

Email-Antwortzeit als messbares Qualitätsziel

Mit dem in der david.fx Ed. 2011 eingeführtem MS SQL Server 2008 R2 ist es möglich, zu einer eingegangenen Email die - sofern existierende - passende Antwortmail zu identifizieren sowie die Zeitdifferenz für jedes dieser Pärchen zu bestimmen. Damit ist die Bestimmung und Auswertung der durchschnittlichen Antwortzeit einzelner Mitarbeiter oder auch Gruppen (z.B. des Supports) möglich.

Aufgaben:

- Ø Tägliche automatische Berechnung der durchschnittlichen Antwortzeit auf eingegangene Emails auf Benutzer- oder Gruppenbasis
- Ø Protokollierung der Resultate in einer Datenbank
- Ø Erstellung eine ausführlichen Logdatei (wird täglich überschrieben)
- Ø Anzeige der Ergebnisse in übersichtlichen Charts auf Knopfdruck

Anforderungen:

Erkennung des zugehörigen Antwortmails unabhängig vom Betreff und von der Emailadresse des Mitarbeiters (d.h. eingehende TO-Adresse darf ungleich ausgehender FROM-Adresse sein)

Umsetzung:

Es existieren zwei Programme:

- Ø „**EmailAnalyzer**“ scannt jede Nacht den SQL-Server, protokolliert die Ergebnisse und schreibt die Resultate in eine Datenbank („_emailRes.ad“). Das Programm sollte von einem Scheduler gestartet werden und direkt auf dem Server laufen. Da es bei wiederholter Ausführung (etwa bei Tests) die Daten desselben Tages löscht, sollte es vor 24:00 laufen. Es sind mindestens zwei Startparameter nötig: Siehe Hilfenfenster beim Start ohne Parameter. WICHTIG: Die Ausführung kann (und sollte!) durch Anpassung der Textdatei „Ausnahmen.txt“ angepasst werden. Alle Erläuterungen dazu siehe dort. Z.B. können interne Emails oder einzelne User aus- oder eingeschlossen werden
- Ø „**EmailAntwort**“ ist das Anzeigetool der mit EmailAnalyzer erstellten Daten. Es läuft auf jedem Client, der Zugriff auf die von EmailAnalyzer erstellten Dateien hat. Es muss ebenfalls durch Anpassung der Textdatei „EmailAntwort.ini“ angepasst werden. Alle Erläuterungen dazu siehe dort

Einschränkungen:

- Ø Es werden nur Emails unterhalb der \in und \out Ordner (d.h. inkl. deren Unterverzeichnissen) der jeweiligen User berücksichtigt
- Ø zu analysierende Emails müssen in der Archivstruktur als einzelne Dateien vorliegen, d.h. sie dürfen nicht in zusammengefassten David-Archiven (TAS) oder Strongbox Images liegen

Hinweise:

- Ø Für die Installation von EmailAnalyzer auf dem Server sind Administratorrechte erforderlich
- Ø Hinweise zum Betrieb von EmailAnalyzer auf einem Client finden Sie in der Textdatei „Client Einstellungen“
- Ø Die Differenzzeitberechnung erfolgt zwischen den Speicherzeiten der Emaildateien auf dem Server. Diese Zeiten können abweichen von den im TIC dargestellten Erstellungszeiten. Die Versandzeit der eingegangenen Emails kann ca. eine Stunde **nach** der Zeit der von david.fx beim Eingang erstellten zugehörigen Datei liegen. Dies ist kein Fehler und liegt an unterschiedlichen Systemzeiten der Mailserver, insbesondere an deren teils abweichender Anpassung an die Sommerzeit. Diese Abweichung ist aber völlig unerheblich, da die Differenzberechnung nur anhand der lokalen Dateien geschieht.
- Ø EmailAnalyzer verwendet für die Speicherung der Daten den für lokale Benutzung kostenlosen ["Advantage Local Server" \(ALS\) der Firma Sybase](#). Bei größeren Netzwerken ist evt. der Einsatz der kommerziellen Variante nötig.
- Ø Wenn die in **EmailAntwort** angezeigte Anzahl der Treffer nicht mit den Treffern am Ende der Emailliste übereinstimmt, so stimmt die Personenauswahl die mit **EmailAnalyzer** ausgewertet wird nicht mit der überein, die von **EmailAntwort** angezeigt wird. In diesem Fall sind die Dateien EmailAnalyzer\Ausnahmen.txt und EmailAntwort\EmailAntwort.ini zu prüfen.