

Problemlösungen

Werte der Arbeitszeitstatistik werden zeitverzögert aktualisiert

Beschreibung:

Wenn eine aktuelle Projektstatistik gemacht wird, die den heutigen Tag einschließt und Agenten umfasst, die aktuell arbeiten, dann erscheinen manche saldarischen Arbeitszeiten als zu kurz (maximal bis zu 5 Minuten).

Begründung:

Um das gesamte System zu entlasten, schreibt AG-VIP SQL die Arbeitszeit Informationen nur alle 5 Minuten in die SQL Datenbank. Das heißt alle Informationen (Arbeitszeit, Wartezeit, Gesprächszeit etc.) werden 5 Minuten gesammelt, bis entsprechende Einträge in das Arbeitszeitprotokoll gemacht werden. Ebenfalls werden diese Werte in die Datenbank geschrieben, wenn der Agent das Programm verlässt.

Im Gegensatz dazu werden die Informationen zu Tickets und Historieneinträge sofort geschrieben.

Dadurch kann sich in einem laufenden System (bei wenig Agenten die aktuell arbeiten) eine Auswertung ergeben, in der die Ticketbearbeitungszeit/Gesprächszeit (ermittelt aus der Historie, die immer aktuell ist) und die Werte aus der saldierten Arbeitszeit in einer Stufe (verzögertes Speichern) um eine Differenz von bis zu 5 Minuten je Agent auseinanderlaufen.

Die Werte sind sicher und ändern sich nicht mehr, wenn alle Agenten das Programm verlassen haben, oder wenn die Agenten mindestens 5 Minuten nicht mehr auf der betreffenden Adresstabelle bzw. Projekt gearbeitet haben. Spätestens dann wurden alle zwischengespeicherten Werte in die Datenbank geschrieben.

Dieser Effekt ist by Design und dient der Performancesteigerung bei großen Projekten.

Auswertungen in die Vergangenheit (gestrige Tag/ letzte Woche/Monat), d.h. Auswertungen, die den aktuellen Tag nicht einbeziehen, sind von diesem Effekt natürlich nicht betroffen.

Eindeutige ID: #1108

Verfasser: Martin Richter [Grutzeck Software GmbH]

Letzte Änderung: 2011-08-17 16:31