur konfiguriert. Die rechte Seite besitzt zudem zwei Reiter, „Agentur“ und „Mitarbeiter“. Über „Mitarbeiter“ werden Mediatrix-Mitarbeiter einer Agentur zugewiesen.



Solange der Schalter [agentursteuerung.agent.mehrAgenturen=0](#) gesetzt ist, können Mediatrix-Mitarbeiter nur einer Agentur zugewiesen werden. Siehe Kapitel 1.1.2 ([mediatrix.properties](#), Seite 3).

Über den Reiter „Agentur“ werden die Grundeinstellungen für jede Agentur gesetzt:

ID

Die interne ID der Agentur. Diese wird z.B. beim Import von Agentur-Templates benötigt (Kapitel 1.3.0.2.7 (Zuweisung, Seite 17)).

Agenturname

Der Name der Agentur.

Vertraglicher Forecast

Abbildung 6: Agentursteuerung: Agenturen Administrator (Agenturkonfiguration)

Als „Vertraglicher Forecast“ wird die Anzahl von Dokumenten definiert, die eine Agentur pro Tag (24h) abarbeiten soll. Der Forecast wird als minimale Leistungsgrenze betrachtet. Agenturen können mehr als diese Grenze bearbeiten, sollten diese nach Möglichkeiten jedoch nicht unterschreiten. Die tatsächliche Leistungsfähigkeit einer Agentur kann im Monitoring errechnet werden. In Abbildung 6 ist z.B. ein Forecast von 100 eingestellt. Es wird also erwartet, dass die Agentur mindestens 100 Dokumente pro Tag abarbeiten (in Mediatix-Jargon „erledigen“) kann. Diese Zahl wird über den YARD-Service verwendet, um der Agentur prozentual aus den zugewiesenen Teilprojekten Dokumente zuzuweisen. Mehr dazu in Kapitel 1.2 (YARD, Seite 12) und 1.3.0.2.7 (Zuweisung, Seite 17).



Wird ein Forecast von „0“ konfiguriert, so erhält die Agentur keine Dokumente.

Bei diesem Wert handelt es sich um einen *Default*-Wert, der für alle Einträge im Servicelevelrouting- und Prozentrouting-Modell standardmäßig eingetragen wird. Dieser Wert kann pro Tag allerdings durch den Wert in der Tabelle „Forecast“ überschrieben werden - siehe auch Kapitel 1.4.1 ([Prozentrouting \(PR\)](#)) und 1.4.2 ([Servicelevelrouting \(SLR\)](#)) ab Seite 18).

Liegezeit (Stunden) für Kanäle

Hier kann für jeden Dokumententyp eine maximale Liegezeit konfiguriert werden, die sich nach dem vertraglich festgelegten SLA richten sollte. Dieser Wert geht mit in die Berechnung des Service-Level-Routings für Agenturen ein. Wird diese Zeit am Vortag überschritten, hat dies negative Auswirkungen auf das Routing von Dokumenten an die Agentur am Folgetag. Mehr dazu in Kapitel 1.3.0.2.7 ([Zuweisung](#), Seite 17) und Kapitel 1.4.2 ([Servicelevelrouting \(SLR\)](#), Seite 18).

Blacklist - Teilprojekte

Die für eine Agentur relevanten Teilprojekte werden hier aufgelistet. Über die Blacklist können Teilprojekte von der automatischen Zuweisung an Agenturen ausgeschlossen werden. Diese Funktion könnte z.B. auf SPAM-Teilprojekte oder auf Contex-Nachbearbeitungsstationen angewendet werden - Siehe Abbildung 6.

Einstellungen

Dieser Teil konfiguriert Benachrichtigungen an Personen im Falle eines Fehlers in der Agentursteuerung oder wenn der Routing-Demon (YARD) an einem Tag ausgeführt wird, der keine explizite Konfiguration für die Agenturen enthält. In diesen Fällen arbeitet die Agentursteuerung natürlich weiter, allerdings lediglich mit dem Default-Routingmodell (Prozentrouting).

Für jedes Mediatrix-Projekt können hier separate Einstellungen durchgeführt werden. Die Häkchen sind nicht verpflichtend und dienen nur der Funktionsüberwachung. Benachrichtigungen können per E-Mail oder per Popup-Nachricht in Mediatrix erfolgen.

E-Mail an CS-Monitoring senden²: E-Mails werden an eine Liste von Mediatrix-Mitarbeitern versendet. Über den Button „Empfänger bearbeiten“ kann diese Liste editiert werden.

Angemeldete Supervisors benachrichtigen: Ist diese Option aktiviert, so werden alle Personen über eine Mediatrix-Meldung benachrichtigt (Popup-Fenster), die angemeldet sind und das Recht [Agentursteuerung:Administrator](#) besitzen.

²CS = Customer Service

Zuweisung

Die Zuweisung von Dokumenten erfolgt über mathematische Berechnungen, die sich aus der Konfiguration der Agenturen sowie der tatsächlichen Durchsatzrate der Agentur errechnen. Die Extension bietet drei Varianten an, um Dokumente zu verteilen:

- Prozentrouting (PR)
- Servicelevelrouting (SLR)
- Teilprojektrouting (TPR)

Die Funktion dieser Modelle wird detailliert in Kapitel 1.4 ([Agentur-Routingmodelle](#), Seite 18) beschrieben.

Datum

Anhand des Kalenders im rechten Bereich des Fensters können Tage ausgewählt werden, für die eine Agenturverteilung konfiguriert werden soll. Planungen können nicht für Tage in der Vergangenheit gespeichert, aber betrachtet werden. Farbmarkierungen sind wie folgt:

- **Grün markierte Tage** sind bereits in der Datenbank gespeicherte Routingkonfigurationen. Diese Konfigurationen können auch später noch eingesehen werden. Eine Beschränkung dieser Einsicht kann über den mediatrix.properties-Schalter [agentursteuerung.monitoring.intervallmonitoring.maxAlter](#) erfolgen.
- Der **Blau markierte Tag** ist die derzeitige Selektion, für die das Routing gerade konfiguriert werden kann.
- Der **rot umrahmte Tag** ist HEUTE.

Zuweisung ändern

Über dieses Dropdownmenü kann das Routingmodell für Agenturen ausgewählt werden. Die Auswahl wird erst dann gespeichert, wenn der Button „Änderungen übernehmen“ gedrückt wird. Die für den Tag geschaltete und gespeicherte Zuweisung kann man über den Hinweis „Aktive Zuweisung“ erkennen.

Die Funktion dieser Modelle wird detailliert in Kapitel 1.4 ([Agentur-Routingmodelle](#), Seite 18) beschrieben.

Template

Über den Button „Template importieren“ kann eine Routing-Konfiguration für den Tag aus einer CSV-Datei importiert werden. Das erleichtert den administrativen Aufwand, wenn z.B. gleich für die nächsten zwei Wochen geplant werden soll, ohne für jeden Tag dieselben Zahlen eintragen zu müssen. CSV-Templates sind nur für die Modelle [Prozentrouting \(PR\)](#) und [Servicelevelrouting \(SLR\)](#) vorgesehen.

Das Format der CSV-Datei ist wie folgt:


In der 1. Zeile müssen immer die Spaltennamen der Tabelle `ar_routingplan` wiederzufinden sein. Die Reihenfolge der Daten innerhalb der CSV-Datei spielt somit keine Rolle (z.B. die ID der Agentur kann auch an

letzter Stelle stehen).

Die notwendigen Spalten sind: `agentur`, `routing`, `minforecast`, `maxforecast`, `servicelevel`, `maxservicelevel`, `minservicelevel`. In die Spalte `agentur` ist die ID der Agentur einzutragen. Diese finden Sie in der Datenbank oder im Fenster „Agenturen Administration“ (Siehe Kapitel 1.3.0.2.1 (ID, Seite 15)). Siehe Beispiel 1.4.

```
agentur,routing,forecast,minforecast,maxforecast,servicelevel,minservicelevel,
    maxservicelevel
420,2,300,5,150,120,30,400
```

Listing 1.4: Beispiel eines Agentursteuerung-Templates

 `agentursteuerung_import.csv`



Der vorgeschriebene Delimiter dieser CSV-Dateien ist „`,`“ (Komma).

Filter

Über die Filter-Funktion kann die Ansicht der Tabellarischen Darstellung begrenzt werden, um bei einer höheren Anzahl von Agenturen die Übersicht zu behalten.

1.4 Agentur-Routingmodelle

Die Agentur-Routingmodelle weisen den Agenturen anhand von Berechnungen Mediatrix-Fragen zu. Diese Zuweisung ist nicht mit den Routing-Modellen von Mediatrix-Core zu verwechseln, diese sind lediglich für die Zuweisung von Fragen an Mitarbeiter zuständig. Sollten Informationen in der jeweiligen Tabelle einer Routing-Einstellung zu unübersichtlich werden, kann die Tabelle über den markierten Button in Abbildung 7 angepasst werden

1.4.1 Prozentrouting (PR)

Das Prozentuale Routing ist gleichzeitig auch die Standardvariante. Sollte für einen Tag keine explizite Konfiguration eines Routingmodells angegeben sein, so wird stets mittels Prozentrouting gearbeitet. Es handelt sich hierbei um ein Servicelevelrouting „lite“. Den Agenturen wird der Fallback-Wert aus der Agenturkonfiguration zugewiesen. Sollten mehr oder weniger Dokumente zur Verfügung stehen, so werden den Agenturen prozentual Dokumente zugeteilt. Z.B. wenn Agentur A einen Forecast-Wert von 150 und Agentur B einen Forecast-Wert von 50 Dokumenten hat, so werden die Dokumente zu 75% an Agentur A und zu 25% an Agentur B zugewiesen, um diese zu bearbeiten.

1.4.2 Servicelevelrouting (SLR)

Beim SL-Routing werden Agenturen prozentual mit Fragen „versorgt“, wie es in einem möglichen Servicelevel-Vertrag vereinbart wurde. Der Soll-Wert der zu verarbeitenden Dokumente wird als „Forecast“-Wert einge-

precast %	Servicelevel	MinServicelevel	MaxServicelevel
0	0	0	
0	0	0	
0	0	0	
0	0	0	
0	0	0	

☒ Agentur
☒ Forecast
☒ Forecast %
☒ MinForecast
☒ MinForecast %
☒ MaxForecast
☒ MaxForecast %
☒ Servicelevel
☒ MinServicelevel
☒ MaxServicelevel

☐ Horizontaler Rollbalken
☐ Alle Spalten anpassen
☐ Ausgewählte Spalte anpassen

Abbildung 7: Agentursteuerung: Optische Anpassung der Tabellen

stellt. Der Agentur-Administrator kann zudem ein Fein-Tuning vornehmen. Zur Bewertung aller relevanten Min/Max-Werte werden die tatsächlichen Verarbeitungsstatistiken der letzten 24h herangezogen.



Da stets das Mediatrix-Reporting der letzten 24h verwendet wird, macht es oft keinen Sinn die Einstellungen für das Servicelevelrouting an einem Montag durchzuführen, da in den meisten Fällen Sonntags nicht gearbeitet wird.

Begriff	Beschreibung
Agentur	fest - Name der Agentur. Er kann über „Agentur bearbeiten“ editiert werden.
Forecast	editierbar - Der erfasste Wert aus den Einstellungen der Agentursteuerung. Es ist die Anzahl der Dokumente, die eine Agentur pro Tag abarbeiten soll.
Forecast %	fest - Eine aus dem „Forecast“ errechnete Prozentzahl, die das Verhältnis der Verteilung zwischen den Agenturen widerspiegelt.
MinForecast %	editierbar - Ist der prozentuale Wert des MinForecast-Eintrags (20 entspricht 20%).

MinForecast	fest - Dieser Wert wird aus den Werten „Forecast“ und „MinForecast %“ errechnet.
MaxForeCast %	editierbar - Ist der prozentuale Wert des MaxForecast-Eintrags (20 entspricht 20%).
MaxForeCast	fest - Dieser Wert wird aus den Werten „Forecast“ und „MaxForecast %“ errechnet.
Servicelevel	editierbar - Hier kann ein Service-Level-Wert (ganzzahlige Werte von 1-100) eingetragen werden. Dieser Wert hat allerdings (noch) keinerlei Auswirkungen auf das Routing-Modell.
MinServicelevel	editierbar - Prozentualer Wert in ganzen Zahlen (20 entspricht 20%).
MaxServiceLevel	editierbar - Prozentualer Wert in ganzen Zahlen (20 entspricht 20%).

Desweiteren wird ein „Effizienzfaktor“ in die Berechnung mit aufgenommen, der abhängig von der für Agenturen konfigurierten Lieferzeit berechnet, wie „gut“ die Agentur innerhalb der SLA Mediatrix-Vorgänge verarbeitet hat.

$$\text{Effizienzfaktor} = \frac{\sum (\text{Alle erledigten Vorgänge}) - \sum (\text{Erledigte Vorgänge mit überschrittener Liegezeit})}{\sum \text{Alle erledigten Vorgänge}}$$

Erklärung:

Für die letzten 24h wird für jede Agentur einzeln berechnet, wie viele Vorgänge erledigt wurden. Dazu wird die Anzahl der erledigten Vorgänge berechnet, deren Liegezeit überschritten wurde. Der Faktor wird für jeden Tag aufs neue mit dieser Formel berechnet. Die Effizienz wird mit dem Wert MinServicelevel und MaxServicelevel verglichen.

Regeln

Der Wert „MaxServicelevel“ muss größer sein als „MinServicelevel“ und kleiner als 100. Der „MaxServicelevel“ ist die (Belohnungs-)Grenze nach oben. Dieser Wert ist die Höchstgrenze der zu erreichenden prozentualen Anzahl an Vorgängen, die innerhalb der Liegezeit abgearbeitet werden können. Wird diese Grenze überschritten, so wird das Agenturrouting beim nächsten Durchlauf mehr Dokumente an diese Agentur zuweisen. Der Wert „Forecast“ wird in diesem Falle auf den Wert „MaxForeCast“ erhöht.

Der Wert „MinServicelevel“ muss kleiner sein als „MaxServicelevel“ und größer sein als 0. Der „MinServicelevel“ ist die (Bestrafungs-)Grenze nach unten. Dieser Wert ist die mindestens zu erreichende, prozentuale Anzahl an Vorgängen, die innerhalb der Liegezeit abzuarbeiten ist. Wird sie unterschritten, dann wird das Agenturrouting beim nächsten Durchlauf weniger Dokumente an diese Agentur zuweisen. Der Wert „Forecast“ wird in diesem Falle auf den Wert „MinForecast“ reduziert.

Der Wert „MinForecast %“ bezeichnet die minimale Menge an Dokumenten, die eine Agentur prozentual innerhalb der Liegezeit bearbeiten muss. Dieser Wert berechnet den Wert „MinForecast“ mithilfe von

$$\frac{\text{Forecast} \times 100}{\text{MinForecast \%}}$$

Standardmäßig wird einer Agentur die Anzahl Mails zugewiesen, die im „Forecast“-Wert eingetragen wurde. Arbeitet eine Agentur allerdings mit Servicelevelrouting, so wird der Wert „MinForecast“ als Rückfallwert, und somit als neuer „Forecast“-Wert für den nächsten Durchlauf des YARD-Demons festgelegt.

Der Wert „MaxForecast %“ bezeichnet die Obergrenze an Dokumenten, die eine Agentur prozentual innerhalb der Liegezeit bearbeiten sollte. Dieser Wert berechnet den Wert „MaxForecast“ mithilfe von

$$\frac{\text{Forecast} \times 100}{\text{MaxForecast \%}}$$

Arbeitet eine Agentur mit Servicelevelrouting und besser als erwartet, so wird der Wert „MaxForecast“ als neuer „Forecast“-Wert für den nächsten Durchlauf des YARD-Demons festgelegt.

Die Entscheidung, ob die Zuordnung „neuer Forecastwert = MinForecast“ erfolgt, ist:

wenn Effizienzfaktor < minServicelevel/100 **dann** neuer Forecast = minForecast

Die Entscheidung, ob die Zuordnung „neuer Forecastwert = Forecastwert“ bleibt, ist:

wenn minServicelevel/100 < Effizienzfaktor < maxServicelevel/100 **dann** neuer Forecast = Forecast

Die Entscheidung, ob die Zuordnung „neuer Forecastwert = MaxForecast“ erfolgt, ist:

wenn Effizienzfaktor >= maxServicelevel/100 **dann** neuer Forecast = maxForecast

Beispiel

Einer Agentur werden initial 150 Dokumente pro Tag zugewiesen. Für diese Dokumente werden für alle Typen, also E-Mail, Fax und Brief, dieselbe Liegezeit von 3 Stunden vorgeschrieben. Die Liegezeit beginnt mit der Zuordnung durch den YARD-Service. Dokumente, die in unter 3 Stunden verarbeitet werden, werden positiv gewertet, Dokumente die gar nicht oder zu langsam bearbeitet wurden, werden negativ bewertet. Der Effizienzfaktor wird berechnet und es kommt ein interner Wert zwischen 0 bis 100% heraus. Welchen Einfluss er auf die zukünftige Zuordnung ausübt, bestimmen die Werte in der Tabelle der Agentursteuerung. Folgende Werte werden in diesem Beispiel verwendet:

- MinForecast 30%
- MaxForecast 140%

- MinServicelevel 50%
- MaxServicelevel 80%

Greifen wir zum Taschenrechner. An einem Tag wird von der Agentur erwartet, dass sie mindestens 50% der zugewiesenen Dokumente innerhalb der Liegezeit und damit innerhalb des SLAs bearbeiten. Schaffen sie weniger, so wird ihnen dynamisch eine geringere Anzahl von Dokumenten für den nächsten Lauf des YARD-Services zugewiesen. D.h neuer Forecastwert = „minForecast“. Das bedeutet, dass die Agentur eine höhere Chance und mehr „Luft“ hat alle Dokumente innerhalb der Liegezeit zu bearbeiten, da es aber weniger Dokumente sind, bekommen sie potentiell weniger Geld.

Andersherum, wenn eine Agentur „outperformed“ und mehr als 80% der zugewiesenen Dokumente innerhalb des SLAs bearbeitet, so weist der YARD-Service der Agentur mehr Dokumente zu. D.h neuer Forecastwert = „maxForecast“. Mehr Dokumente bedeutet mehr Geld!

Wenn die Agentur sich zwischen dem Servicelevel-Intervall 31-79% hält, so bleibt die Zuweisung der Anzahl der Dokumente gleich. Natürlich ist die Anzahl der Dokumente davon abhängig, ob überhaupt genügend Arbeit für die Agenturen zur Verfügung steht.

1.4.3 Teilprojektrouting (TPR)

Teilprojekt	AG1	AG2	AG3	AG4	AG5
Default	50	50	50	0	0
Nachbearbeitung	0	50	50	0	0
TP1	0	30	50	20	0

Abbildung 8: Agentursteuerung: Teilprojektrouting (TPR)

Das Teilprojekt-Routing ist derart zu konfigurieren, dass die Summe aller Einträge in einer Zeile 100 ergibt. Jeder Agentur wird ein prozentualer Wert der eingehenden Fragen jedes Teilprojektes, welches auf keiner Blacklist eingetragen wurde, zugeordnet. Ergibt die Summe aller Zuordnungen für ein Teilprojekt weniger als 100, so wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Beispiel in Abbildung 8.

1.4.4 Manuelle Zuweisung

Sollte die Notwendigkeit bestehen, können Dokumente auch manuell Agenturen zugewiesen werden. Dabei ist es egal, ob das Dokument schon einer Agentur „gehört“ oder nicht. Dies ist mithilfe des Rechts [Agentursteuerung:Administrator](#) möglich. Klicken Sie hierzu in der Mediatrix-Mailinbox mit der rechten Maustaste auf einen Vorgang und wählen Sie Agentursteuerung → Zuweisung, um eine andere Agentur auszuwählen (Abbildung 9).

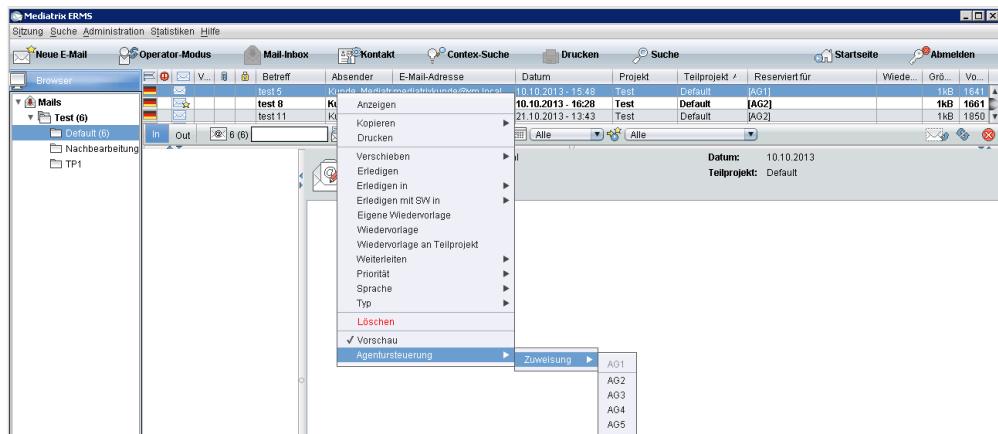


Abbildung 9: Agentursteuerung: Manuelle Zuweisung

1.5 Agentur Monitoring

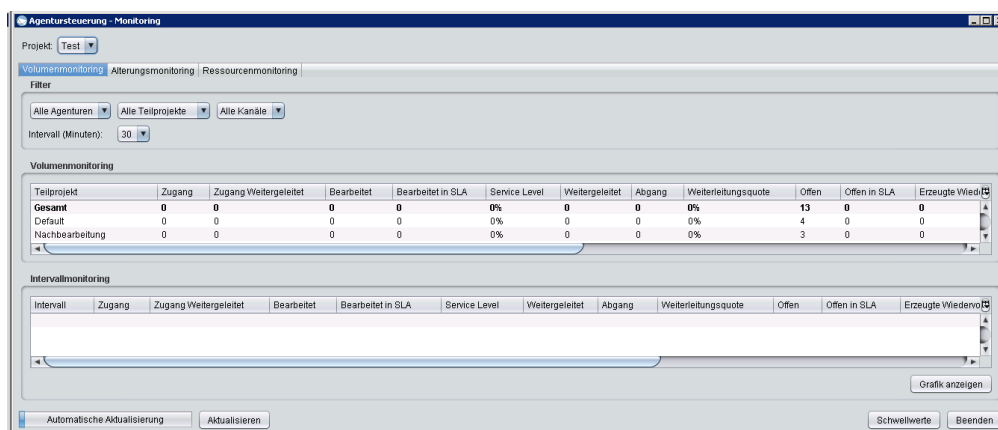


Abbildung 10: Agentursteuerung: Monitoring

Die Arbeit aller Agenturen kann in Echtzeit über den Agenturmonitor überwacht werden. Die Daten werden über den Monitoring-Daemon erfasst. Das Fenster „Agentursteuerung - Monitoring“ (Abbildung 10) erreichen Sie über:

Statistiken → Agentur Monitoring

1.5.1 Volumenmonitoring (Reiter)

Das Volumenmonitoring (Abbildung 10) zeigt die Leistung von ausgewählten Agenturen. Das Volumenmonitoring bietet dem Benutzer einen schnellen Einblick über den heutigen Verteilungsstand.

Filter

Über die Dropdown-Menüs lässt sich die Ansicht des Volumen-Reports beschränken. Mögliche Filter sind:

- Agenturen
- Teilprojekte
- Eingangskanäle

Die Einstellung des „Intervalls in Minuten“ hat ausschließlich Auswirkungen auf das Intervallmonitoring (Kapitel 1.5.1.3, Seite 25).

VolumenMonitoring (Tabelle)

Dieser Bereich zeigt eine Tabelle, die passend zu den ausgewählten Filtern die Volumen-Ergebnisse der Agenturen ausgibt.

Spalte	Beschreibung
Teilprojekt	Zeigt an, für welches Teilprojekt der Volumenreport gilt.
Zugang	Anzahl der an die Agenturen zugeteilten Dokumente pro Teilprojekt.
Zugang Weitergeleitet	Anzahl der Dokumente, die über eine Weiterleitung dem Teilprojekt zugewiesen wurden.
Bearbeitet	Anzahl der insgesamt bearbeiteten Dokumente pro Teilprojekt.
Bearbeitet in SLA	Anzahl der Dokumente, die innerhalb der Liegezeit (=vereinbarter Service-level) bearbeitet wurden.
Service Level	Errechneter Prozentsatz, wie viele Dokumente innerhalb der Liegezeit bearbeitet wurden (=Effizienzfaktor).
Weitergeleitet	Anzahl der Dokumente, die durch eine Agentur aus dem Teilprojekt weitergeleitet wurden.
Abgang	Anzahl der Dokumente, die durch eine Agentur im Teilprojekt erfolgreich erledigt wurden (Bearbeitet + Weitergeleitet).
Weiterleitungsquote	Errechneter Prozentsatz, wie viele Dokumente weitergeleitet wurden (Anzahl Weiterleitungen / Abgang).
Offen	Anzahl der noch offenen Dokumente.
Offen in SLA	Anzahl der noch offenen Dokumente, die noch innerhalb der erlaubten Liegezeit sind.

Erzeugte Wiedervorlagen	Anzahl der in diesem Teilprojekt erzeugten Wiedervorlagen.
Offene Wiedervorlagen	Anzahl der noch offenen Wiedervorlagen.
Eskaliert 1	Anzahl der Fragen, die die 1. innerhalb von Mediatix konfigurierte Eskalationsstufe erreicht haben.
Eskaliert 2	Anzahl der Fragen, die die 2. innerhalb von Mediatix konfigurierte Eskalationsstufe erreicht haben.
Bearbeitungszeit	Berechnete Bearbeitungszeit aller Dokumente innerhalb eines Teilprojekts.
Liegezeit	Akkumulierte Liegezeit aller Dokumente in einem Teilprojekt.
Angemeldete User	Anzahl der angemeldeten Mediatix-Benutzer.
Bearbeitende User	Anzahl der Benutzer, die gerade eine messbare Aktion durchführen.

Intervallmonitoring

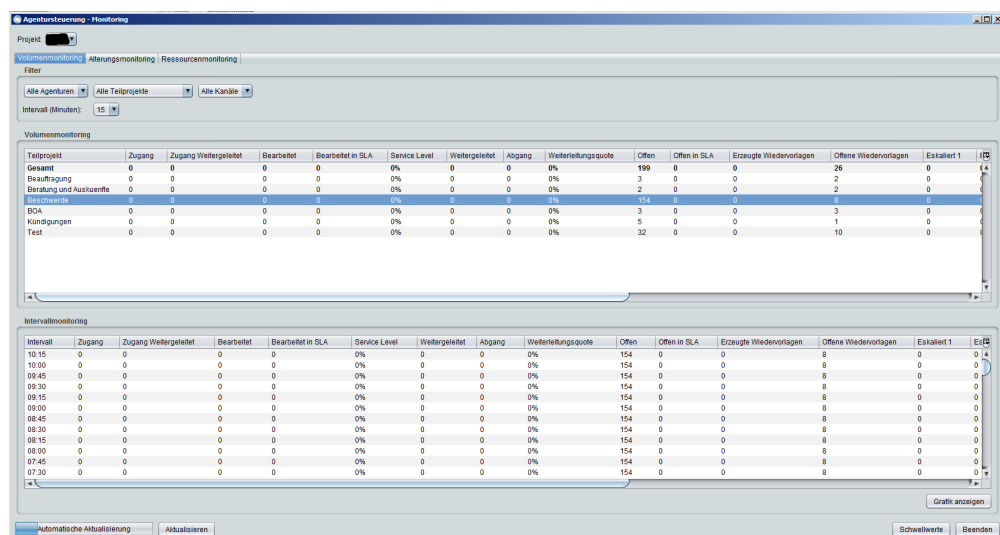


Abbildung 11: Agentursteuerung: Volumenmonitoring, Intervalldarstellung

Über dieses Fenster (Abbildung 11) kann in vordefinierten Zeitabständen (in den **Filter**-Einstellungen des Volumenmonitorings) eine Momentaufnahme der Leistungen innerhalb eines Teilprojekts aufgerufen werden. Über den Button „Grafik anzeigen“ können diese Momentaufnahmen auch in Form einer graphischen Statistik angezeigt werden.



Das Intervallmonitoring wird über einen Doppelklick auf einem Teilprojekt im Volumenmonitoring aufgerufen und stellt das Volumenmonitoring in einer historischen Darstellung dar.

Der Benutzer kann sich einen zeitlichen Überblick über die Entwicklung der letzten 24 Stunden im XX-Minuten-Rhythmus verschaffen. Der Rhythmus/Intervall kann im Filterbereich verändert werden. Hierzu stehen ihm die Optionen 15, 30 oder 60 Minuten zur Verfügung.

1.5.2 Alterungsmonitoring

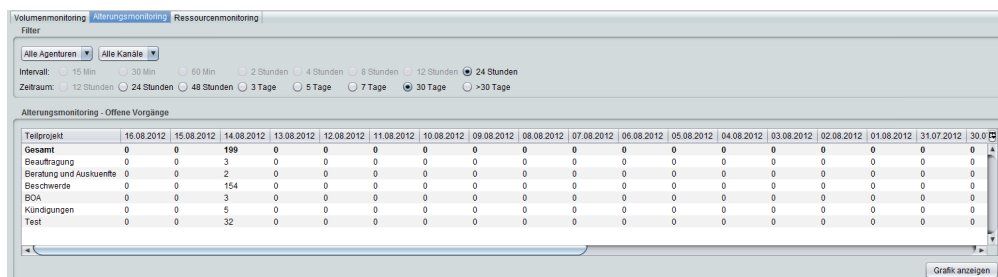


Abbildung 12: Agentursteuerung: Alterungsmonitoring

Über den Reiter „Alterungsmonitoring“ kann in auswählbaren Zeitintervallen über einen bestimmten Zeitraum beobachtet werden, ob von einem bestimmten Tag noch ältere Dokumente liegen. Es wird das Eingangsdatum des Dokuments herangezogen und aufgezeigt, seit wann diese Dokumente dort verweilen (sprich: „seit wann liegen wie viele Dokumente noch unfertig in einem Teilprojekt?“). Dieses Werkzeug dient dazu Dokumente aufzuspüren, die ggf. einmal vergessen wurden.

Das Alterungsmonitoring bietet die Möglichkeit die Entwicklung der Offenen Vorgänge genauer analysieren zu können. In Abbildung 12 wurde ein 24 Stunden Intervall und ein Zeitraum von 30 Tagen gewählt. Das Alterungsmonitoring zeigt nun den Zeitraum von heute bis vor 30 Tagen an und wie viele Vorgänge von dem Tag noch unbearbeitet sind. Im Beispiel sieht man, dass noch 154 Vorgänge vom 14.08.2012 unbearbeitet sind.

In der grafischen Ansicht erhält der Benutzer die Möglichkeit visuell zu sehen wie viel Prozent der offenen Vorgänge welcher Agentur zugeordnet wurden (Abbildung 13).

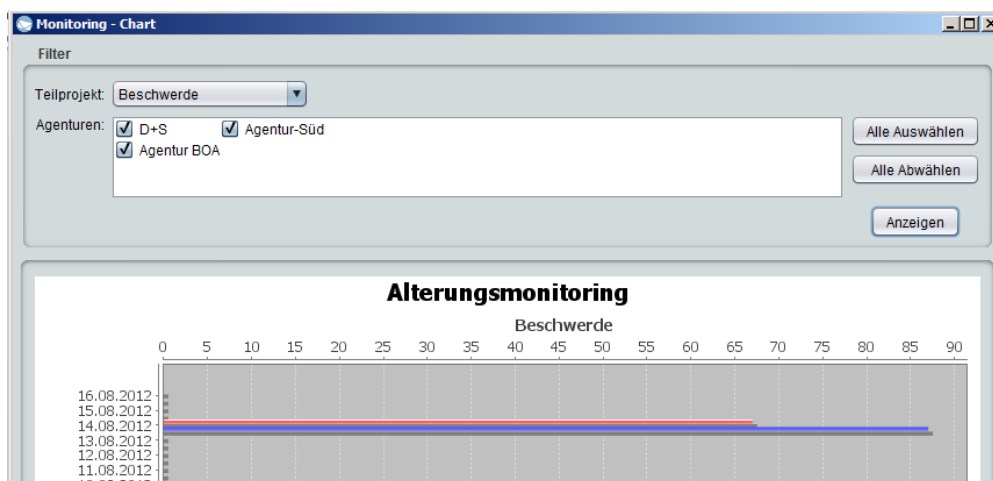


Abbildung 13: Agentursteuerung: Alterungsmonitoring

1.5.3 Ressourcenmonitoring

Agent	Skill	Agentur	Aktueller Status	Dauer aktueller Status	Anmeldezeit	Pausezeit	Bearbeitungszeit aktuelles Dokument	Bearbeitete Dokumente	Weitergeleitete Dokumente	Abgeleitete Dokumente	Produktivität	Weiterleitungsquote
sc011	Team_1, Grant	AG1	bearbeitend	00:00:26	00:01:42	00:00:00	00:00:26	1	0	2	35,2	0%

Abbildung 14: Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring

Mithilfe des „Ressourcenmonitorings“ (Abbildung 14) kann die Produktivität aller Mitarbeiter in Echtzeit beobachtet werden. Es bietet einen Überblick über alle aktuell angemeldeten Agenten. Der Benutzer kann den aktuellen Status des Agenten und dessen Agentur einsehen, seit wann er angemeldet ist, wie lange er in der Pause war oder wie viele Vorgänge erledigt wurden.

Im Filterbereich kann eine Agentur oder eine Berechtigungsrolle ausgewählt werden um die Anzeige nach Belieben anzupassen.

Spalte	Beschreibung
Agent	Login-Name des Mediatrix-Benutzers.
Skill	Zugeordnete Mediatrix-Profile des Mediatrix-Benutzers.
Agentur	Agentur, der der Agent zugewiesen ist.

Aktueller Status	Aktueller Status des Agenten. Zeigt an, ob er gerade eine Frage bearbeitet oder verfügbar ist.
Dauer aktueller Status	Zeit, wie lange der Agent bereits in der derzeitigen Aktion verweilt. Die Zeit wird bei jedem Aktionswechsel zurückgesetzt.
Anmeldezeit	Zeigt an, wie lange der Agent bereits in Mediatrix eingeloggt ist.
Pausenzeit	Zeigt an, wie lange der Agent die Arbeit während dieser Sitzung unterbrochen hat (Pause).
Bearbeitungszeit aktuelles Dokument	Zeigt an, wie lange ein Agent das derzeitige Dokument schon bearbeitet
Bearbeitete Dokumente	Zeigt an, wie viele Dokumente der Agent bereits bearbeitet hat.
Weitergeleitete Dokumente	Zeigt an, wie viele Dokumente der Agent bereits weitergeleitet hat.
Abgelehnte Dokumente	Zeigt an, wie viele Dokumente der Agent vorzeitig abgebrochen hat (=Verlassen des Dokuments ohne Weiterleitung oder Erledigung).
Produktivität	Errechnete Produktivität des Agenten.
Weiterleitungsquote	Quote der weitergeleiteten Dokumente, errechnet aus <i>Weitergeleitete Dokumente / Bearbeitete Dokumente</i>

Produktivität

$$Produktivitaet = \frac{\text{Bearbeitete Dokumente}}{[\text{Aktuelle Zeit}] - [\text{Anmeldezeit}] - [\text{Pausezeit}]}$$

Schwellwerte

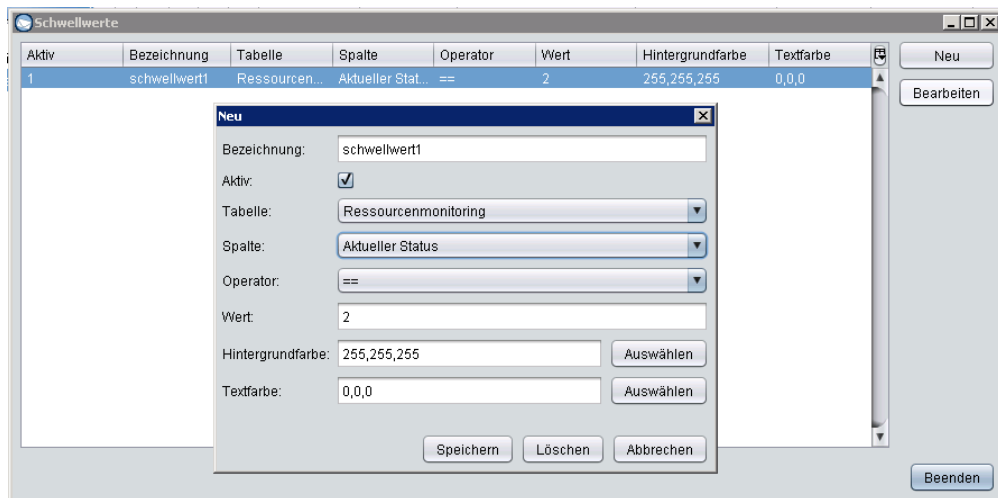


Abbildung 15: Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring Schwellwerte 1

Innerhalb des Ressourcenmonitorings können Schwellwerte über alle Spalten des Monitors definiert werden (Abbildung 15). Über dieses Fenster können Grenzwerte angegeben werden, die eine Zeile des Ressourcenmonitors entsprechend einfärben, wenn diese überschritten wurden. Auf diese Weise ist es optisch sichtbar, wann z.B. die Anzahl der Ablehnungen eines Agenten zu hoch wird oder seine Produktivität zu niedrig sinkt. Abbildung 16 zeigt die Auswirkungen eines Schwellwerts für „Bearbeitete Dokumente“.

Agent	Skil	Agentur	Aktueller Status	Dauer aktueller Status	Anmeldzeit	Pausenzeit	Bearbeitungszeit aktuelles Dokument	Bearbeitete Dokumente	Weitergeleitete Dokum...	Abgelehnte Dokumente	Produktivität	Weiterleitungsquote
admin		Agentur-Süd	Verfügbar	00:38:47	00:38:47	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0.0	0%

Abbildung 16: Agentursteuerung: Ressourcenmonitoring Schwellwerte 2

1.5.4 Ansicht der Mediatrix-Mailinbox

Eine generelle Übersicht der Fragenzuweisung lässt sich auch direkt in der Mailinbox des Mediatrix-Clients darstellen. Die zugehörige Einträge in der Datei `mediatrix.properties` sind:

- `agentursteuerung.mailinbox.letztezuweisung.spalte`
- `micolumn.x`



Eine genaue Definition dieser Schalter finden Sie im Mediatrix-Handbuch und in Kapitel 1.1.2.0.0.5 ([agentursteuerung.mailinbox.letztezuweisung.spalte](#), Seite 4).

In der Mediatrix-Datenbank-Tabelle „email“ stehen 12 sogenannte Extra-Spalten zur Verfügung (extra1, extra2, extra3 ...), die für Customizing aller Art vorgesehen sind und somit auch für die Agentursteuerung verwendet werden können. Der Schalter [agentursteuerung.mailinbox.letztezuweisung.spalte](#) trägt das Datum der letzten Zuweisung in eine dieser Extra-Spalten ein. Damit diese Spalte auch im Mediatrix-Client angezeigt wird, ist noch ein weiterer Schalter notwendig, nämlich „micolumn.<Freie Extra-Spalte>=Letzte Zuweisung am“. Die Nummerierung der 2 Parameter muss übereinstimmen, d.h. wenn [agentursteuerung.mailinbox.letztezuweisung.spalte](#)=12, dann sollte der Eintrag heissen:

micolumn.12=Letzte Zuweisung am



Die Anzeige der micolumn-Spalten hat die Eigenart, dass sie ab 1 beginnend alle deklariert sein müssen; wird die Folge unterbrochen, werden nur die Spalten bis zu dieser Unterbrechung angezeigt.

Beispiel: micolumn.1, micolumn.2, micolumn.3, micolumn.12 wurden in die Konfiguration eingetragen → micolumn.12 wird nicht im Mediatrix-Client angezeigt, weil die Spalten 4-11 nicht konfiguriert wurden.