

# Benutzerarbeitszeitstatistik als individueller Report

## Hintergrund:

Die Benutzerarbeitszeitstatistik ist eine beliebte Statistik aus den vorgegebenen Projektstatistiken.

Allerdings ist die Form der Ausgabe fest. Zudem ist die Statistik ohne bestimmte Eingaben nicht automatisch auszuführen.

Der nachfolgende Report, stellt die Benutzerarbeitszeitstatistik komplett nach mit allen verfügbaren Zahlen.

Es werden nur Stufen und Benutzer angezeigt, bei denen, es auch entweder eine Ticketbewegung oder eine Arbeitszeit gegeben hat.

Die Aktuelle Vorlage erstellt die Statistik für die letzten 30 Tage inkl. dem aktuellen Tag (dies ist anpassbar s.u.).

## Beschreibung:

Der Report ist in zwei Teile aufgeteilt.

Im ersten Teil wird eine Gesamt-Statistik angezeigt. In der werden alle Stufen über alle Benutzer saldiert.

Im zweiten Teil werden alle Benutzer (sortiert nach Namen) mit allen Bearbeitungsstufen ausgegeben, in denen gearbeitet wurde.

## Benutzerdefinierte Queries:

Der Report basiert auf 3 benutzerdefinierten Abfragen:

- Abfrage UserWorkTime\_Total: Diese Abfrage erzeugt alle Zahlen für alle Bearbeitungsstufen saldiert über alle Benutzer.
- Abfrage Users: Mit dieser Abfrage werden alle Benutzer ermittelt, zu denen es eine Ticketbewegung oder Arbeitszeit gibt. Diese Abfrage dient dazu, Paarungen von Benutzern/Stufen zu unterdrücken bei denen keine Arbeitszeit aufgelaufen ist.
- Abfrage UserWorkTime: Diese Abfrage erzeugt alle Zahlen für alle Bearbeitungsstufen je Benutzer und Stufe.

Relevante Spalten, die sich aus dem Abfragen ergeben sind nachfolgend erklärt. Diese erste Gruppe an Daten wird über die aktuelle Historie ermittelt, in der alle Ticketbewegungen verzeichnet werden.

- Brutto\* - Brutto Ticketbewegungen
- Netto\* - Netto Ticketbewegungen
- Winner \*- Ticketbewegungen in Winnerstufen
- Tickettime\* - Anzahl der Sekunden für die komplette Bearbeitung eines

Tickets

## Reporting

- TicketCallTime\* - Reine Gesprächszeit für die Bearbeitung eines Tickets

Alle weiteren Daten werden aus der Session Log Tabelle ausgelesen, in der saldarisch die Arbeitszeit aufgezeichnet wird.

- TimeTotalNetto\* - Zeit der Spalte TimeTotal abzüglich TimePause
- TimeTotal - gesamte Arbeitszeit
- TimePause - Pausezeit
- TimeIdle - Zeit inaktiv
- TimeInputIdle - Zeit wartend auf Benutzereingabe
- TimeWaiting - Zeit wartend auf System
- TimeConnected - Zeit verbunden

Verwendet werden nur die Spalten, die mit einem \* markiert sind.

Die meisten anderen Spalten, die im Report ausgegeben werden, ergeben sich aus entsprechenden Kalkulationen zwischen diesen verwendeten Spalten.

### Installation:

Der Report wird einfach unterhalb, des entsprechenden Projekts importiert für den er ausgeführt werden soll.

1. Laden Sie die angehängte Datei herunter und entpacken diese
2. Öffnen Sie die Administration
3. Wählen Sie Report Vorlagen
4. Wählen Sie das Projekt für das die Statistik erzeugt werden soll.
5. Klicken Sie auf Import und wählen Sie die heruntergeladene Datei aus.

### Anpassen des Reports:

Der Report kann nun über den Report-Designer angepasst werden.

Soll der Zeitraum, der vorgegeben ist verändert werden, so gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie den Report im Designer
2. Wählen Sie im Menü Projekt -> Berichtsparameter
3. Der @DateFrom Parameter gibt das Startdatum an, der @DateTo Parameter das Enddatum.
4. Auf der rechten Seite ist es möglich die Formel für die Voreinstellung (Voreinstellung -> Wert(e)) zu ändern:  
@DateTo = Today()  
@DateFrom = AddDays(Today(),-29)

Eindeutige ID: #1410

# Reporting

Verfasser: Martin Richter [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2019-07-10 12:47