

# Anwenderdokumentation Softwaretool

1 Login .....	1
2 Passwort ändern .....	1
3 Datenimport .....	3
4 Retention Details Import .....	3
5 Daily Agent Import .....	4
6 StundenReport Import .....	4
7 SSE Tracking Import .....	4
8 DB Tabelle .....	5
9 Performance .....	5
10 Funktionen .....	5
11 Legende .....	7

## 1. Login

### *1 Login*

Unter <http://home.care4as.de/> kann sich jeder User einwählen. Der Username setzt sich generell auf den Vornamen des Users (Andreas = a) und dem gesamten Nachnahmen des Users zusammen (in meinem Fall arobrahn). Alternativ kann der Account der Account mit dem Super-Admin „superuser987“, Passwort (PW): „test123“ verwendet werden. Dieser Account enthält aber alle bisher eingerichteten Rechte und sollte in Zukunft vermieden werden bzw. nur vom Anwendungseigentümer genutzt werden.

Alle User der vorläufigen Rolle Agent sind oder werden mit dem PW „Start#15“ erstellt.  
Alle User mit der vorläufigen Rolle „overhead“ dem PW „Start#25“. Nachdem Einloggen kann der User sein PW ändern gemäß der folgenden Anleitung. Eine Änderung wird jedem User nahegelegt.

## 1.1.Passwort ändern

### *2 Passwort ändern*

Sobald der User eingeloggt ist kann er, wie in den folgenden Bildern abgebildet, sein PW ändern

Browser tabs: Care4asSoftwareSupp..., localhost / 127.0.0.1 / ... Seiten-Ladefehler Care4asSoftwareSupp..., hMailServer - Free ope... weretis mailserver

superadmin

superuser987

- Profileinstellungen
- Passwort ändern
- Logout

calls +- Calls +- Rückruf weiterleiten CR einb

Service	Save	Cancel	Service
0 -	SSC + 0 -	+ 0 -	+ 0 -
0 -	BSC + 0 -	+ 0 -	+ 0 -
0 -	Portal + 0 -	+ 0 -	+ 0 -

Handling

RLZ + 24

Save Cancel Save Cancel Save Cancel

superadmin

## Vergebe dein neues Passwort

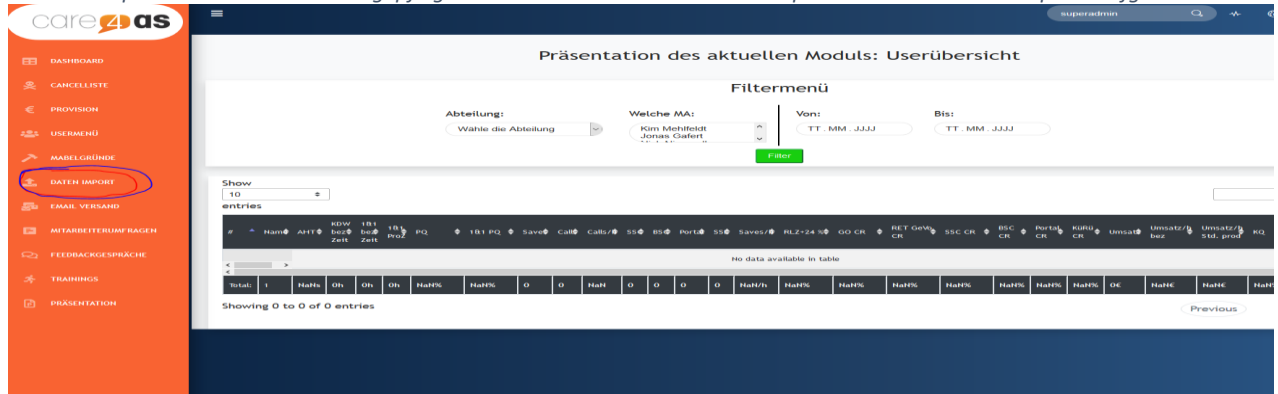
Neues Passwort Bestätige dein neues Passwort

Passwort ändern

## 2. Datenimport

### 3 Datenimport

Mehrere Reports der 1&1 müssen eingepflegt werden. Unter dem Reiter Date Import sind die einzelnen Reports aufgelistet.



Bei allen Imports muss aktuell noch darauf geachtet werden, dass die Spalten aus den Originaldateien die Spalten in der Datei die hochgeladen wird.

Als Beispiel, die Dailyagentdatei aus den Agentenreporten enthält

### 2.1 der Retention Details Import

#### 4 Retention Details Import

Der Report kann relativ einfach hochgeladen werden unter Datenimport -> Retention Details Import oder unter „<http://home.care4as.de/report/retention>“

Der aktuelle Zeitrahmen der vorliegenden Daten wird dargestellt.

Duplikate (Einzelne Datensätze die wiederholt auftreten) können per Knopfdruck entfernt werden. Durch den Uploadalgorithmus sollten doppelte Einträge von vornerein vermieden werden aber um Fehler besser beheben zu können ist diese Funktion zusätzlich vorhanden.

Die etwaige Datei kann einfach auf den Durchsuchen Button geschoben werden. Durch Spezifizierung des Sheets und der Zeile können auch größere Dateien hochgeladen werden.

Aktuell ist der Import noch etwas umständlicher damit ich ein höheres Maß an Validität der Daten garantieren kann. Zudem können die von 1&1 gelieferten .xlsb Dateiformate noch nicht von PHP eingelesen werden.

Ich überführe die Daten aus den Retention Details Report auf ein gesondertes Sheet bzw. eine gesonderte Excel Datei. Diese wird dann eingefügt und per Auswahl mit Sheet 1 und Zeile 2 in die Datenbank geladen.

## 2.2 der Daily Agent Import

### *5 Daily Agent Import*

Der Dailyagent Report muss etwas vorsichtiger eingepflegt werden. Da es viel zulange dauert jeden Eintrag zu prüfen ob er bereits existiert (um Duplikate zu vermeiden) muss hier einfach der neueste Datensatz zum bestehenden hinzugefügt werden und es muss besonders auf das Datum des letzten Eintrags geachtet werden.

Sollte das Datum des letzten Eintrags zB. Der 28.03.2021 sein und ich füge Datensätze vor dem 28.03.2021 sind höchstwahrscheinlich Duplikate vorhanden und verfälschen die Zahlen.

Wenn man eine der großen Dailyagentdateien nimmt aus dem Agentenreporte Ordner kann die erneut auf die kleine, graue Dursuchen Fläche gelegt werden oder via Explorer ausgesucht werden. In der Datei sind mehrere Sheets vorhanden (meistens 5). Ich wähle also Sheet 5 und Zeile 2 und drücke auf Absenden. Aufgrund der Größe der Datei dauert der Vorgang sehr lange aber ein ganzer Monat kann theoretisch eingefügt werden.

## 2.2 der Stunden Report Import

### *6 StundenReport Import*

Unter Datenimport -> Stunden

Die Daten werden direkt aus der Datenbank der KDW importiert. Der Vorgang dauert auch lange benötigt aber keine weiteren Umstellungen und Duplikate sollten vermieden werden.

## 2.3 der SSE Tracking Import

### *7 SSE Tracking Import*

Analog zu den Retention Details. Einmal die Datei auf ein externes Sheet überführen. Darauf achten, dass alle Spalten ausgefüllt sind und dann die Daten wie gewohnt absenden.

### 3. Die DB Tabelle

#### 8 DB Tabelle

Show  
10  
entries

Search:

#	Name	AHT	KDW bez Zeit	1&1 bez Zeit	1&1 ProZ	PQ	1&1 PQ	Saves	Calls	Calls/h	SSC	BSC	Porta	SSE	Saves/h	RLZ+24 %	GO CR	RET GeVo CR	Optionen
7	Kim Mehlfeldt	758	155.226	158.41	132.55	85.39%	84%	292	510	3.29	255	19	18	320	1.88	61.01%	50%	57.25%	
9	Jonas Gafert	726	161.709	170.43	154.18	95.34%	90%	275	555	3.43	211	33	31	298	1.7	64.29%	50%	49.55%	
12	Nick Niezgodka	750	119.092	83.4	71	59.62%	85%	85	200	1.68	61	9	15	101	0.71	65.85%	50%	42.5%	
16	Jessika Bauer	709	103.199	64.74	59.63	57.78%	92%	47	177	1.72	37	2	8	59	0.46	91.3%	50%	26.55%	
17	Vance Bergstädt	736	130.129	132.17	107.73	82.79%	82%	155	348	2.67	120	13	22	167	1.19	53.9%	50%	44.54%	
18	Andreas Both	761	104.163	94.4	78.49	75.35%	83%	128	219	2.1	96	12	20	143	1.23	55.37%	50%	58.45%	
Total:	1	693.59s	4429h	3830h	3397h	76%	86%	5624	12307	3	4584	399	641	6892	1/h	67%	50%	44%	48%

Showing 1 to 10 of 32 entries

Previous1234Next

Ziel der DB Tabelle <http://home.care4as.de/presentation> ist es die wichtigsten Zahlen der Reporte „Retention Details“, „Daily-Agent“, „Stundenreport aus dem KDW Tool“ und dem „SSE Tracking“ übersichtlicher und zügiger dar zu stellen als in der aktuell gehandhabten Variante mit mehreren Excel Dateien.

### 3.1 Performance

#### 9 Performance

Eine Abfrage für alle Agents aus einem der beiden Projekte „Mobile Retention“ oder „DSL Retention“ dauert **ca. 30 Sekunden**. 30 Sekunden sind noch optimierbar aber bereits schneller als die Excel Datei. Die Zeit kann meiner Meinung nach noch verringert werden. Auf meinem lokalen Rechner dauert die Abfrage weniger als 10 Sekunden. Das glaube ich hat mit dem Arbeitsspeicher auf der virtuellen Maschine zu tun. Eine durchschnittliche Wartezeit von 10 Sekunden wäre dem Ziel entsprechend.

### 3.2 Funktionen

#### 10 Funktionen

Sollte die Tabelle in deiner Ansicht oben unter Punkt 3 zu klein sein kannst du sie ggf. mit Strg + hochscrollen (Maus) vergrößern.

Im Filtermenü können das Projekt, Zeiträume (von bis) und User des Projektes ausgewählt werden. Ein oder Mehrere User können im Feld „Welche MA“ mit Strg + Linksklick markiert werden, falls die Auswahl spezifischer und der Datenumsatz verringert werden soll.

Wenn zB. Die Durchschnittswerte für die Mobile Abteilung vom Januar ermittelt werden sollen würde ich im Abteilungsfeld „1&1 Mobile Retention“ anklicken, von 01.01.2021, bis 31.01.2021 und dann auf Filter klicken.

Es werden gemäß den Voreinstellungen nur die ersten 10 Ergebnisse angezeigt aber links oben kann die Tabelle, schnell und ohne das neue Laden der Seite, erweitert werden auf bis zu 100 Einträge. Einzelne User können durch das Search Feld auch gesucht werden.

30 Sekunden sind noch nicht so performant wie ich es gerne hätte auf meinem lokalen Rechner sind wir aber bei ca. der gleichen Datenmenge bei 6 Sekunden Ladezeit. Daher gehe ich immernoch von einem zu geringen Arbeitsspeicher aus.

Die beiden seitlichen Spalten (MA-ID, MA- Name) links und rechts sind statisch und bleiben die ganze Zeit im Sichtfeld. Links kann man zur besseren Übersicht die ganze Zeit den User sehen. In der Mitte sind die wichtigsten KPI aufgeführt und die Tabelle ist nach rechts scrollbar. Die äußerste rechte Spalte führt zur Scorecard des Users.

Im unteren Bereich sind die Durchschnittswerte und Gesamtsummen der einzelnen Spalten.

## 3.2 Zahlenlegende

### 11 Legende

Spalte von links	Wert	Beschreibung	Gegenprüfbar in
1	AHT	durchschnittliche Bearbeitungszeit für ein Case	Den DailyAgent Dateien („Z:\WFM\1und1\Agentenreporte“)
2	KDW bez Zeit	Von den Agents getrackte Zeit im KDW Tool	KDW Tool Stundenreport
3	1&1 bez Zeit	CCU eingeloggte Zeiten	DailyAgents alle Statusse Gesamtzeit
4	1 &1 ProZ	CCU produktive Zeiten	DailyAgent Statusse 'Wrap Up', 'Ringing', 'In Call', 'On Hold', 'Available', 'Released (05_occupied)', 'Released (06_practice)', 'Released (09_outbound)' Gesamtzeit
5	PQ	Verhältnis der im KDW Tool getrackten Zeit zur Zeit in dem der Agent in der CCU aktiv war	(Spalte4 dividiert durch Spalte2)*100
6	1&1 PQ	Verhältnis der im Gesamtzeit in der CCU zu aktiven Statussen in der CCU	(Spalte 4 dividiert durch Spalte 3) * 100
7	Saves	Alle GeVo Saves	Retention Details
8	Calls		Retention Details
9	Calls/h		Spalte 8 / Spalte2
10	SSC Saves		Retention Details
11	BSC Saves		Retention Details
12	Portal Saves		Retention Details
13	SSE	Saves die in der SSE getrackt wurden	Tracking Rohdatenexport
14	Saves/h		Spalte7 / Spalte 2
15	RLZ	Die einfache RLZ Quote, abweichend gegenüber der 1&1 RLZ Quote	Retention Details, (neue MVLZ / RLZ +24) *100
16	GO CR	Wird vernachlässigt bis eine Anfrage diesbezüglich kommt	
17	RET Gevo CR	selbsterklärend	(Gesamt Saves /Gesamt Calls)*100
18	SSC CR	selbsterklärend	
19	BSC CR		
20	Portal CR		
21	KüRü CR	Wird vernachlässigt bis eine Anfrage diesbezüglich kommt	In der DB Excel Datei immer mit 0 angegeben
22	Umsatz	Bei DSL die Gesamtsaves *15€, Bei Mobile die Gesamtsaves * 16. Eine gewünschte Staffellung wurde noch nicht mitgeteilt	
23	Umsatz /h bez		Spalte 22 / Spalte 2
24	Umsatz /h prod		Spalte 22 / Spalte 4
25	Krankenquote	selbsterklärend	Stundenreport KDW Tool

Da wir noch in der Alphaphase sind würde ich empfehlen, die Werte gegen zu prüfen. Bei Fehlern könnt ihr mich drauf aufmerksam machen und diese können zeitnah abgeändert werden.