



Cisco Webex Contact Center Analyzer – Benutzerhandbuch

Erste Veröffentlichung: 2. Dezember 2020

Letzte Änderung: 20. Dezember 2022

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE ANGABEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH WURDEN IN DER ANNAHME ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, DASS SIE KORREKT SIND. JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG IST JEDOCH AUSGESCHLOSSEN. DIE ALLEINIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG DER PRODUKTE LIEGT BEI DEN BENUTZERN.

DIE SOFTWARELIZENZ UND BESCHRÄNKTE GEWÄHRLEISTUNG FÜR DAS BEILIEGENDE PRODUKT SIND IM INFORMATIONSPAKET FÜR DAS PRODUKT ENTHALTEN UND WERDEN DURCH DIESE BEZUGNAHME IN DIE VORLIEGENDEN BESTIMMUNGEN EINGESCHLOSSEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER BESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN EINEN VERTRETER VON CISCO, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Cisco Implementierung der TCP-Headerkomprimierung ist eine Adaption eines Programms, das an der University of California, Berkeley (UCB), als Teil der Public-Domain-Version der UCB für das UNIX-Betriebssystem entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Regents of the University of California, USA.

UNGEACHTET ALLER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNGEN WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND ALLE SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN „IM VORLIEGENDEN ZUSTAND“ MIT ALLEN FEHLERN GELIEFERT. CISCO UND ALLE ZUVOR GENANNTE LIEFERANTEN ÜBERNEHMEN KEINERLEI, AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE, GARANTIEN, EINSCHLIEßLICH UND OHNE EINSCHRÄNKUNG, DIEJENIGEN DER MARKTGÄNGIGKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER DIEJENIGEN, DIE AUS DEM VERLAUF DES HANDELNS, DER VERWENDUNG ODER DES HANDELSBRAUCHS ENTSTEHEN.

UNTER KEINEN UMSTÄNDEN HAFTEN CISCO ODER SEINE ZULIEFERER FÜR JEDWEGE INDIREKTEN, KONKRETE, ZUFÄLLIGEN ODER FOLGESCHÄDEN, DARUNTER BEISPIELSWEISE ENTGANGENE GEWINNE ODER DATENVERLUSTE, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER NICHTVERWENDBARKEIT DIESES HANDBUCHS ERWACHSEN, SELBST FÜR DEN FALL, DASS CISCO ODER SEINE ZULIEFERER AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.

Alle in diesem Dokument verwendeten IP-Adressen (Internet Protocol) und Telefonnummern sind als Beispiele zu verstehen und beziehen sich nicht auf tatsächlich existierende Adressen und Telefonnummern. Die in diesem Dokument enthaltenen Beispiele, Befehlsausgaben, Netzwerktopologie-Diagramme und andere Abbildungen dienen lediglich zur Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist zufällig und nicht beabsichtigt.

Für gedruckte und kopierte digitale Versionen dieses Dokuments besteht keine Gewährleistung. Die aktuelle Online-Version enthält die neueste Version.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen und Telefonnummern finden Sie auf der Cisco Website unter www.cisco.com/go/offices.

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT:

Einleitung	vii
Änderungsverlauf	vii
Info zu diesem Handbuch	x
Analyzer Zielgruppe	x
Zugehöriges Dokumentationsmaterial	x
Konventionen	x
Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen	xi
Feedback zur Dokumentation	xii

KAPITEL 1

Einführung	1
Webex Contact Center Analyzer	1
Systemanforderungen	1
Auf Webex Contact Center Analyzer zugreifen	2
Zugriffskontrolle	2
Schaltflächen der Analyzer-Titelleiste	4
Grenzwert-Alarmmeldungen	5
Zeitzone	7
Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden	7
Berichte und Dashboards über Browser-Links freigeben	10
Auf Berichte und Dashboards über Browser-Links zugreifen	10

KAPITEL 2

Visualisierung	13
Visualisierung ausführen	13
Bestandsberichte	15
Geschäftsmetriken	16
Nutzungsbericht	16

Verlaufsberichte	17
Agentenberichte	17
Agentennachverfolgung	49
Hilfsberichte	55
Kontaktcenter – Übersicht	58
Multimedia-Berichte	62
Team- und Warteschlangenstatistik	85
Lizenznutzungsberichte	86
Rückrufberichte	90
Echtzeitberichte	92
Agentenberichte in Echtzeit	92
Kontaktcenter – Übersicht Echtzeit	106
Multimedia-Berichte Echtzeit	109
Echtzeit-Team- und Warteschlangenstatistik	122
Übergangsberichte	123
Detaillierter Aktivitätsbericht über aufgegebene Anrufe	123
Zusammenfassungsbericht der Agentenanrufe	124
Agentendetailbericht	125
Agentenzusammenfassungsbericht	127
Anwendungszusammenfassungs-Bericht	128
CSQ-Aktivitätsbericht nach Fensterdauer	128
CSQ-Agentenzusammenfassungsbericht	129
Bericht CSQ - Alle Felder	130
Multichannel-Agentenzusammenfassung	131
Spaltenbreite des Berichts ändern	133
Teil der Visualisierung verfeinern	133
Visualisierungsattribute ändern	134
Ausgabeformat von Visualisierungen ändern	134
Übersicht über die Erstellung von Visualisierungen	136
Visualisierung erstellen	138
Zusammengesetzte Visualisierungen erstellen	142
Visualisierungen erstellen, die tatsächliche Werte anzeigen	143
Erweiterte Felder erstellen	144
Freigegebene erweiterte Felder löschen	144

Erweitertes Feld freigeben	144
Formel für eine Kennzahl auswählen	145
Filter definieren	146
Anhand von Feldern filtern	146
Anhand von Messwerten filtern	147
Filter im Ausführungsmodus	147
Formeln basierend auf einer Profilvariablen erstellen	149
Freigegebene Formeln erstellen und verwenden	150
Freigegebene Formeln erstellen	150
Freigegebene Formel bearbeiten	150
Freigegebene Formel löschen	150
Visualisierungstitel erstellen und formatieren	150
Tabellen formatieren	151
Profilvariablen formatieren	151
Datumsformat des Intervallfelds ändern	152
Diagramme formatieren	153
Visualisierungsnamen bearbeiten	154
Berichtsübersicht anpassen	154
Übersicht der Tabellenebene	155
Übersicht der Gruppenebene	155
Berichtsübersicht in Agentendetails-Berichten	156
Berichtsvorlagen exportieren	156
Berichtsvorlagen importieren	157

KAPITEL 3
Dashboard 159

Ein Dashboard ausführen	159
Bestandsbericht-Dashboard anzeigen	160
Geschäftsmetriken	160
Abgebrochene Kontakte	160
Verlaufsberichte	161
Agentenberichte	162
Kontaktcenter – Übersicht	162
Echtzeitberichte	162
Dashboards entwerfen	162

KAPITEL 4

Variablen 165

Variablen erstellen, bearbeiten, anzeigen und löschen 165

ANHANG A:

In den einzelnen Repositories verfügbare Arten von Datensätzen 167

Standardmäßige CSR- und CAR-Felder und -Messwerte 168

Customer Session Repository (CSR) 168

Customer Activity Repository (CAR) 168

Standardmäßige ASR- und AAR-Felder und -messwerte 168

Agent Session Repository (ASR) 168

Agent Activity Repository (AAR) 168

Agentenstatus 169

Anrufstatus 171

Anrufursachencodes 174



VORWORT

Einleitung

- [Änderungsverlauf](#), auf Seite vii
- [Info zu diesem Handbuch](#), auf Seite x
- [Analyzer Zielgruppe](#), auf Seite x
- [Zugehöriges Dokumentationsmaterial](#), auf Seite x
- [Konventionen](#), auf Seite x
- [Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen](#), auf Seite xi
- [Feedback zur Dokumentation](#), auf Seite xii

Änderungsverlauf

In dieser Tabelle werden die an diesem Handbuch vorgenommenen Änderungen aufgeführt. Die letzten Änderungen werden oben angezeigt.

Ändern	Siehe	Datum
Beschreibung für "Gesamt" in Warteschlangen-Servicelevel aktualisiert	Warteschlangen-Servicelevel , auf Seite 72	April 2023
Der Abschnitt zu Systemanforderungen wurde um Informationen zur Unterstützung für Microsoft Windows 11 ergänzt.	Systemanforderungen , auf Seite 1	Juli 2022

Ändern	Siehe	Datum
Es wurden Themen hinzugefügt, die Übergangsberichte beschreiben.	Detaillierter Aktivitätsbericht über aufgegebene Anrufe, auf Seite 123 Zusammenfassungsbericht der Agentenanrufe, auf Seite 124 Agentendetailbericht, auf Seite 125 Agentenzusammenfassungsbericht, auf Seite 127 Anwendungszusammenfassungs-Bericht, auf Seite 128 CSQ-Aktivitätsbericht nach Fensterdauer, auf Seite 128 CSQ-Agentenzusammenfassungsbericht, auf Seite 129 Bericht CSQ - Alle Felder, auf Seite 130 Multichannel-Agentenzusammenfassung, auf Seite 131	April 2022
Es wurde ein Thema zum Agentenstatus in Aktivitätsdatensätzen hinzugefügt.	Agentenstatus, auf Seite 169	April 2022
Es wurde ein Thema zum Bericht „Überspannungsschutz-Statistik“ hinzugefügt, das an folgendem Speicherort verfügbar ist: Berichte > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Bestandsberichte > Kontaktcenter – Übersicht	Überspannungsschutz-Statistik, auf Seite 61	Februar 2022
Es wurde ein Thema über die Bearbeitung des standardmäßigen Datumsformats des Intervallfelds während der Erstellung oder Bearbeitung einer Visualisierung hinzugefügt.	Datumsformat des Intervallfelds ändern, auf Seite 152	Februar 2022
Informationen zur Beibehaltung der Spaltenbreite in tabellarischen Berichten wurden hinzugefügt.	Spaltenbreite des Berichts ändern	Dezember 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	Auf Berichte und Dashboards über Browser-Links zugreifen, auf Seite 10 Berichte und Dashboards über Browser-Links freigeben, auf Seite 10	Oktober 2021

Ändern	Siehe	Datum
Diese Themen werden hinzugefügt.	Verfügbare Agenten Echtzeit – Karte, auf Seite 106 Kontakte in der Warteschlange Echtzeit – Karte, auf Seite 108	September 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	Berichtsvorlagen exportieren, auf Seite 156 Berichtsvorlagen importieren, auf Seite 157	Juni 2021
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • Statistikbericht zu Inline-IVR-Befragung nach Anruf, auf Seite 81 • Statistikbericht zur Befragung nach Anruf, auf Seite 83 	April 2021
Diese Themen werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitzone, auf Seite 7 	Februar 2021
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • IVR- und CV-Dialogflussbericht, auf Seite 78 • Bericht zum Verlassen der Warteschleife, auf Seite 80 • OEM-Integration mit Acqueon-Bericht, auf Seite 48 • Rückrufberichte, auf Seite 90 	November 2020
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriffskontrolle, auf Seite 2 	September 2020
Diese Themen werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • Grenzwert-Alarmmeldungen, auf Seite 5 	August 2020
Diese Berichte werden hinzugefügt.	<ul style="list-style-type: none"> • Verlauf – Kontaktcenter – Übersicht, auf Seite 58 • Verlauf – Team- und Warteschlangenstatistik, auf Seite 85 • Echtzeit – Kontaktcenter – Übersicht Echtzeit, auf Seite 106 • Echtzeit – Echtzeit-Team- und Warteschlangenstatistik, auf Seite 122 • Agentendetails nach sozialen Kanälen, auf Seite 24 • Geschäftsmetriken, auf Seite 16 • Lizenznutzungsberichte, auf Seite 86 	Juli 2020

Ändern	Siehe	Datum
Diese Themen oder Berichte werden aktualisiert.	<ul style="list-style-type: none"> • Visualisierung erstellen, auf Seite 138 • Zusammengesetzte Visualisierungen erstellen, auf Seite 142 • Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden, auf Seite 7 • Einstiegspunkt-Kontaktvolumen – CAR, auf Seite 68 • Schaltflächen der Analyzer-Titelleiste, auf Seite 4 • Echtzeit-Agentenstatistik, auf Seite 105 • Teamdetails, auf Seite 60 • Kontaktgrund, auf Seite 63 • Teamdetails Echtzeit, auf Seite 108 	Juli 2020
Erste Version des Dokuments.		Juli 2019

Info zu diesem Handbuch

In diesem Handbuch wird die Verwendung von Webex Contact Center Analyzer beschrieben.

Analyzer Zielgruppe

Dieses Dokument richtet sich an Benutzer, die Cisco Webex Contact Center verwenden, um ihre Kontaktcenter zu betreiben. Analyzer extrahiert und präsentiert Betriebsdaten für Benutzeranalysten, um festzustellen, wie die Leistung des Contact Centers maximiert werden kann.

Zugehöriges Dokumentationsmaterial

Die Liste der Webex Contact Center-Dokumentationen finden Sie hier: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Die Webex Contact Center-Entwicklerdokumentation und API-Referenzen finden Sie hier <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Konvention	Beschreibung
<p>Fettdruck</p>	<p>Fettdruck kennzeichnet Befehle (z. B. Benutzereingaben), Tasten und Schaltflächen, sowie Ordner- und Untermenünamen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Bearbeiten > Suchen. • Klicken Sie auf Fertig stellen.
<p><i>Kursivschrift</i></p>	<p>Kursivschrift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Führt einen neuen Begriff ein. Beispiel: Eine <i>Skillgruppe</i> ist eine Sammlung von Agents, die ähnliche Fertigkeiten teilen. • Hebt wichtige Informationen hervor. Beispiel: <i>Nicht</i> die Konvention für numerische Namensgebung verwenden. • Kennzeichnet ein Argument, für das Sie Werte angeben müssen. Beispiel: Wenn (<i>Bedingung, wahrer Wert, falscher Wert</i>) • Gibt einen Titel an. Beispiel: Siehe <i>Agent Desktop-Benutzerhandbuch</i>.
<p>Fensterschrift</p>	<p>Die Fenster Schriftart gibt an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Text in Code-Darstellung oder vom System angezeigte Informationen. Beispiel: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Dateinamen. Beispiel: <code>tserver.properties</code>. • Verzeichnispfade. Beispiel: <code>C:\Program Files\Adobe</code>

Kommunikation, Services und zusätzliche Informationen

- Melden Sie sich beim [Cisco Profile Manager](#) an, um zeitnahe, relevante Informationen von Cisco zu erhalten.
- Besuchen Sie [Cisco Services](#), um die gewünschte geschäftliche Wirkung mit den richtigen Technologien zu erzielen.
- Besuchen Sie [Cisco Support](#), um eine Serviceanfrage zu senden.
- Besuchen Sie [Cisco Marketplace](#) und entdecken Sie sichere Anwendungen, Produkte, Lösungen und Services.

- Besuchen Sie [Cisco Press](#), um allgemeine Titel zu Netzwerken, Schulungen und Zertifizierungen zu finden.
- Serviceinformationen für bestimmte Produkte oder Produktfamilien finden Sie im [Cisco Warranty Finder](#).

Cisco Bug-Suchtool

Das [Cisco Bug-Suchtool](#) ist ein webbasiertes Tool, das als Gateway zum Cisco Bug Tracking System fungiert. Dieses System enthält eine umfassende Liste von Mängeln und Schwachstellen in Cisco-Produkten und -Software. BST liefert Ihnen detaillierte Informationen zu Mängeln Ihrer Produkte und Software.

Feedback zur Dokumentation

Senden Sie Ihre Kommentare zu diesem Dokument an: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.



KAPITEL 1

Einführung

- [Webex Contact Center Analyzer](#), auf Seite 1
- [Systemanforderungen](#), auf Seite 1
- [Auf Webex Contact Center Analyzer zugreifen](#), auf Seite 2
- [Zugriffskontrolle](#), auf Seite 2
- [Schaltflächen der Analyzer-Titelleiste](#), auf Seite 4
- [Grenzwert-Alarmmeldungen](#), auf Seite 5
- [Zeitzone](#), auf Seite 7
- [Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden](#), auf Seite 7
- [Berichte und Dashboards über Browser-Links freigeben](#), auf Seite 10
- [Auf Berichte und Dashboards über Browser-Links zugreifen](#), auf Seite 10

Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer wertet Echtzeit- und Verlaufsdaten aus mehreren Datenquellen und Systemen aus, um bestimmte Geschäftsansichten von Daten zu generieren. Analyzer zeigt visuell Trends an, die Ihnen helfen, Muster zu erkennen und Erkenntnisse für kontinuierliche Verbesserungen zu gewinnen.

Die Standardvisualisierungen von Analyzer verknüpfen Geschäftsdaten mit herkömmlichen Betriebskennzahlen, wobei sowohl die betrieblichen als auch die geschäftlichen Leistungsindikatoren in einer einzigen konsolidierten Ansicht aufgeführt werden.

Sie können die Analyzer-Umgebung anpassen, indem Sie Dashboards erstellen, die Ihre Auswahl an Visualisierungen anzeigen und Verlaufsberichte zur automatischen Verteilung an E-Mail-Empfänger planen.

Systemanforderungen

Webex Contact Center Analyzer unterstützt die folgenden Browserversionen.

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 oder höher	76.0.3809 oder höher

Browser	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 oder höher	ESR 102.0 oder höher	ESR 68 oder höher	-
Edge Chromium	79 oder höher	103.0.1264.44 oder höher	79 oder höher	73 oder höher
Chromium	-	-	-	73 oder höher

Führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Aktivieren Sie die Browser-Popups.
- Installieren Sie Adobe Flash Player (für Bewegungsdiagramme).

Auf Webex Contact Center Analyzer zugreifen

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihr System die in [Systemanforderungen, auf Seite 1](#) beschriebenen Anforderungen erfüllt. Sie benötigen Supervisor- oder Administratorrechte, um auf Analyzer zuzugreifen.

Prozedur

-
- Schritt 1** Öffnen Sie den Webbrowser und navigieren Sie zu der vom Administrator bereitgestellten URL.
 - Schritt 2** Geben Sie auf der Anmeldeseite Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Kennwort ein.
 - Schritt 3** Klicken Sie auf **Login** (Anmelden).

Auf der Startseite von Webex Contact Center Analyzer werden vier Repositories mit Zusammenfassungen aller Sitzungs- und Aktivitätsdaten angezeigt, die sowohl für Agenten als auch für Kunden erfasst wurden. Sie können ein Repository erweitern, indem Sie auf die Schaltfläche **Weitere Details** klicken, um die Details für heute, gestern, diese Woche, letzte Woche, diesen Monat und letzten Monat anzuzeigen.

Zugriffskontrolle

Der Zugriff auf Analyzer wird über das Berichts- und Analysemodul gesteuert. Über das Management Portal können Sie das Berichts- und Analysemodul konfigurieren.

Sie können die Zugriffsberechtigungen (Anzeigen, Bearbeiten oder Keine) für die Analyzer-Module (Ordner, Visualisierungen und Dashboards) im Abschnitt **Berichte und Dashboard-Berechtigungen** unter **Benutzerprofile > Zugriffsrechte** konfigurieren.

Sie können auch die Zugriffsberechtigungen für andere Entitäten konfigurieren, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Konfigurierbare Elemente	Konfigurierbare Entitäten	Anmerkungen
Benutzerprofile > Zugriffsrechte	Einstiegspunkte , Warteschlangen, Standorte, Teams	Wenn der Standort eingeschränkt ist, können Sie nur Teams auswählen.
Agentenprofile > für den Agenten sichtbare Statistiken	Warteschlangen, Teams	Sie müssen die Beschränkungen manuell einstellen, und zwar in Übereinstimmung mit den Beschränkungen, die für die Benutzerprofile konfiguriert wurden.
Benutzer > Agent-Einstellungen	Standort, Teams	Die Zugriffsberechtigungen für Agenten dürfen nicht größer sein als die des ausgewählten Standorts .

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Zugriffsberechtigungen finden Sie im Abschnitt [Einrichtung des Cisco Webex Contact Center und Administratorhandbuch](#).

Wenn Sie eine Visualisierung erstellen oder bearbeiten, erzeugt der ausgewählte Datensatztyp Ergebnisse basierend auf Beschränkungen, die auf bestimmte Entitäten angewendet werden, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Datensatztyp	Angewandte Entitäts-Beschränkungen
Datensatz Kundenaktivität	Einstiegspunkte, Warteschlangen, Standorte, Teams
Datensatz Kundensitzung	Einstiegspunkte, Warteschlangen, Standorte, Teams
Datensatz Agent-Aktivität	Warteschlangen, Standorte, Teams
Datensatz Agent-Sitzung	Standorte, Teams

Weitere Informationen zum Datentyp von Datensätzen finden Sie unter [In den einzelnen Repositories verfügbare Arten von Datensätzen](#).

In der folgenden Tabelle sind die Ressourcen aufgeführt, für die die Zugriffsberechtigungen gelten, und es wird beschrieben, wie Einschränkungen basierend auf Rollen angewendet werden.

Ressourcen	Rollen	Einschränkungen
<ul style="list-style-type: none"> • APS-Berichte auf dem Agenten-Desktop • Dashboard des Management-Portals • Browser-Links 	Administratoren und Supervisoren mit deaktiviertem Cisco Contact Center oder ohne zugeordnete Agentenprofile	Die angewendeten Einschränkungen basieren auf den Benutzerprofilen.

Ressourcen	Rollen	Einschränkungen
<ul style="list-style-type: none"> • APS-Berichte auf dem Agenten-Desktop • Dashboard des Management-Portals • Browser-Links 	Administratoren, Supervisoren mit zugeordneten Agentenprofilen und allen Agenten	Beschränkungen angewandt für: <ul style="list-style-type: none"> • Einstiegspunkte basieren auf den Benutzerprofilen • Warteschlangen basieren auf den Agentenprofilen • Standorte basieren auf den Agenteneinstellungen • Teams basieren auf den Agentenprofilen
<ul style="list-style-type: none"> • Analyzer-Berichte • Filter innerhalb der Seite zum Erstellen oder Bearbeiten von Visualisierungen 	Alle Administratoren und Supervisoren	Die angewendeten Einschränkungen basieren auf den Benutzerprofilen.




Hinweis SPP-Administratorbenutzer werden nicht unterstützt.

Schaltflächen der Analyzer-Titelleiste

Klicken Sie in der Titelleiste des Analyzers auf die Schaltfläche **Startseite**, um die Optionen für die Navigationsleiste anzuzeigen: Visualisierung, Dashboard und Variablen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden, auf Seite 7](#).

Die folgenden Optionen sind in der Titelleiste verfügbar:

- Grenzwert-Alarmmeldungen: Klicken Sie auf das Glockensymbol , um die letzten vier noch nicht gelesenen Echtzeitwarnungen rot anzuzeigen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Grenzwert-Alarmmeldungen, auf Seite 5](#).

- Die Dropdown-Liste „Benutzer“ enthält folgende Optionen:
 - Support
 - Feedback
 - Hilfe
 - Abmelden

Wenn Sie die Größe Ihres Browserfensters so ändern, dass es schmal angezeigt wird, wird der Name Ihres Benutzerkontos nicht auf der Schaltfläche angezeigt.

Grenzwert-Alarmmeldungen

Informationen zum Konfigurieren von Schwellenwertregeln finden sie unter [Setup des Cisco Webex Contact Center und Administrationshandbuch](#).

Die Verwaltung der Alarmmeldungen umfasst die folgenden Schritte:

1. Klicken Sie auf das Symbol **Schwellenwertwarnungen**, um das Fenster **Echtzeitwarnungen** zu öffnen, in dem eine Liste der Echtzeitwarnungen angezeigt wird, sofern diese im System vorhanden sind.

Standardmäßig zeigt Analyzer gelesene und ungelesene Echtzeitwarnungen für alle Entitätstypen an.

In der folgenden Tabelle werden die in jeder Echtzeitwarnung angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 1: Echtzeitwarnungen

Datum	Warnungszeit	Entitätstyp	Entitätsname	Warntyp	Grenzwert	Istwert
Zeigt das Datum an, an dem die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Zeit an, zu der die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Quelle an, von der die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Bezeichnung der Warnung an.	Zeigt den Warnungstyp an.	Zeigt den Wert an, bei dessen Überschreitung die Warnung ausgelöst wird.	Zeigt den tatsächlichen Wert an.

2. (Optional) Verwenden Sie die Dropdown-Listen **Benachrichtigungstyp** und **Entitätstyp**, um die Auswahl der Datenquelle zu ändern und eine angepasste Liste mit Echtzeitwarnungen zu erstellen.

- **Benachrichtigungstyp:** Klicken Sie auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie **Alle** aus, um alle Warnungen aufzulisten. Wählen Sie **Gelesen** aus, um die gelesenen Warnungen aufzulisten, und **Ungelesen**, um die ungelesenen Warnungen aufzulisten.
- **Entitätstyp:** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Entitätstyp aus. Die verfügbaren Optionen sind: **Alle**, **Einstiegspunkt**, **Agent**, **Standort**, **Team** oder **Warteschlange**.

3. (Optional) Ihnen stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Stop Auto Refresh** (Automatische Aktualisierung anhalten), um das Standardsystemverhalten zu deaktivieren, bei dem alle drei Minuten die Echtzeit-Benachrichtigungsliste aktualisiert und eine Frist bis zur nächsten Aktualisierung im Format MM:SS angegeben wird.


Die Bezeichnung auf der Umschaltfläche ändert sich in **Start Auto Refresh** (Automatische Aktualisierung starten), und ein Zähler zeigt die Dauer seit der letzten Aktualisierung im Format MM:SS an.

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Start Auto Refresh** (Automatische Aktualisierung starten), um das Standardsystemverhalten wieder zu aktivieren, bei dem alle drei Minuten die Liste der Echtzeitwarnungen aktualisiert wird. Die Bezeichnung der Umschaltfläche wird auf **Stop Auto Refresh** (Automatische Aktualisierung anhalten) zurückgesetzt, und der Countdown bis zur nächsten Aktualisierung beginnt.



Hinweis Wenn während der Auswahl einer einzelnen Warnung oder mehrerer Warnungen auf der Seite **Realtime Alerts** (Echtzeitwarnungen) eine automatische Aktualisierung stattfindet, wird die Auswahl im nächsten Fenster für die automatische Aktualisierung beibehalten.



Hinweis Die Benachrichtigungen auf dem Symbol **Threshold alerts** (Schwellenwertwarnungen)  werden ebenfalls alle drei Minuten automatisch aktualisiert. Die Funktion zur automatischen Aktualisierung ist standardmäßig aktiviert.

- (Optional) Mit der Schaltfläche **Mark as Read** (als gelesen markieren) in der oberen linken Ecke der Seite können Sie die Warnungen bestätigen. Wählen Sie mehrere Warnungen oder eine einzelne Warnung aus, und klicken Sie auf **Als gelesen markieren**. Jede gelesene Warnung wird grau dargestellt.



Hinweis Wenn neue Warnungen für die bereits gelesenen Warnungen ausgelöst werden, werden sie als ungelesene Warnungen angezeigt.

- (Optional) Um zwischen **Echtzeitwarnungen** und **Verlaufswarnungen** zu wechseln, verwenden Sie die Dropdown-Liste oben links auf der Seite.

Einige Steuerelemente im Fenster **Verlaufswarnungen** sind mit denen im Fenster **Echtzeitwarnungen** identisch. Ein zusätzliches Steuerelement, **Dauer**, wird bereitgestellt, um den Zeitrahmen anzugeben, für den Verlaufswarningsdatensätze angezeigt werden.

- Verwenden Sie im Fenster **Verlaufswarnungen** die Schaltfläche **als gelesen markieren** und die Dropdown-Listen **Benachrichtigungstyp**, **Entitätstyp** und **Dauer**, um die Datenquellenauswahl zu bearbeiten und eine angepasste Liste mit Verlaufswarnungen zu erstellen.

Die verfügbaren Optionen für die Dropdown-Liste **Dauer** sind: **Gestern**, **Diese Woche**, **Letzte Woche**, **Letzte 7 Tage**, **Dieser Monat**, **Letzter Monat**, **Dieses Jahr** und **Benutzerdefiniert**. Für die Option **Benutzerdefiniert** muss das Startdatum innerhalb von drei Jahren des aktuellen Datums liegen.

In der folgenden Tabelle werden die in jeder Verlaufswarnung angezeigten Informationen beschrieben.

Tabelle 2: Verlaufswarnungen

Datum	Warnungszeit	Entitätstyp	Entitätsname	Warntyp	Grenzwert	Istwert
Zeigt das Datum an, an dem die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Zeit an, zu der die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Quelle an, von der die Warnung ausgelöst wurde.	Zeigt die Bezeichnung der Warnung an.	Zeigt den Warnungstyp an.	Zeigt den Wert an, bei dessen Überschreitung die Warnung ausgelöst wird.	Zeigt den tatsächlichen Wert an.

E-Mail-Warnungen für Schwellenwertverstöße umfassen den aktualisierten Zeitstempel für jeden Schwellenwertverstoß, und die angezeigte Zeitzone entspricht der Tenant-Zeitzone.

Zeitzone

Zeitzone ist eine Benutzereinstellung in der Analyzer-Titelleiste. Wählen Sie die Zeitzone des **Browsers** oder des **Unternehmens** aus der Dropdown-Liste aus. Die Zeitzone des **Unternehmens** ist die Standardzeitzone.

Die Datenabfrage und die im Analyzer-Bericht angezeigten Daten hängen von der ausgewählten Zeitzone ab.

Nachdem Sie einen Bericht oder ein Dashboard ausgeführt haben, zeigt der Bericht oder das Dashboard die ausgewählte Zeitzone in der oberen rechten Ecke der Berichtseite an.

Die exportierten Berichte im Excel- oder CSV-Format zeigen die Daten in der Zeitzone an, die in dem Bericht auf der Benutzeroberfläche des Berichts angezeigt wird.



Hinweis Wenn bei der Ausführung eines Berichts oder Dashboards die Zeitzone in der Analyzer-Titelleiste geändert wird, wird die aktualisierte Zeitzone nur dann in den ausgeführten Berichten oder Dashboards angezeigt, nachdem Sie diese Seite manuell aktualisiert haben.

Geplante Aufträge werden immer in der Zeitzone des **Unternehmens** ausgeführt.

Sie können die Zeitzone für Agenten-Leistungsstatistikberichten (APS) in Agent Desktop nicht ändern. APS-Berichte werden immer in der Zeitzone des **Browsers** angezeigt.

Dashboards im Management Portal werden immer in der Zeitzone des **Browsers** angezeigt.



Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden

Auf den Seiten „Visualisierung“ und „Dashboard“ werden alle Verzeichnisse von Visualisierungen oder Dashboards angezeigt, und Sie können folgende Aufgaben durchführen:

- Erstellen, Umbenennen und Löschen von Ordnern oder Unterordnern im übergeordneten Verzeichnis



Hinweis Es gibt zwei Arten von Ordnern:

- Ordner, die nur angezeigt werden können, werden in Bestandsberichten als  angezeigt.
 - Benutzerdefinierte Ordner (vom Benutzer erstellt) werden in benutzerdefinierten Berichten als  angezeigt.
-

- Erstellen, Ausführen, Bearbeiten, Suchen, Filtern, Löschen und Planen einer Visualisierung oder eines Dashboards



Hinweis Sie können eine Visualisierung mit einer langen Dauer und einem geringeren Intervall nicht ausführen, bearbeiten oder ansetzen. Setzen Sie die Felder **Dauer** und **Intervall** nach Bedarf für Echtzeit- und Verlaufsberichte zurück, um fortzufahren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Visualisierung erstellen, auf Seite 138](#).

- Exportieren von Visualisierungs-Verlaufsberichten in Microsoft Excel oder in eine CSV-Datei




Hinweis

- Wenn Sie das Datumsformat eines Berichts ändern und den Bericht in eine CSV-Datei exportieren und diese CSV-Datei in Microsoft Excel öffnen, wird das Datumsformat entsprechend der Präferenz des Benutzers in Excel angezeigt. Um das genaue Datumsformat anzuzeigen, das auf einen Bericht angewendet wurde, öffnen Sie den Bericht in einem Texteditor.
- Sie können einen Visualisierungs-Verlaufsbericht nicht exportieren, wenn dieser mehr als 2000 Spalten hat.

- Ändern der Ansicht in eine Liste oder ein Raster

Verfahren zum Ausführen der einzelnen Aufgaben:

- So fügen Sie einen neuen Ordner hinzu:
 1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung** oder **Dashboard**.
 2. Wählen Sie den Ordner aus, in dem Sie einen neuen Ordner erstellen möchten.
 3. Klicken Sie auf **Neu erstellen > Ordner**.
 4. Geben Sie den Namen im Dialogfeld ein, und klicken Sie auf **OK**.
- So filtern Sie nach Ordnern, Visualisierungen oder Zusammensetzungen:
 1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung** oder **Dashboard**.
 2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Anzeigen** die erforderliche Option aus.
- Zum Suchen:
 1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung** oder **Dashboard**.
 2. Geben Sie im Feld **Ordner und Visualisierungen suchen** den Namen der Visualisierung oder des Dashboards ein.
- Um auf der Seite „Visualisierung“ oder „Dashboard“ andere Aufgaben auszuführen, klicken Sie auf das Symbol  für den entsprechenden Ordner, die Visualisierung oder ein Dashboard:

Aktion	Verfügbar in	Beschreibung
Ordner umbenennen	Ordner	Einen Ordner umbenennen.
Ordner löschen	Ordner	Einen Ordner löschen. Sie können nur leere Ordner löschen.
Ausführen	Visualisierung Dashboard	Führt den ausgewählten Bericht oder das Dashboard aus. Sie können Daten basierend auf den für Visualisierungen und Dashboards angezeigten Parametern einzeln filtern. Hinweis Nachdem Sie ein Bestands-Dashboard ausgeführt haben, können Sie die globalen Filter (rechts oben in der Ecke) verwenden, um die Daten zu filtern.
Kopie erstellen	Visualisierung Dashboard	Erstellt eine Kopie der Bestandsberichte in der Visualisierung oder im Dashboard.
Details	Visualisierung Dashboard	Zeigt weitere Details zum ausgewählten Element an, z. B. den Titel, den Datumbereich und die Anzahl der geplanten Aufträge für eine Visualisierung.
In Excel exportieren	Visualisierung Dashboard	Öffnet ein Dialogfeld, in dem Sie die ausgewählte Verlaufsvisualisierung als Microsoft Excel- oder CSV-Datei speichern können.
CSV exportieren	Visualisierung Dashboard	Die Exportoption ist für Echtzeit- oder zusammengesetzte Visualisierungen nicht verfügbar. Die Exportoption ist für Drilldown-Berichte mit Echtzeitdaten nicht verfügbar.
Job(s) planen	Visualisierung	Öffnet eine Seite, auf der Sie die Ausführung der ausgewählten Visualisierung in regelmäßigen Abständen planen und einer E-Mail-Liste für die automatische Verteilung zuordnen können.
Bearbeiten	Benutzerdefinierte Berichte	Öffnet die ausgewählte Visualisierung oder das Dashboard auf einer Seite, auf der Sie diese bearbeiten können.
Löschen	Benutzerdefinierte Berichte	Löscht die ausgewählte Visualisierung oder das Dashboard. Eine in einem Dashboard verwendete Visualisierung kann nicht gelöscht werden.



Hinweis Spalten in Bestandsberichten und benutzerdefinierten Berichten sind lokalisiert. In einer exportierten Excel-Datei werden ebenfalls lokalisierte Spalten in Bestandsberichten und benutzerdefinierten Berichten angezeigt. Wenn der entsprechende Sprachpaketschlüssel zur Lokalisierung in den Spalten fehlt, werden die Spalten in der Standardsprache „Englisch“ angezeigt. Benutzerdefinierte Werte sind nicht lokalisiert.

Berichte und Dashboards über Browser-Links freigeben

Sie können Browser-Links zu Berichten und Dashboards mit Standard- und Premium-Agenten freigeben, die nicht auf den Analyzer zugreifen können. Agenten können über Browser-Links auf die Berichte und Dashboards zugreifen.

Prozedur

- Schritt 1** In Webex Contact Center Analyzer anmelden. Weitere Informationen finden Sie unter [Auf Webex Contact Center Analyzer zugreifen](#).
- Schritt 2** Führen Sie die Visualisierung oder das Dashboard aus, die/das Sie freigeben möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Visualisierung ausführen](#) und [Ein Dashboard ausführen](#).
- Schritt 3** Kopieren Sie die URL, die im Browser angezeigt wird. Sie können diese URL für die Agenten freigeben.
- Hinweis**
- Agenten haben keinen Zugriff, um die Zeitzone im Analyzer zu ändern. Berichte, auf die über Browser-Links zugegriffen werden, werden immer in der Zeitzone des Browsers ausgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter [Zeitzone](#).
 - Nutzungsberichte und Berichte zur Lizenznutzung sind über Browser-Links nicht zugänglich.
-

Auf Berichte und Dashboards über Browser-Links zugreifen

Als Standard- oder Premium-Agent, der keinen Zugriff auf den Analyzer hat, können Sie über die von Ihrem Administrator bereitgestellten Browser-Links auf Berichte und Dashboards zugreifen.

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf den Browser-Link, den Sie vom Administrator erhalten haben. Die Seite **Anmelden** für den Bericht oder das Dashboard wird angezeigt.
- Schritt 2** Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Kennwort ein.
- Schritt 3** Klicken Sie auf **Anmelden**. Der Bericht oder das Dashboard wird angezeigt.
- Hinweis**
- Sie haben keine Berechtigung, die Zeitzone im Analyzer zu ändern. Berichte, auf die über Browser-Links zugegriffen werden, werden immer in der Zeitzone des Browsers, ähnlich wie APS-Berichte, ausgeführt.
 - Eine leere Seite wird angezeigt, wenn der Browser-Link nicht vorhanden ist. Kontaktieren Sie Ihren Administrator, um den Link zu berichtigen.
- Schritt 4** Wenn Sie auf ein Dashboard zugegriffen haben, klicken Sie auf **Start** in der oberen rechten Ecke des Dashboards, um einen Bericht anzuzeigen.

- a) Um die Attribute eines Berichts zu ändern, klicken Sie auf **Einstellungen**.
- b) Um die Zusammenfassung der Spaltenwerte auf Tabellenebene und auf dem Zeilensegment der obersten Ebene ein- oder auszublenden, wählen Sie die Werte in der Dropdown-Liste **Zusammenfassung anzeigen** aus.
- c) Um ein Segment auszublenden, ziehen Sie es in das Feld **Ausgeblendete Segmente**. Diese Funktion ist für zusammengesetzte Visualisierungen nicht verfügbar.
- d) Um eine Profilvariable anzuzeigen oder auszublenden, klicken Sie auf das Augensymbol.
- e) Zum Exportieren von Berichten wählen Sie die Option **In Excel exportieren** oder **In CSV exportieren** von der **Export**-Dropdown-Liste.

Hinweis Die **Drilldown** -Funktion ist für Berichte, auf die über Browser-Links zugegriffen werden, ähnlich wie APS-Berichte, nicht verfügbar.



KAPITEL 2




Visualisierung

- Visualisierung ausführen, auf Seite 13
- Bestandsberichte, auf Seite 15
- Spaltenbreite des Berichts ändern, auf Seite 133
- Teil der Visualisierung verfeinern, auf Seite 133
- Visualisierungsattribute ändern, auf Seite 134
- Ausgabeformat von Visualisierungen ändern, auf Seite 134
- Übersicht über die Erstellung von Visualisierungen, auf Seite 136
- Visualisierung erstellen, auf Seite 138
- Zusammengesetzte Visualisierungen erstellen, auf Seite 142
- Visualisierungen erstellen, die tatsächliche Werte anzeigen, auf Seite 143
- Erweiterte Felder erstellen, auf Seite 144
- Freigegebene erweiterte Felder löschen, auf Seite 144
- Erweitertes Feld freigeben, auf Seite 144
- Formel für eine Kennzahl auswählen, auf Seite 145
- Filter definieren, auf Seite 146
- Formeln basierend auf einer Profilvariablen erstellen, auf Seite 149
- Freigegebene Formeln erstellen und verwenden, auf Seite 150
- Visualisierungstitel erstellen und formatieren, auf Seite 150
- Tabellen formatieren, auf Seite 151
- Profilvariablen formatieren, auf Seite 151
- Datumsformat des Intervallfelds ändern, auf Seite 152
- Diagramme formatieren, auf Seite 153
- Visualisierungsnamen bearbeiten, auf Seite 154
- Berichtsübersicht anpassen, auf Seite 154
- Berichtsvorlagen exportieren, auf Seite 156
- Berichtsvorlagen importieren, auf Seite 157

Visualisierung ausführen

So führen Sie eine Visualisierung aus:

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie in der Navigationsleiste auf das Symbol **Visualisierung**.
- Schritt 2** Zum Suchen eines Berichts können Sie entweder die Suchfunktion oder das Struktursymbol  verwenden. Wenn Sie auf das Struktursymbol klicken, werden alle Dateien in diesem Ordner angezeigt. In der Suche werden auch alle übereinstimmenden Berichte aus den Unterordnern angezeigt.
- Wenn Sie auf einen Ordner oder einen Bericht klicken, wird die genaue Position des Ordners oder Berichts im Breadcrumb-Pfad angezeigt.
- Schritt 3** Klicken Sie im Bericht auf die Schaltfläche  (Ellipse), und wählen Sie die Option **Ausführen**, oder doppelklicken Sie zum Starten der Ausführung.
- Standardmäßig können Sie eine Reihe von Bestandsberichten anzeigen. Zum Bearbeiten eines Berichts können Sie eine Kopie des Berichts erstellen, indem Sie auf **Speichern unter** klicken und den Bericht in Ihrem Ordner speichern. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestandsberichte](#).
- Hinweis**
- Sie können einen Bericht mit einer langen Dauer und einem geringeren Intervall nicht ausführen. Setzen Sie die Felder **Dauer** und **Intervall** nach Bedarf für Echtzeit- und Verlaufsberichte zurück, um fortzufahren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Visualisierung erstellen, auf Seite 138](#).
 - Wenn der kopierte Bericht mehr als 1000 Filterwerte enthält, wird bei der Ausführung dieses Berichts eine Fehlermeldung angezeigt. Bei einer Fehlermeldung wie In dieser Ansicht werden Datensätze mit bis zu maximal 1000 Filterwerten berücksichtigt. Bitte bearbeiten Sie den Bericht, um vordefinierte Werte auszuwählen, den Bericht bearbeiten und einige wenige Werte aus dem Filter entfernen. Der Bericht nimmt nur 1000 Werte auf.
 - Ein Bericht zeigt maximal nur 150.000 Datensätze an, auch wenn die Anzahl der vorhandenen Datensätze 150.000 überschreitet.
- Schritt 4** Nachdem die Visualisierung gerendert wurde, klicken Sie auf das Navigationssymbol , um die Datenübersicht der Visualisierung anzuzeigen.
- Auf der Registerkarte **Datenübersicht** können Sie die Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Visualisierungsdaten sehen.
- Wenn Sie eine Visualisierung mit mehreren Modulen (eine zusammengesetzte Visualisierung) ausführen, wird auf der Registerkarte **Datenübersicht** eine Dropdown-Liste aller Module in der Visualisierung angezeigt, sodass Sie die Details für jedes einzelne Modul anzeigen können.
- Schritt 5** Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**, um die folgenden Einstellungen und Fenster anzuzeigen. Klicken Sie auf einen Fenstertitel, um das Fenster zu erweitern oder zu reduzieren. Wenn Sie eine zusammengesetzte Visualisierung ausführen, werden die Details separat angezeigt, je nachdem, welches Modul in der Dropdown-Liste oben auf der Registerkarte ausgewählt ist.
- **Startzeit:** Gibt die Startzeit einer Verlaufsvisualisierung an, bzw. die Echtzeit im Falle einer Echtzeitvisualisierung.
 - **Berechnen:** Gibt die **Dauer** und **Aktualisierungsrate** einer Echtzeitvisualisierung an. Mögliche Werte für die Dauer:

- Keine: Zeigt eine Ansicht der aktuellen Aktivität.
- 5, 15 oder 30 Minuten: Bietet eine Übersicht über alle Ereignisse, die bis zu 30 Minuten vor dem aktuellen Zeitpunkt geschehen sind.
- Tagesbeginn: Bietet eine Übersicht über alle Ereignisse seit Mitternacht.

„Berechnen“ gibt das Berechnungsintervall und die Anzahl der Datensätze an, die in einer zeitbasierten Verlaufsvisualisierung berücksichtigt werden sollen.

„Berechnen“ gibt die Häufigkeit und das Band an sowie Informationen dazu, ob die Berechnungen für eine beispielbasierte Visualisierung kumulativ sind. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Visualisierung erstellen, auf Seite 138](#).

Wenn Filter auf ein beliebiges Feld angewendet werden, wird für jedes Feld ein zusätzliches Fenster angezeigt, in dem Sie die Werte sehen können, die in die Visualisierung oder aus der Visualisierung gefiltert wurden.

Schritt 6 Klicken Sie auf **Einstellungen**, um die mit der Visualisierung verknüpften Segmente und Variablen anzuzeigen. Sie können auch den **Ausgabebetyp** ändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ausgabeformat von Visualisierungen ändern, auf Seite 134](#).

Schritt 7 Wenn die Visualisierung ein Diagrammformat hat:

- Die zugrunde liegende Tabelle, die zum Konstruieren des Diagramms verwendet wird, wird unterhalb des Diagramms angezeigt. Klicken Sie auf den Link zum Ausblenden der Tabelle, um die Tabelle auszublenden, und auf den Link zum Anzeigen der Tabelle, um sie anzuzeigen.
- Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf einen Balken, eine Linie, ein Stück, einen Bereich oder eine Blase im Diagramm, um Informationen über das Segment anzuzeigen, das das Element darstellt.

Schritt 8 Wenn die Visualisierung eine Verlaufsvisualisierung ist, können Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche **Exportieren** klicken, um die Visualisierung als Microsoft Excel- oder CSV-Datei zu exportieren. Echtzeitvisualisierungen und zusammengesetzte Visualisierungen können nicht exportiert werden.

Hinweis Sie können einen Visualisierungs-Verlaufsbericht nicht exportieren, wenn dieser mehr als 2000 Spalten hat.

Bestandsberichte

Analyzer bietet eine Reihe von Aktienberichten, mit denen Sie Echtzeitdaten oder Verlaufsdaten anzeigen können. Um diese schreibgeschützten Berichte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Visualisierungen**.

Beachten Sie Folgendes:

- Wenn Sie die Daten Abfragen, befindet sich die Abfrage in der Zeitzone des Unternehmens. Die Daten werden gemäß der Zeitzone des Browsers angezeigt. Nachdem der Bericht ausgeführt wurde, zeigt der Bericht die Zeitzone des Browsers in der oberen rechten Ecke der Berichtssseite an.
- Neben den vorhandenen Formaten verfügt das Feld **Dauerjetzt** über zwei neue Formate: HH:MM:SS.SSS und MM:SS.SSS. Wählen Sie das gewünschte Format aus, um die Daten im Millisekunden-Format anzuzeigen.

Zum Beispiel:

- Wenn die Dauer „200 Millisekunden“
 - und das Format HH:MM:SS.SSS ist, ist der Wert 00:00:00.200.
 - und das Format MM:SS.SSS ist, ist der Wert 00:00.200.
- Wenn die Dauer „1001 Millisekunden“
 - und das Format HH:MM:SS.SSS ist, ist der Wert 00:00:01.001.
 - und das Format MM:SS.SSS ist, ist der Wert 00:01.001.



Hinweis

Analyzer unterstützt die Berichterstellung für eine maximale Dauer von 12 Monaten in den letzten 13 Monaten ab dem aktuellen Datum.

In der Analyzer-Benutzeroberfläche können Benutzer einen Datumsbereich **Benutzerdefinierte Dauer** von bis zu 12 Monaten in den letzten 13 Monaten auswählen, beginnend mit dem aktuellen Datum.

Geschäftsmetriken

Nutzungsbericht

Der Nutzungsbericht zeigt die Anzahl der Agenten an, die sich pro Standort, Monat und Tag angemeldet haben. Der Bericht gibt auch die Anzahl der gleichzeitig angemeldeten Agenten an.



Hinweis

Der Datumsbereich **Benutzerdefinierte Dauer** muss innerhalb von 12 Monaten ab heute festgelegt werden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Geschäftsmetriken > Nutzungsbericht

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Standort	Der Name des Standorts.	
MONAT	Zeigt den Monat und das Jahr des Berichts an.	
Datum	Zeigt Datum, Monat und Jahr des Berichts an.	
Individuelle Agenten angemeldet	Zeigt die Anzahl der Agenten an, die angemeldet waren. Es wird nur eine Anmeldung für jeden Agenten gezählt.	Wenn sich jeder individuelle Agent jeden Tag im System anmeldet, wird diese Anzahl erhöht.

Parameter	Beschreibung	Formel
Gleichzeitig angemeldete Agenten	Zeigt die Anzahl der Agenten an, die zu einer bestimmten Zeit gleichzeitig angemeldet waren.	Wenn die Anzahl der Anmeldungen in einem Tag höher als der vorherige Höchstwert ist, wird dieser Wert als maximaler Wert zugewiesen.

Verlaufsberichte

Agentenberichte

Agentendetails

Der Agentendetailbericht wird zum Anzeigen von Agentenstatistiken verwendet. Dieser Bericht ist in Analyzer-Berichten und in APS-Berichten auf Agent Desktop verfügbar.



Hinweis Das Feld **Anzahl plötzliche Trennung** wird derzeit nicht verwendet und wird nicht ausgefüllt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Agenten	Gibt den Namen des Agenten an. Verwendet als: Zeilensegment		
Intervall	Gibt den Zeitraum an, für den der Agentendetailbericht generiert wird.		Letzte sieben Tage
Multimedia-Profiltyp	Gibt den für den Agenten konfigurierten Mischprofiltyp an. Die Mischprofiltypen sind werden „Gemischt“, „Echtzeit gemischt“ und „Exklusiv“.		
Kanaltyp	Gibt den Medientyp des Kontakts an, z. B. Sprache, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Anzahl Anmeldungen	Gibt die Gesamtzahl der Anmeldungen an, bei denen Kontakte eines spezifischen Kanaltyps für den Agenten konfiguriert wurden.	Kanaltyp: Sprache, Chat, E-Mail	Anzahl Agentenkanal-IDs

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kontakt Bearb.	Gibt die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte an.		Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Verbindungsanzahl
Arbeitszeit	Zeigt die Gesamtzeit, die der Agent angemeldet war.		Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Gibt Datum und Uhrzeit der ersten Anmeldung des Agenten an.		Minimaler Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der endgültigen Abmeldung	Gibt das Datum und die Uhrzeit der letzten Abmeldung des Agenten an.		Maximaler Abmeldezeitstempel
Auslastung	Gibt den Prozentsatz der Zeit an, die der Agent für den Anruf aufgewendet hat, verglichen mit der verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit.		$((\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) + (\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend})) / (\text{Maximaler Abmeldezeitstempel} - \text{Minimaler Anmeldezeitstempel})$
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie oft der Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.		Summe von Inaktivitätsanzahl
Gesamte inaktive Zeit	Gibt die Gesamtzeit an, die der Agent im Inaktivitätsstatus verbracht hat.		Summe von Inaktivitätsdauer
Durchschnittliche inaktive Zeit	Gibt die durchschnittliche Dauer an, die sich der Agent im Inaktivitätsstatus befand.		Summe von Inaktivitätsdauer / Summe von Inaktivitätsanzahl
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie oft der Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.		Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Gesamte verfügbare Zeit	Gibt die Gesamtzeit an, die der Agent im Verfügbarkeitsstatus verbracht hat.		Summe von Verfügbarkeitsdauer
Durchschnittliche verfügbare Zeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent im Verfügbarkeitsstatus verbracht hat.		Summe von Verfügbarkeitsdauer / Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Anzahl reservierter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurde.		Summe von Klingelanzahl

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Reservierte Gesamtzeit eingehend	Zeigt Gesamtzeit an, die ein Agent im Status „Reserviert“ verbracht hat (Zeitdauer, nachdem ein Anruf an der Station eines Agenten eingeht, jedoch noch nicht beantwortet wurde).		Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche reservierte Zeit eingehend	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die sich Agenten im Status „reservierte Zeit eingehend“ befanden.		Summe von Klingeldauer/Summe von Klingelanzahl
Anzahl gehaltener eingehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.		Summe von Anzahl gehalten
Gesamthaltezeit eingehend	Gibt die Gesamtzeit an, mit der eingehende Anrufe gehalten wurden.		Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Gibt die durchschnittliche Haltezeit für eingehende Anrufe an.		Summe von Haltedauer/Summe von Anzahl gehalten
Anzahl verbundener eingehender Anrufe	Zeigt die Anzahl der eingehenden Anrufe an, die mit einem Agenten verbunden wurden.		Summe von Verbindungsanzahl
Gesamtverbindungszeit eingehend	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent bei eingehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.		Summe von Verbindungsdauer
Gesamtzeit eingehender Kontakt	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent mit eingehenden Anrufen verbunden war.		Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Zeit eingehender Kontakt	Gibt die durchschnittliche Zeit für eingehende Kontakte an.		(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl reservierter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft sich ein Agent im Status „Reserviert ausgehend“ befand. Dies ist ein Status, der angibt, dass der Agent einen ausgehenden Anruf initiiert hat, der Anruf jedoch noch nicht verbunden wurde.		Summe von Klingelanzahl ausgehend

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Reservierte Gesamtzeit ausgehend	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht hat.		Summe von Klingeldauer ausgehend
Durchschnittliche reservierte Zeit ausgehend	Zeigt die Durchschnittszeit an, die ein Agent im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht hat.		Summe von Klingeldauer ausgehend/Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen ausgehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.		Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Gesamtzeit gehaltene ausgehende Anrufe	Gibt die Gesamtzeit an, mit der ausgehende Anrufe gehalten wurden.		Summe von Haltedauer ausgehend
Durchschnittliche Haltezeit ausgehend	Gibt die durchschnittliche Haltezeit für ausgehende Anrufe an.		Summe von Haltedauer ausgehend/Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent versucht hat, einen ausgehenden Anruf zu tätigen.		Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Zeigt die Anzahl der ausgehenden Anrufe an, die mit einem Agenten verbunden wurden.		Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Gesamtverbindungszeit ausgehend	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent bei ausgehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die ausgehende Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.		Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Gesamtzeit ausgehende Kontakte	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent mit externen Anrufen verbunden war.		Summe von ausgehender Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	Gibt die durchschnittliche Zeit für externe Kontakte an.		(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Haltedauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.		Summe von Anzahl getrennt
Anzahl nachbearbeiteter eingehender Anrufe	Zeigt an, wie häufig ein Agent nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurde.		Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Gesamtnachbearbeitungszeit eingehend	Gibt die Gesamtzeit an, die ein Agent nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht hat.		Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit eingehend	Zeigt die durchschnittliche Dauer an, die sich ein Agent im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befand.		Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe	Zeigt an, wie häufig ein Agent nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurde.		Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Gesamtnachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die Gesamtzeit an, die ein Agent nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht hat.		Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit ausgehend	Zeigt die durchschnittliche Dauer an, die sich ein Agent im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befand.		Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend/Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.		Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Gesamtzeit nicht beantwortet	Gibt die Gesamtzeit an, die ein Agent im Status „Nicht beantwortet“ verbracht hat.		Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe
Durchschnittliche Zeit nicht beantwortet	Zeigt die durchschnittliche Dauer an, die ein Agent im Status „Nicht beantwortet“ verbracht hat.		Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe/Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl Rücksprachenantworten	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen hat.		Summe von Anzahl Rücksprachen
Gesamtzeit Rücksprachenantworten	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.		Summe von Rücksprachedauer
Durchschnittliche Rücksprachenantwortzeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.		Summe von Rücksprachedauer/Summe von Anzahl Rücksprachen
Anzahl Rücksprachenanfragen	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache an einen anderen Agenten gesendet hat.		Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Gesamtzeit Rücksprachenanfragen	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht hat.		Summe von Rücksprachenanfragedauer
Durchschnittliche Rücksprachenanfragezeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht hat.		Summe von Rücksprachenanfragedauer/Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen hat		Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Rücksprachenzeit gesamt	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.		Summe von Rückspracheinantwortdauer
Durchschnittliche Rücksprachenzeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.		Summe von Rückspracheinantwortdauer/Summe von Anzahl Rücksprachenantworten

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Konferenzzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzzanruf initiiert hat.		Summe von Konferenzzahl
Anzahl CTQ-Anfragen eingehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines eingehenden Anrufs initiiert hat.		Summe von Anzahl CTQ-Anfragen
CTQ-Gesamtanfragezeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht hat, der einen eingehenden Anruf bearbeitet.		Summe von Rücksprachenanfragedauer
Anzahl CTQ-Antworten eingehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen eingehenden Anruf bearbeitete, angenommen hat.		Summe von Anzahl CTQ-Antworten
CTQ-Gesamtantwortzeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht hat, der einen eingehenden Anruf bearbeitet.		Summe von CTQ-Antwortdauer
Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines ausgehenden Anrufs initiiert hat.		Summe von Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend
CTQ-Gesamtanfragezeit ausgehend	Zeigt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete.		Summe von CTQ-Anfragedauer ausgehend
Anzahl CTQ-Antworten ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete, angenommen hat.		Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
CTQ-Gesamtantwortzeit ausgehend	Zeigt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete.		Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Agentenübergabe	Gibt an, wie häufig ein Agent einen eingehenden Anruf an einen anderen Agenten übergeben hat.		Summe von Anzahl Übergaben von Agent an Agent
Agent erneut in Warteschlange	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf erneut in die Warteschlange gestellt hat.		Summe von Anzahl Anfragen für Agentenübergabe an Warteschlange
Blinde Übergabe	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf an eine externe oder fremde Rufnummer (DN) über die interaktive Sprachsteuerung (IVR) ohne Eingriff des Agenten übergeben hat.		Summe von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Zeigt die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eines eingehenden Anrufs an.		$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Zeigt die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eines ausgehenden Anrufs an.		$(\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$

Klicken Sie auf die Tabellenzelle **Kompetenzprofil** oder **Kompetenzen**, um das Verfeinern-Symbol anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld Verfeinern aufzurufen. Folgende Details werden angezeigt:

Parameter	Beschreibung
Zeitpunkt der Anmeldung/Kompetenzaktualisierung	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der nächsten Anmeldung für einen Agenten an, dessen Kompetenzprofil/Kompetenzen beim Abmelden aktualisiert wurden, oder das Datum und die Uhrzeit, zu der das Kompetenzprofil/die Kompetenzen für einen Agenten aktualisiert wurden, der derzeit angemeldet ist.
Kompetenzprofil	Zeigt den Namen des Kompetenzprofils an, dem ein Agent zugeordnet ist.
Kompetenzen	Zeigt die Kompetenz eines Agenten an, beispielsweise Sprach- oder Produktkenntnisse. In der Spalte werden mehrere Kompetenzen in einer durch Komma getrennten einzelnen Zeichenfolge angezeigt, die dem entsprechenden Kompetenzprofil zugeordnet sind.

Agentendetails nach sozialen Kanälen

Der Bericht „Agentendetails nach sozialen Kanälen“ wird verwendet, um die Facebook- und SMS-Kanalstatistiken anzuzeigen.



Hinweis Dieser Bericht wird nur angezeigt, wenn Ihr Unternehmen die SKU des sozialen Kanals abonniert hat.



Hinweis Das Feld **Anzahl plötzliche Trennung** wird derzeit nicht verwendet und wird nicht ausgefüllt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Unterkanaltyp	Die sozialen Kanäle (Facebook und SMS) werden mit Statistiken angezeigt. Filter: Kanaltyp Feld: sozial Verwendet als: Zeilensegment	
Anzahl Anmeldungen	Gibt an, wie oft sich ein Agent an diesem Tag angemeldet hat.	Anzahl Agentenkanal-IDs
Kontakt Bearb.	Gesamtzahl der bearbeiteten Anrufe.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Verbindungsanzahl
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent angemeldet war.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der endgültigen Abmeldung	Datum und Uhrzeit der Abmeldung des Agenten.	Maximaler Abmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die ein Agent für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht hat.	$\frac{((\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) + (\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}))}{(\text{Maximaler Abmeldezeitstempel} - \text{Minimaler Anmeldezeitstempel})}$

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Summe von Inaktivitätsanzahl
Gesamte inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Inaktivitätsstatus verbracht hat.	Summe von Inaktivitätsdauer
Durchschnittliche inaktive Zeit	Die durchschnittliche Dauer des Agenten-Inaktivitätsstatus.	Summe von Inaktivitätsdauer/Summe von Inaktivitätsanzahl
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.	Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Gesamte verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die der Agent im Verfügbarkeitsstatus verbracht hat.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Durchschnittliche verfügbare Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Verfügbarkeitsstatus verbracht hat.	Summe von Verfügbarkeitsdauer/Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Anzahl reservierter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurde.	Summe von Klingelanzahl
Reservierte Gesamtzeit eingehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Status „Reserviert“ verbracht hat, (Zeitdauer, nachdem ein Anruf an der Station eines Agenten eingeht, jedoch noch nicht beantwortet wurde).	Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche reservierte Zeit eingehend	Die durchschnittliche Zeit, die sich Agenten im Status „reservierte Zeit eingehend“ befanden.	Summe von Klingeldauer/Summe von Klingelanzahl
Anzahl gehaltener eingehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl gehalten
Gesamthaltezeit eingehend	Die Gesamtzeit, mit der eingehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Die durchschnittliche Haltezeit für eingehende Anrufe.	Summe von Haltedauer/Summe von Anzahl gehalten
Anzahl verbundener eingehender Anrufe	Die Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl
Gesamtverbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent bei eingehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer
Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit eingehenden Anrufen verbunden war.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche Zeit eingehender Kontakt	Die durchschnittliche Zeit für eingehende Kontakte.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Haltedauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Anzahl reservierter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft sich ein Agent im Status „Reserviert ausgehend“ befand. Dies ist ein Status, der angibt, dass der Agent einen ausgehenden Anruf initiiert hat, der Anruf jedoch noch nicht verbunden wurde.	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Reservierte Gesamtzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht hat.	Summe von Klingeldauer ausgehend
Durchschnittliche reservierte Zeit ausgehend	Zeigt die Durchschnittszeit an, die ein Agent im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht hat.	$\text{Summe von Klingeldauer ausgehend} / \text{Summe von Klingelanzahl ausgehend}$
Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen Anrufer in einem ausgehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Gesamtzeit gehaltene ausgehende Anrufe	Gibt die Gesamtzeit an, die ausgehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer ausgehend
Durchschnittliche Haltezeit ausgehend	Die durchschnittliche Haltezeit für ausgehende Anrufe.	$\text{Summe von Haltedauer ausgehend} / \text{Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe}$
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent versucht hat, einen ausgehenden Anruf zu tätigen.	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Gesamtverbindungszeit ausgehend	Zeigt die Gesamtzeit an, die ein Agent bei ausgehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die ausgehende Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachzeit.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Gesamtzeit ausgehende Kontakte	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit externen Anrufen verbunden war.	$\text{Summe von ausgehender Verbindungsdauer} + \text{Summe von Haltedauer}$
Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	$(\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Haltedauer ausgehend}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Summe von Anzahl getrennt
Anzahl nachbearbeiteter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig ein Agent nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurde.	Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Gesamtnachbearbeitungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht hat.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich ein Agent im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befand.	Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie häufig ein Agent nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurde.	Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Gesamtnachbearbeitungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht hat.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich ein Agent im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befand.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend/Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Gesamtzeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Status „Nicht beantwortet“ verbracht hat.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe
Durchschnittliche Zeit nicht beantwortet	Die durchschnittliche Dauer, die ein Agent im Status „Nicht beantwortet“ verbracht hat.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe/Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl Rücksprachenantworten	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen hat.	Summe von Anzahl Rücksprachen
Gesamtzeit Rücksprachenantworten	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.	Summe von Rücksprachedauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche Rücksprachenantwortzeit	Die durchschnittliche Dauer, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.	Summe von Rücksprachedauer/Summe von Anzahl Rücksprachen
Anzahl Rücksprachenanfragen	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache an einen anderen Agenten gesendet hat.	Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Gesamtzeit Rücksprachenanfragen	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht hat.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Durchschnittliche Rücksprachenanfragezeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die ein Agent für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht hat.	Summe von Rücksprachenanfragedauer/Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen hat	Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Rücksprachenzeit gesamt	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.	Summe von Rückspracheinantwortdauer
Durchschnittliche Rücksprachenzeit	Die durchschnittliche Dauer, die ein Agent mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht hat.	Summe von Rückspracheinantwortdauer/Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf initiiert hat.	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl CTQ-Anfragen eingehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines eingehenden Anrufs initiiert hat.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen
CTQ-Gesamtanfragezeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen eingehenden Anruf bearbeitete.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Anzahl CTQ-Antworten eingehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen eingehenden Anruf bearbeitete, angenommen hat.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten
CTQ-Gesamtantwortzeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen eingehenden Anruf bearbeitete.	Summe von CTQ-Antwortdauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines ausgehenden Anrufs initiiert hat.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend
CTQ-Gesamtanfragezeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete.	Summe von CTQ-Anfragedauer ausgehend
Anzahl CTQ-Antworten ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete, angenommen hat.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
CTQ-Gesamtantwortzeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die ein Agent mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines anderen Agenten verbracht hat, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
Agentenübergabe	Gibt an, wie häufig ein Agent einen eingehenden Anruf an einen anderen Agenten übergeben hat.	Summe von Anzahl Übergaben von Agent an Agent
Agent erneut in Warteschlange	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf erneut in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl Anfragen für Agentenübergabe an Warteschlange
Blinde Übergabe	Gibt an, wie oft Agenten eingehende Anrufe an eine externe oder fremde Rufnummer (DN) über die interaktive Sprachsteuerung (IVR) ohne Eingriff des Agenten übergeben haben.	Summe von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eines eingehenden Anrufs.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eines ausgehenden Anrufs.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$

Von Agenten bearbeitete Kontakte – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der von einem Agenten bearbeiteten Kontakte an. Sie können die Daten nach Kontakttyp filtern.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Medientyp	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = Telefonie) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl von Anzahl Verbunden (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = E-Mail) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = E-Mail)

Agentenstatistik für ausgehende Anrufe

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe an, die von einem Agenten getätigt wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Der Name eines Agenten, d. h. einer Person, die Kundenanrufe bearbeitet. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Informationen zu den gewählten Rufnummern verfügbar sind.	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Datum und Uhrzeit der ersten Anmeldung des Agenten während des Intervalls.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Bearbeiteter Kontakt ausgehend	Die Anzahl der ausgehenden Anrufe, die der Agent bearbeitet hat.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für ausgehende Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Verbindungszeit ausgehend	Die gesamt Dauer, die sich der Agent bei einem ausgehenden Anruf im Gespräch mit dem Kunden befand, einschließlich der Haltezeit ausgehend.	Summe von Dauer ausgehend
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für ausgehende Anrufe.	Verbindungszeit ausgehend/Bearbeiteter Kontakt ausgehend
Sprechzeit ausgehend	Die gesamte Dauer, die sich der Agent bei einem ausgehenden Anruf im Gespräch mit dem Kunden befand.	Verbindungszeit ausgehend - Haltedauer ausgehend
Anzahl Übergaben	Die Gesamtanzahl von Übergaben für den Anruf.	
Dauer durchschnittliche Rücksprachenzeit	Die durchschnittliche Dauer, die sich ein Agent mit einem anderen Agent oder einem Dritten beraten und dabei den Anruf gehalten hat.	Gesamte Rücksprachedauer/Gesamtzahl Rücksprachen

Klicken Sie auf eine beliebige Tabellenzelle mit Ausnahme der Tabellenzelle **Dauer durchschnittliche Rücksprachenzeit**, um das **Verfeinern**-Symbol anzuzeigen. Wählen Sie die Tabellenzelle **Anzahl Übergaben**, und klicken Sie auf das Symbol **Verfeinern**, um das modale Dialogfeld **Verfeinern** aufzurufen. Im modalen Dialogfeld **Verfeinern** werden die Datensätze angezeigt, die in die Berechnung der Visualisierung einbezogen werden. Folgende Details werden angezeigt:

Tabelle 3: Verfeinern

Parameter	Beschreibung	Formel
Zeitpunkt der Anrufübergabe	Die Uhrzeit, zu der der Anruf übergeben wurde.	
Übergabetyp	Die Art der Übergabe, z. B. Übergabe ohne Rücksprache und Übergabe mit Rücksprache.	
An Nummer übergeben	Die Nummer, an die der Anruf übergeben wurde.	
An Warteschlange übergeben	Die Warteschlange, an die der Anruf übergeben wurde.	
Dauer Rücksprache	Die Dauer, die sich ein Agent mit einem anderen Agenten oder einem Dritten beraten und dabei den Anruf gehalten hat.	

Um dem Bericht eine neue Spalte hinzuzufügen, können Sie die entsprechenden CSR-Felder und Messwerte aus der Dropdown-Liste auf der linken Seite des modalen Dialogfelds **Verfeinern** auswählen. Sie können den **Verfeinern**-Bericht im Microsoft Excel-Format oder im CSV-Format an den gewünschten Speicherort exportieren. Um das modale Dialogfeld **Verfeinern** in einem separaten Fenster anzuzeigen, klicken Sie auf das **Startsymbol**.



Hinweis Die Spalten **Anzahl Übergaben** und **Anzahl Übergaben** sind im Bericht **My Outdial Stats–Historic** (Meine Statistik ausgehend – Verlauf) der APS-Berichte in Agent Desktop verfügbar. Die **Verfeinern**-Funktion gilt nicht für die APS-Berichte in Agent Desktop.

Agent-Statistik

Dieser Bericht gibt die Statistik eines Agenten an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Agentenstatistik verfügbar ist	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Anmeldezeitpunkt	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen.	Bearbeitet = Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Verbindungsanzahl
Gesamte Bearbeitungszeit	Die kumulierte Zeit, die für die Bearbeitung von Anrufen aufgewendet wurde.	Gesamte Bearbeitungszeit = (Summe von Nachbearbeitungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer) + (Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschn. Erledigungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die für die Bearbeitung eines Anrufs aufgewendet wurde (Verbindungszeit plus Nachbearbeitungszeit), dividiert durch die Anzahl der beantworteten Anrufe.	Durchschnittliche Bearbeitungszeit = (Summe von Verbindungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer) + (Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl.

Klicken Sie auf die Tabellenzelle **Kompetenzprofil** oder **Kompetenzen**, um das Verfeinern-Symbol anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld Verfeinern aufzurufen. Folgende Details werden angezeigt:

Parameter	Beschreibung
Zeitpunkt der Anmeldung/Kompetenzaktualisierung	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der nächsten Anmeldung für einen Agenten an, dessen Kompetenzprofil/Kompetenzen beim Abmelden aktualisiert wurden, oder das Datum und die Uhrzeit, zu der das Kompetenzprofil/die Kompetenzen für einen Agenten aktualisiert wurden, der derzeit angemeldet ist.
Kompetenzprofil	Zeigt den Namen des Kompetenzprofils an, dem ein Agent zugeordnet ist.
Kompetenzen	Zeigt die Kompetenz eines Agenten an, beispielsweise Sprach- oder Produktkenntnisse. In der Spalte werden mehrere Kompetenzen in einer durch Komma getrennten einzelnen Zeichenfolge angezeigt, die dem entsprechenden Kompetenzprofil zugeordnet sind.

Standort

Dieser Bericht bietet eine detaillierte Übersicht über die Anzahl der Agentenstatistiken an jedem Standort.



Hinweis Das Feld **Anzahl plötzliche Trennung** wird derzeit nicht verwendet und wird nicht ausgefüllt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Standorts	Der Standort des Callcenters, an das ein Anruf verteilt wurde. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Agentenstatistik an jedem Standort verfügbar ist.	Letzte 7 Tage

Parameter	Beschreibung	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Kontakt Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte.	Summe von Verbindungsanzahl + Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	$((\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) + (\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend})) / (\text{Maximaler Abmeldezeitstempel} - \text{Minimaler Anmeldezeitstempel})$
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig Agenten in den Inaktivitätsstatus versetzt wurden.	Summe von Inaktivitätsanzahl
Gesamte inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Durchschnittliche inaktive Zeit	Die durchschnittliche Dauer des Agenten-Inaktivitätsstatus.	Summe von Inaktivitätsdauer/Summe von Inaktivitätsanzahl
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig Agenten in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurden.	Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Gesamte verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Durchschnittliche verfügbare Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer/Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Anzahl reservierter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurden.	Summe von Klingelanzahl

Parameter	Beschreibung	Formel
Reservierte Gesamtzeit eingehend	Die Gesamtzahl, wie oft die Agenten Zeit im Status „Reserviert“ verbracht haben (Zeitdauer, nachdem ein Anruf an der Station eines Agenten eingeht, jedoch noch nicht beantwortet wurde).	Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche reservierte Zeit eingehend	Die durchschnittliche Zeit, die sich Agenten im Status „Eingehend reserviert“ befanden.	Summe von Klingeldauer/Summe von Klingelanzahl
Anzahl gehaltener eingehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agenten eingehende Anrufer in die Warteschlange gestellt haben.	Summe von Anzahl gehalten
Haltezeit eingehend	Die Gesamtzeit, mit der eingehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Die durchschnittliche Haltezeit für eingehende Anrufe.	Summe von Haltedauer/Summe von Anzahl gehalten
Anzahl verbundener eingehender Anrufe	Die Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl
Gesamtverbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten bei eingehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen haben. Die Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer
Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die Gesamtzeit, die Agenten mit eingehenden Anrufen verbunden wurden.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die durchschnittliche Verbindungszeit für eingehende Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl reservierter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft sich Agenten im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ befanden (Dauer zwischen dem ersten Rufton und der Entgegennahme des Anrufs).	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Reservierte Gesamtzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche reservierte Zeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer ausgehend/Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft Agenten ausgehende Anrufe gehalten haben.	Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Haltezeit ausgehend gesamt	Die Gesamtzeit, die ausgehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer ausgehend
Durchschnittliche Haltezeit ausgehend	Die durchschnittliche Haltezeit für ausgehende Anrufe.	Summe von Haltedauer ausgehend/Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten versucht haben, ausgehende Anrufe zu tätigen.	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Gesamtverbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die Agenten bei externen Anrufen mit Kunden gesprochen haben. Die ausgehende Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Gesamtzeit ausgehende Kontakte	Die Gesamtzeit, die Agenten mit ausgehenden Anrufen verbunden wurden.	Summe von ausgehender Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für ausgehende Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Haltedauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Anzahl plötzlicher Trennungen	Die Anzahl der Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden, die jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Summe von Anzahl getrennt
Anzahl nachbearbeiteter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsanzahl

Parameter	Beschreibung	Formel
Gesamtnachbearbeitungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Gesamtnachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend/Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Gesamtzeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe
Durchschnittliche Zeit nicht beantwortet	Die durchschnittliche Dauer, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe/Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl Rücksprachenantworten	Gibt an, wie häufig Agenten eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen haben.	Summe von Anzahl Rücksprachen
Gesamtzeit Rücksprachenantworten	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rücksprachedauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche Rücksprachenantwortzeit	Die durchschnittliche Dauer, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rücksprachedauer/Summe von Anzahl Rücksprachen
Anzahl Rücksprachenanfragen	Gibt an, wie häufig Agenten eine Anfrage zur Rücksprache an einen anderen Agenten gesendet haben.	Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Gesamtzeit Rücksprachenanfragen	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Durchschnittliche Rücksprachenanfragezeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer/Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie oft Agenten Rückspracheanfragen beantwortet haben, plus wie oft Agenten Rücksprache mit anderen Agenten gehalten haben.	Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Rücksprachenzeit gesamt	Gesamtzeit Rücksprachenantwort plus Rücksprachenanfragezeit gesamt	Summe von Rückspracheinantwortdauer
Durchschnittliche Rücksprachenzeit	Die durchschnittliche Dauer der Rücksprache.	Summe von Rückspracheinantworten/Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig Agenten einen Konferenzanruf initiiert haben.	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl CTQ-Anfragen eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines eingehenden Anrufs initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen
CTQ-Gesamtanfragezeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die eingehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von Rücksprachenanfragedauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl CTQ-Antworten eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten, die eingehende Anrufe bearbeiteten, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten
CTQ-Gesamtantwortzeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die eingehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von CTQ-Antwortdauer
Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen beim Bearbeiten ausgehender Anrufe initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend
CTQ-Gesamtanfragezeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die ausgehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von CTQ-Anfragedauer ausgehend
Anzahl CTQ-Antworten ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten, die ausgehende Anrufe bearbeiteten, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
CTQ-Gesamtantwortzeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die ausgehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
Agentenübergabe	Gibt an, wie häufig Agenten eingehende Anrufe an andere Agenten übergeben haben.	Summe von Anzahl Übergaben von Agent an Agent
Agent erneut in Warteschlange	Gibt an, wie oft Agenten eingehende Anrufe erneut in die Warteschlange gestellt haben.	Summe von Anzahl Anfragen für Agentenübergabe an Warteschlange

Parameter	Beschreibung	Formel
Blinde Übergabe	Gibt an, wie oft Agenten eingehende Anrufe an eine externe oder fremde Rufnummer (DN) über die interaktive Sprachsteuerung (IVR) ohne Eingriff des Agenten übergeben haben.	Summe von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eingehender Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung ausgehender Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend

Standortdiagramm

Dieser Bericht stellt eine Diagrammansicht der Anzahl der pro Kanaltyp bearbeiteten Kontakte für einen Standort dar.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabebetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = Telefonie) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl von Anzahl Verbunden (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = E-Mail) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = E-Mail)

Team

Dieser Bericht gibt den Kanaltyp an, der von den einzelnen Agenten im Team verwendet wird. Der Bericht zeigt die folgenden Details zur Aktivität der einzelnen Agenten im Team seit der ersten Anmeldung an.



Hinweis Das Feld **Anzahl plötzliche Trennung** wird derzeit nicht verwendet und wird nicht ausgefüllt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Agentenaktivität verfügbar ist.	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment.	
Kontakt Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte.	Summe von Verbindungsanzahl + Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	$((\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) + (\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend})) / (\text{Maximaler Abmeldezeitstempel} - \text{Minimaler Anmeldezeitstempel})$
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig Agenten in den Inaktivitätsstatus versetzt wurden.	Summe von Inaktivitätsanzahl
Gesamte inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Durchschnittliche inaktive Zeit	Die durchschnittliche Dauer des Agenten-Inaktivitätsstatus.	Summe von Inaktivitätsdauer / Summe von Inaktivitätsanzahl
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig Agenten in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurden.	Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Gesamte verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Durchschnittliche verfügbare Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer / Summe von Verfügbarkeitsanzahl

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl reservierter eingehender Anrufe	Die Anzahl der Agenten, die in den eingehenden Status „reservierte Zeit eingehend“ versetzt wurden (Zeitdauer, nachdem ein Anruf an der Station eines Agenten eingeht, aber noch nicht beantwortet wurde).	Summe von Klingelanzahl
Reservierte Gesamtzeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Reserviert“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche reservierte Zeit eingehend	Die durchschnittliche Zeit, die sich Agenten im Status „Eingehend reserviert“ befanden.	Summe von Klingeldauer/Summe von Klingelanzahl
Anzahl gehaltener eingehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agenten eingehende Anrufer in die Warteschlange gestellt haben.	Summe von Anzahl gehalten
Haltezeit eingehend	Die Gesamtzeit, mit der eingehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Die durchschnittliche Haltezeit für eingehende Anrufe.	Summe von Haltedauer/Summe von Anzahl gehalten
Anzahl verbundener eingehender Anrufe	Die Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl
Gesamtverbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten bei eingehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen haben. Die Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer
Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die Gesamtzeit, die Agenten mit eingehenden Anrufen verbunden wurden.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die durchschnittliche Verbindungszeit für eingehende Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl reservierter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft sich Agenten im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ befanden (Dauer zwischen dem ersten Rufton und der Entgegennahme des Anrufs).	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Reservierte Gesamtzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer ausgehend
Durchschnittliche reservierte Zeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer ausgehend/Summe von Klingelanzahl ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft Agenten ausgehende Anrufe gehalten haben.	Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Haltezeit ausgehend gesamt	Die Gesamtzeit, die ausgehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer ausgehend
Durchschnittliche Haltezeit ausgehend	Die durchschnittliche Haltezeit für ausgehende Anrufe.	Summe von Haltedauer ausgehend/Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten versucht haben, ausgehende Anrufe zu tätigen.	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Gesamtverbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit an, die ein Agent bei ausgehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die ausgehende Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Gesamtzeit ausgehende Kontakte	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit externen Anrufen verbunden war.	Summe von ausgehender Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Haltedauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Anzahl plötzlicher Trennungen	Die Anzahl der Anrufe, die mit Agenten verbunden wurden, die jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Summe von Anzahl getrennt
Anzahl nachbearbeiteter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Gesamtnachbearbeitungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe

Parameter	Beschreibung	Formel
Gesamtnachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend/Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Gesamtzeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe
Durchschnittliche Zeit nicht beantwortet	Die durchschnittliche Dauer, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe/Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl Rücksprachenantworten	Gibt an, wie häufig Agenten Anfragen zur Rücksprache von anderen Agenten angenommen haben.	Summe von Anzahl Rücksprachen
Gesamtzeit Rücksprachenantworten	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rücksprachedauer
Durchschnittliche Rücksprachenantwortzeit	Die durchschnittliche Dauer, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rücksprachedauer/Summe von Anzahl Rücksprachen
Anzahl Rücksprachenanfragen	Gibt an, wie häufig Agenten Anfragen zur Rücksprache an andere Agenten gesendet haben.	Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Gesamtzeit Rücksprachenanfragen	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Durchschnittliche Rücksprachenanfragezeit	Gibt die durchschnittliche Zeit an, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer/Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie oft Agenten Rückspracheanfragen beantwortet haben, plus wie oft Agenten Rücksprache mit anderen Agenten gehalten haben.	Summe von Anzahl Rücksprachenantworten

Parameter	Beschreibung	Formel
Rücksprachenzeit gesamt	Gibt die Summe der gesamten Zeit an, die Agenten mit der Rücksprache mit einem anderen Agenten und der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rückspracheinantwortdauer
Durchschnittliche Rücksprachenzeit	Die durchschnittliche Dauer der Rücksprache.	Summe von Rückspracheinantwortdauer/Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig Agenten Konferenzanrufe initiiert haben.	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl CTQ-Anfragen eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen beim Bearbeiten eines eingehenden Anrufs initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen
CTQ-Gesamtanfragezeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die eingehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Anzahl CTQ-Antworten eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten, die eingehende Anrufe bearbeiteten, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten
CTQ-Gesamtantwortzeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die eingehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von CTQ-Antwortdauer
Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen beim Bearbeiten ausgehender Anrufe initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend
CTQ-Gesamtanfragezeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die ausgehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von CTQ-Anfragedauer ausgehend
Anzahl CTQ-Antworten ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten, die ausgehende Anrufe bearbeiteten, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
CTQ-Gesamtantwortzeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen von anderen Agenten verbracht haben, die ausgehende Anrufe bearbeiteten.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
Agentenübergabe	Gibt an, wie häufig Agenten eingehende Anrufe an andere Agenten übergeben haben.	Summe von Anzahl Übergaben von Agent an Agent
Agent erneut in Warteschlange	Gibt an, wie oft Agenten eingehende Anrufe erneut in die Warteschlange gestellt haben.	Summe von Anzahl Anfragen für Agentenübergabe an Warteschlange
Blinde Übergabe	Gibt an, wie oft Agenten eingehende Anrufe an eine externe oder fremde Rufnummer (DN) über die interaktive Sprachsteuerung (IVR) ohne Eingriff des Agenten übergeben haben.	Summe von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung eingehender Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer eines Agenten für die Bearbeitung ausgehender Anrufe.	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend

Teamdiagramm

Der Bericht zeigt die Kanaltypdetails der einzelnen Agenten in einem Diagrammformat an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = Telefonie) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl von Anzahl Verbunden (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl von Anzahl verbunden (Kanaltyp = E-Mail) + Anzahl von Anzahl verbundener ausgehender Anrufe (Kanaltyp = E-Mail)

Teamstatistik

Dieser Bericht gibt die Teamstatistik in einem detaillierten Format an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Summe von Inaktivitätsanzahl
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.	Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Anzahl verbunden	Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig Agenten eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen haben.	Summe von Anzahl Rücksprachen
Anzahl Nachbearbeitung	Gibt an, wie häufig Agenten in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl ausgehende Anrufe	Die Anzahl der Agenten, die mit einem ausgehenden Anruf verbunden sind oder ihn nachbearbeiten.	Summe von Anzahl ausgehende Anrufe

OEM-Integration mit Acqueon-Bericht

Webex Contact Center ist in Acqueon integriert, um Vorschaukampagnen durchzuführen und zu verwalten. Dieser Bericht ermöglicht Administratoren und Supervisoren, Kampagnenstatistiken anzuzeigen, um die Wirksamkeit von Kampagnen zu messen. Dieser Bericht ist nur für Kunden von Webex Contact Center verfügbar, die die Acqueon-SKU erworben haben.

Dieser Bericht zeigt Folgendes:

- Name der Kampagne.
- Datums- und Uhrzeitstempel der Kampagnenanrufe.

- Erfolg oder Misserfolg für die angerufenen Kontakte und Nachbearbeitung.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte > OEM-Integration mit Acqueon-Bericht

Ausgabetyyp: Tabelle

Tabelle 4: OEM-Integration mit Acqueon-Bericht

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kampagnenname	Name der Kampagne.		
Datum	Gibt das Datum an, an dem ein Anruf im Rahmen der Kampagne durchgeführt wurde.		
Name des Agenten	Gibt den Namen des Agenten an, der dem Anruf zugeordnet ist.		
Name des Teams	Gibt den Namen des Teams an, dem der Agent angehört.		
Anrufzeit	Gibt die Zeit an, zu der der Kampagnenanruf ausgeführt wurde.		
Stand	Zeigt den Status, der angibt, ob der Kampagnenanruf erfolgreich war.		
Nachbearbeitungsstatus	Zeigt den Nachbearbeitungsstatus des Kampagnenanrufs an.		

Agentennachverfolgung

Dieser Bericht gibt den Standort oder das Team, zu dem der Agent gehört, einschließlich detailliertem Statistikbericht.



Hinweis Das Feld **Anzahl plötzliche Trennung** wird derzeit nicht verwendet und wird nicht ausgefüllt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentennachverfolgung

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Agentenaktivität verfügbar ist.	Letzte sieben Tage
Name des Standorts	Der Standort des Callcenters, an den ein Anruf verteilt wurde. Verwendet als: Zeilensegment	
Name des Teams	Eine Gruppe von Agenten an einem bestimmten Standort, die einen bestimmten Anruftyp bearbeiten. Verwendet als: Zeilensegment	
Agentenendpunkt (DN)	Die gewählte Nummer, die der Agent für die Anmeldung am Agent Desktop verwendet hat. Verwendet als: Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Datum und Uhrzeit der ersten Anmeldung des Agenten. Diese Spalte wird nur in Zusammenfassungsberichten auf Agentenebene angezeigt.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der endgültigen Abmeldung	Datum und Uhrzeit der Abmeldung des Agenten. Diese Spalte wird nur in Zusammenfassungsberichten auf Agentenebene angezeigt.	Maximaler Abmeldezeitstempel
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die der Agent angemeldet war.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	$\frac{((\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) + (\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}))}{(\text{Maximaler Abmeldezeitstempel} - \text{Minimaler Anmeldezeitstempel})}$

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Summe von Inaktivitätsanzahl
Gesamte inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.	Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Gesamte verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Durchschnittliche verfügbare Zeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer/Summe von Verfügbarkeitsanzahl
Anzahl reservierter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurde.	Summe von Klingelanzahl
Reservierte Gesamtzeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Reserviert“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche reservierte Zeit eingehend	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Status „Reserviert“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer/Summe von Klingelanzahl
Anzahl gehaltener eingehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl gehalten
Gesamthaltezeit eingehend	Die Gesamtzeit, mit der eingehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer
Anzahl verbundener eingehender Anrufe	Die Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl
Gesamtverbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent bei eingehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer
Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit eingehenden Anrufen verbunden war.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschn. Gesamtzeit eingehender Kontakt	Die durchschnittliche Zeit für eingehende Kontakte.	(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer)/Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl reservierter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent sich im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ befunden hat.	Summe von Klingelanzahl ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Reservierte Gesamtzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ verbracht haben.	Summe von Klingeldauer ausgehend/Summe von Klingelanzahl ausgehend
Durchschnittliche reservierte Zeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die sich die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ befanden.	Summe von Klingeldauer ausgehend/Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe	Gibt an, wie oft ein Agent einen ausgehenden Anruf gehalten hat.	Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Haltezeit ausgehend gesamt	Die Gesamtzeit, die ausgehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer ausgehend
Durchschnittliche Haltezeit ausgehend	Die durchschnittliche Haltezeit für ausgehende Anrufe.	Summe von Haltedauer ausgehend/Summe von Anzahl gehaltener ausgehender Anrufe
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Gesamtverbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit an, die ein Agent bei ausgehenden Anrufen mit einem Kunden gesprochen hat. Die ausgehende Gesamtverbindungszeit umfasst nicht die inaktive Zeit, die Haltedauer oder die Rücksprachenzeit.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Gesamtzeit ausgehende Kontakte	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit externen Anrufen verbunden war.	Summe von ausgehender Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Durchschnittliche Kontaktzeit ausgehend	Die durchschnittliche Kontaktzeit für externe Anrufe	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Haltedauer ausgehend)/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Anzahl plötzlicher Trennungen	Die Anzahl der Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden, die jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Summe von Anzahl getrennt
Anzahl nachbearbeiteter eingehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Gesamtnachbearbeitungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit eingehend	Die Prozentsatz der Zeit, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl
Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Gesamtnachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befanden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend/Summe von Anzahl nachbearbeiteter ausgehender Anrufe
Grund	ID für den Grund	Anzahl Gründe
Durchschn. Leerlaufzeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Inaktivitätsstatus verbrachten.	Summe von Inaktivitätsdauer/Summe von Inaktivitätsanzahl
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Die durchschnittliche Haltezeit für eingehende Anrufe.	Summe von Haltedauer/Summe von Anzahl gehalten
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent versucht hat, einen ausgehenden Anruf zu tätigen.	Summe von Klingelanzahl ausgehend
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Gesamtzeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe
Durchschnittliche Zeit nicht beantwortet	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantworteter Anrufe/Summe von Anzahl nicht beantworteter Anrufe
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig Agenten eine Anfrage zur Rücksprache von einem anderen Agenten angenommen haben.	Summe von Anzahl Rücksprachen
Rücksprachengesamtzeit	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rücksprachedauer
Durchschnittliche Rücksprachezeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten mit der Annahme von Anfragen zur Rücksprache verbracht haben.	Summe von Rückspracheantwortdauer/Summe von Anzahl Rücksprachenantworten

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl Rücksprachenanfragen	Gibt an, wie häufig ein Agent eine Anfrage zur Rücksprache an einen anderen Agenten gesendet hat.	Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Gesamtzeit Rücksprachenanfragen	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Durchschnittliche Rücksprachenanfragezeit	Die durchschnittliche Zeit, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten verbracht haben.	Summe von Rücksprachenanfragedauer/Summe von Anzahl Rücksprachenanfragen
Anzahl Rücksprachenantworten	Gibt an, wie oft Agenten Rückspracheanfragen beantwortet haben, und wie oft Agenten Rücksprache mit anderen Agenten gehalten haben.	Summe von Anzahl Rücksprachenantworten
Gesamtzeit Rücksprachenantwort	Gesamtzeit Rücksprachenantwort und Rücksprachenanfragezeit gesamt	Summe von Rückspracheantwortdauer
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf initiiert hat.	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl CTQ-Anfragen eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines eingehenden Anrufs initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen
CTQ-Gesamtanfragezeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht haben, der einen eingehenden Anruf bearbeitet.	Summe von Rücksprachenanfragedauer
Anzahl CTQ-Antworten eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen eingehenden Anruf bearbeitete, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten
CTQ-Gesamtantwortzeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht haben, der einen eingehenden Anruf bearbeitet.	Summe von CTQ-Antwortdauer
Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten eine Consult-to-Queue-Anfrage beim Bearbeiten eines ausgehenden Anrufs initiiert haben.	Summe von Anzahl CTQ-Anfragen ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
CTQ-Gesamtanfragezeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht haben, der einen ausgehenden Anruf bearbeitet.	Summe von CTQ-Anfragedauer ausgehend
Anzahl CTQ-Antworten ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten eine Consult-to-Queue-Anfrage von einem anderen Agenten, der einen ausgehenden Anruf bearbeitete, angenommen haben.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
CTQ-Gesamtantwortzeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten mit der Annahme von Consult-to-Queue-Anfragen eines Agenten verbracht haben, der einen ausgehenden Anruf bearbeitet.	Summe von Anzahl CTQ-Antworten ausgehend
Agentenübergabe	Gibt an, wie häufig ein Agent einen eingehenden Anruf an einen anderen Agenten übergeben hat.	Summe von Anzahl Übergaben von Agent an Agent
Agent erneut in Warteschlange	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf erneut in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl Anfragen für Agentenübergabe an Warteschlange
Blinde Übergabe	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf an eine externe oder fremde Rufnummer (DN) über die interaktive Sprachsteuerung (IVR) ohne Eingriff des Agenten übergeben hat.	Summe von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befanden.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem ausgehenden Anruf befanden.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$

Hilfsberichte

Inaktivitätsbericht

Zusatzberichte zu inaktiven Agenten

Dieser Bericht gibt die Agenten-Inaktivitätszeit an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Berichte zu inaktiver Zeit

Ausgabetypp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum, für den die Agentenaktivität verfügbar ist.	Letzte 7 Tage
Pausencodename	Name des Codes Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Die Anzahl der Werte, die eine Bedingung für das Einschließen von Datensätzen angeben.	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs
Dauer	Die Zeit, während der der Agent mit der Aktivität beschäftigt war.	Summe von Aktivitätsdauer

Zusatzberichte zu inaktiven Standorten

Dieser Bericht gibt die Agenten-Inaktivitätszeit für einen Standort an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Berichte zu inaktiver Zeit

Ausgabetypp: Tabelle

Parameter	Definition	Formel
Name des Standorts	Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Pausencodename	Name des Codes. Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Anzahl der Datensätze.	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs
Dauer	Der Betrag der Zeit.	Summe von Aktivitätsdauer

Zusatzberichte zu inaktiven Teams

Dieser Bericht gibt die Agenten-Inaktivitätszeit für ein Team an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Berichte zu inaktiver Zeit

Ausgabetypp: Tabelle

Parameter	Definition	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage

Parameter	Definition	Formel
Pausencodename	Name des angewendeten Codes Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Die Gesamtanzahl der Anrufe.	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs
Dauer	Die Gesamtzeit.	Summe von Aktivitätsdauer

Nachbearbeitungsberichte

Agent – Nachbearbeitungs-Zusatzbericht

Dieser Bericht gibt den Agentennamen und den Nachbearbeitungscode an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Nachbearbeitungsberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Nachbearbeitungscodename	Der Name des angewendeten Nachbearbeitungscodes. Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Die Anzahl der Werte im angegebenen Bereich.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Dauer	Die Anzahl der Sekunden, die die Interaktion aktiv war.	Summe von Nachbearbeitungsdauer

Standort – Nachbearbeitungs-Zusatzbericht

Dieser Bericht stellt den Standort- und Nachbearbeitungscode dar, die von Agenten an einem bestimmten Standort verwendet werden.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Nachbearbeitungsberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage

Parameter	Beschreibung	Formel
Nachbearbeitungscodename	Name des angewendeten Nachbearbeitungscodes. Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Die Anzahl der Werte für eine bestimmte Bedingung.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Dauer	Die Zeit, während der der Agent mit der Aktivität beschäftigt war.	Summe von Nachbearbeitungsdauer

Team – Nachbearbeitungs-Zusatzbericht

Dieser Bericht gibt den Teamnamen und den Nachbearbeitungscode an, der von Agenten eines bestimmten Teams verwendet wird.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Hilfsberichte > Nachbearbeitungsberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Nachbearbeitungscodename	Der Name des angewendeten Nachbearbeitungscodes. Verwendet als: Spaltensegment	
Anzahl	Die Anzahl der Werte.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Dauer	Die Zeit, während der der Agent mit der Aktivität beschäftigt war.	Summe von Nachbearbeitungsdauer

Kontaktcenter – Übersicht

Durchschnittliches Servicelevel – Karte

In diesem Tortendiagramm wird das durchschnittliche Servicelevel angezeigt, das alle Kanäle enthält.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Diagramm

Kontaktdetails in Warteschlange

Dieser Bericht enthält Kontaktetails nach Warteschlange.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Warteschlangenname	Die letzte Warteschlange, in der sich der Kontakt befand. Verwendet als: Zeilensegment		
#Kontakte	Die Gesamtanzahl der Kontakte.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Durchschn. Wartezeit	Durchschnitt der gesamten Warteschlangen-Wartezeit.	Aktueller Status: verbunden, beendet	Durchschnittliche Warteschlangendauer
Längster in Warteschlange befindlicher Kontakt	Die längste Zeit, die ein Kontakt in der Warteschlange verbracht hat. Dies wird berechnet, nachdem der Anrufstatus von „geparkt“ in „verbunden“ oder „beendet“ geändert wurde. In den letzten 24 Stunden empfangene Anrufe werden berücksichtigt, wobei die derzeit in der Warteschlange befindlichen Anrufe nicht einbezogen werden.	Aktueller Status: verbunden, beendet	Maximale Warteschlangendauer
#Abgebrochene Kontakte	Anzahl der abgebrochenen Kontakte.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Längster Kontakt in Warteschlange – Karte

Dieser Bericht zeigt den Kontakt an, der sich zu diesem Zeitpunkt am längsten in der Warteschlange befindet. Dieser Wert wird aus einem Schnappschussbericht für den Kontakt übernommen, der derzeit am längsten in einer Warteschlange geparkt ist.

Dieser Bericht enthält die Dauer der längsten Wartezeit des Kontakts, den Kanaltyp und den Warteschlangenamen.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Karte

Teamdetails

Dieser Bericht enthält Teamdetails.



Hinweis Die Spalte "Sozial" wird nur angezeigt, wenn die Social Channel-SKU abonniert wurde.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Intervall	Der Zeitraum, für den Sie den Bericht generiert haben.	Letzte sieben Tage
Name des Teams	Der Name des Teams.	
Name des Agenten	Name des Agenten.	
Gesamtanzahl Anmeldungen	Die Gesamtanzahl der Anmeldungen des Agenten während des angegebenen Zeitintervalls.	Kardinalität der Agentensitzungs-ID (Kardinalität gibt die Gesamtzahl der eindeutigen Agentensitzungs-IDs an.)
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Der Zeitstempel der ersten Anmeldung innerhalb des angegebenen Intervalls.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der endgültigen Abmeldung	Der Zeitstempel der letzten Abmeldung innerhalb des angegebenen Intervalls.	Maximaler Abmeldezeitstempel
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Anzahl inaktiv	Die Anzahl, wie oft der Status des Agenten in den Inaktivitätsstatus geändert wurde.	Summe von Inaktivitätsanzahl
#Bearbeitete Kontakte	Die Anzahl der Kontakte, die in Sitzungen bearbeitet wurden, die während des angegebenen Intervalls gestartet wurden. Hierzu gehören Kontakte für alle Kanaltypen.	Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl bearbeitete Anrufe	Die Anzahl der Kontakte des Telefoniekanaltyps, die bearbeitet wurden.	Anzahl verbundener Sprachkontakte

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl bearbeitete Chats	Die Anzahl der Kontakte des Chat-Kanaltyps, die bearbeitet wurden.	Anzahl verbundener Chats
Anzahl bearbeitete E-Mails	Die Anzahl der Kontakte des E-Mail-Kanaltyps, die bearbeitet wurden.	Anzahl verbundener E-Mails
Anzahl bearbeitete soziale Kontakte	Die Anzahl der Kontakte des Sozial-Kanaltyps, die bearbeitet wurden.	Anzahl verbundener sozialer Kontakte + Anzahl verbundener ausgehender sozialer Kontakte

Überspannungsschutz-Statistik

Der Überspannungsschutz-Mechanismus bietet Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, die maximale Zahl aktiver Anrufe (eingehend und ausgehend) zu konfigurieren, die gleichzeitig von einem Kontaktcenter bearbeitet werden können. Der Überspannungsschutz funktioniert auf zwei Ebenen: Rechenzentrumsebene und Tenant-Ebene.

- Auf Rechenzentrumsebene werden Anrufe zurückgewiesen, wenn die Anzahl der Sprachanrufe den für das Rechenzentrum festgelegten Schwellenwert überschreitet.
- Auf Tenant-Ebene werden Anrufe zurückgewiesen, wenn die Anzahl der Sprachanrufe den maximal für den Tenant konfigurierten Grenzwert überschreitet, der auf den von Ihrem Unternehmen erworbenen Lizenzen basiert.

Der Überspannungsschutz-Statistikbericht enthält Details zu den Anrufen, die das Kontaktcenter erhalten hat, und darüber, wie viele aufgrund der auf Tenant-Ebene festgelegten Überspannungsschutz-Grenzwerte bearbeitet, abgebrochen oder zurückgewiesen wurden.

Berichtspfad: Startseite > Visualisierung > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Contact Center-Übersicht.

Ausgabetyt: Tabelle

Name	Beschreibung
Datum	Gibt das Datum und die Uhrzeit des eingehenden Anrufs an.
Sitzungs-ID	Die eindeutige ID, die jedem eingehenden Anruf zugeordnet ist.
Einstiegspunkt	Der Einstiegspunkt, an dem der Anruf eingegangen ist.
Name des Standorts	Der Name des Standorts.
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange.
Bearb.	Zeigt durch eine Markierung an, ob der Anruf bearbeitet wurde.
Abgebrochen	Zeigt durch eine Markierung an, ob der Anruf abgebrochen wurde.

Name	Beschreibung
Abgelehnt	Zeigt durch eine Markierung an, ob der Anruf abgelehnt wurde.
Grund	Der Grund, warum der Anruf abgebrochen oder zurückgewiesen wurde.

Übersicht

Der Bericht enthält auch eine Zusammenfassung der Gesamtzahl der Anrufe, die bearbeitet, zurückgewiesen oder abgebrochen wurden.

Multimedia-Berichte

Agentenvolumen

Dieser Bericht gibt die Anzahl der von einem Agenten bearbeiteten Kunden und den durchschnittlichen Cisco Customer Satisfaction(CSAT)-Score an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Profilsegment		
Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Durchschn. Erledigungszeit	Die durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung eines Anrufs.		(Summe von Haltedauer + Summe von Verbindungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal)
Durchschnittl. Kundenzufriedenheit	Der Score für die durchschnittliche Kundenzufriedenheit.		Durchschnittlicher CSAT-Score

Agentenvolumen – Diagramm

Dieser Bericht gibt den Inhaltstyp dar, der von einem Agenten bearbeitet wird. Sie können Daten anhand des Inhaltstyps oder Datums filtern.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = normal)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = normal)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = normal)
Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Kontakt nach DNIS

Dieser Bericht gibt die Kontakt-DNIS für einen Kunden an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
DNIS	DNIS-Nummer eines eingehenden Anrufs. Hinweis DNIS wird für einen Chat-Kontakt nicht angezeigt.	<i>Zeilensegment</i>
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts.	<i>Zeilensegment</i>
Anzahl der Kontakte	Gibt die Anzahl der Kontakte an.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Kontaktgrund

Dieser Bericht gibt den Grund für den Kontakt eines Kunden mit dem Kontaktcenter an.



Hinweis Die Spalte "Sozial" wird nur angezeigt, wenn die Social Channel-SKU abonniert wurde.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Warteschlangenname	Der Name einer Warteschlange, in der Anrufe gehalten werden, während sie auf die Bearbeitung durch einen Agenten warten. Anrufe werden von einem Einstiegspunkt in eine Warteschlange verschoben und anschließend an Agenten verteilt.		Warteschlangenname
Kontaktgrund	ID für den Grund.		Kontaktgrund
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Kanaltyp: Telefonie	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Kanaltyp: Chat	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Kanaltyp: E-Mail	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Social Media	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen auf sozialen Kanälen.	Kanaltyp: Sozial	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Kontaktgrund – Diagramm

Dieser Bericht gibt das Kontaktvolumen für die einzelnen Einstiegspunkte und Kanaltypen an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail)

Kontaktvolumen

Dieser Bericht gibt die Anzahl der bearbeiteten Kontakte basierend auf dem DNIS-Wert an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Definition	Formel
DNIS	Gibt die mit dem Anruf bereitgestellten DNIS-Ziffern an. DNIS (Dialed Number Identification Service) ist ein von der Telefongesellschaft bereitgestellter Service, der beim Anruf eine Ziffernfolge bereitstellt, die die vom Anrufer gewählte Nummer angibt. Hinweis DNIS wird für einen Chat-Kontakt nicht angezeigt. Verwendet als: Zeilensegment	
Einstiegspunktname	Der Name eines Einstiegspunkts. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Kontakte	Kontakt-ID.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Kontaktvolumen – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der bearbeiteten Kontakte basierend auf dem DNIS-Wert für einen Kanaltyp an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail)

CSR-Bericht – Gestern

Dieser Bericht zeigt den Contact Session Record (CSR) für den vorherigen Tag an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
ANI	Die mit einem Anruf bereitgestellten ANI-Ziffern (Automatic Number Identification). ANI ist ein von der Telefongesellschaft bereitgestellter Service, der die Telefonnummer des Anrufers zusammen mit dem Anruf liefert.	Wert von ANI
DNIS	Zeigt die mit dem Anruf bereitgestellten DNIS-Ziffern (Dialed Number Identification Service) an. DNIS ist ein von der Telefongesellschaft bereitgestellter Service, der zusammen mit dem Anruf eine Ziffernfolge liefert, die die vom Anrufer gewählte Nummer angibt.	Wert von DNIS
Warteschlange	Der Name einer Warteschlange, in der Anrufe gehalten werden, während sie auf die Bearbeitung durch einen Agenten warten. Anrufe werden von einem Einstiegspunkt in eine Warteschlange verschoben und später an die Agenten verteilt.	Wert von Name letzte Warteschlange
Standort	Der Standort des Callcenters, an das ein Anruf verteilt wurde.	Wert von Standortnamen
Team	Eine Gruppe von Agenten an einem bestimmten Standort, die einen bestimmten Anruftyp bearbeiten.	Wert von Teamname
Agent	Name des Agenten, d. h. einer Person, die Kundenanrufe/Chats/E-Mails beantwortet.	Wert des Agentennamens
Startzeit des Anrufs	Zeitstempel, der angibt, wann der Kontakt gestartet wurde.	Wert von Kontaktstart-Zeitstempel
Endzeit des Anrufs	Zeitstempel, der angibt, wann der Kontakt beendet wurde.	Wert von Kontaktende-Zeitstempel
Anrufdauer	Die Dauer eines Anrufs.	Wert von Endzeit des Anrufs – Startzeit des Anrufs
IVR-Zeit	Gibt an, wie lange sich ein Anruf im IVR-Status befand.	Wert von IVR-Dauer
Zeit in der Warteschlange	Gibt an, wie viel Zeit ein Kontakt in der Warteschlange verbracht hat.	Wert von Warteschlangendauer
Verbindungszeit	Die Dauer des Verbindungsstatus (Sprechzeit) für diese Interaktion.	Wert von Verbindungsdauer
Haltezeit	Gibt an, wie lange ein Anruf gehalten wurde.	Wert von Haltedauer
Nachbearbeitungszeit	Gibt die kumulierte Zeit an, die Agenten nach der Bearbeitung der Interaktionen im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Wert von Nachbearbeitungsdauer
Bearbeitungszeit	Die Gesamtzeit, die ein Agent für die Bearbeitung des Anrufs aufgewendet hat, einschließlich der Nachbearbeitungszeit.	Nachbearbeitungsdauer + Verbindungsdauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Rücksprachenzeit	Gibt an, wie viel Zeit ein Agent während der Bearbeitung eines Anrufs mit der Rücksprache mit einem anderen Agenten verbracht hat.	Wert von Rückfragedauer
Konferenzzeit	Gibt an, wie lange ein Agent an einem Konferenzeruf mit dem Anrufer und einem anderen Agenten teilgenommen hat.	Wert von Konferenzdauer
CTQ-Anfragezeit	Gibt an, wie viel Zeit insgesamt für CTQ während einer Interaktion aufgewendet wurde.	Wert von CTQ-Dauer
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Wert von Anzahl gehalten
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie oft Agenten bei der Bearbeitung eines Anrufs mit einem anderen Agenten oder einer Person mit einer externen Nummer eine Rücksprache eingeleitet haben.	Wert von Anzahl Rücksprachen
Konferenzanzahl	Gibt an, wie oft ein Agent einen Konferenzeruf mit dem Anrufer und einem anderen Agenten eingerichtet hat.	Wert von Konferenzanzahl
Anzahl Übergaben ohne Rückfrage	Die Anzahl der Übergaben eines Anrufs über die Übergabe ohne Rückfrage in den folgenden Szenarios: <ul style="list-style-type: none"> • Der Agent hat den Anruf ohne vorherige Rücksprache an einen anderen Agenten übergeben. • Der Agent hat den Anruf ohne vorherige Rücksprache an eine andere Warteschlange übergeben. • Der Agent hat den Anruf ohne vorherige Rücksprache an eine externe Rufnummer (Verzeichnisnummer) übergeben. • Anruf wurde ohne Eingreifen eines Agenten über den Flow an einen Endpunkt (EP) übergeben. 	Wert von Anzahl Übergaben ohne Rückfrage
Anzahl CTQ-Anfragen	Gibt die Anzahl der Consult-to-Queue-Anfragen innerhalb einer Interaktion an.	Wert von Anzahl CTQ-Anfragen
Anzahl Übergaben	Gibt an, wie oft ein Anruf übergeben wurde: <ul style="list-style-type: none"> • Von einem Agenten an einen anderen Agenten • Über den Flow • An eine Warteschlange • An eine Verzeichnisnummer oder einen EP • An einen EP über GoTo-Aktivität 	Wert von Anzahl Übergaben
Übergabefehler	Gibt an, wie oft die Übergabe fehlgeschlagen ist.	Wert von Anzahl Übergabefehler

Parameter	Beschreibung	Formel
Bearbeitungstyp	Gibt an, wie der Anruf bearbeitet wurde – kurz, abgebrochen, normal.	Wert von Bearbeitungstyp
Anrufrichtung	Gibt an, ob es sich um einen eingehenden oder ausgehenden Anruf handelt. Hinweis Klicken Sie auf die Tabellenzelle Anrufrichtung , um das Symbol zum Verfeinern anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld Verfeinern aufzurufen. Die folgenden Parameter werden angezeigt: Beendigungsgrund: Gibt den Grund an, warum der Anruf beendet wurde. Beispiel: Der Kunde hat den Anruf verlassen. Beendender Teilnehmer: Gibt an, wer den Anruf beendet hat oder wo der Anruf beendet wurde. Der Anruf wurde beispielsweise vom Agenten oder dem Kunden beendet oder der Anruf wurde im System oder in der Warteschlange beendet.	Wert der Anrufrichtung
Art der Beendigung	Eine Textzeichenfolge, die angibt, wie ein Anruf beendet wurde.	Wert von Art der Beendigung
Datensatz-Flag	Flag, das angibt, ob der Kontakt aufgezeichnet wurde.	Wert von „Wird aufgezeichnet“
Nachbearbeitung	Der Nachbearbeitungscode, den der Agent für die Interaktion angegeben hat.	Wert von Nachbearbeitungscodename
Sitzungs-ID	Eine eindeutige Zeichenfolge, die die Kontaktsitzung identifiziert.	Wert von Kontaktsitzungs-ID

Einstiegspunkt-Kontaktvolumen – CAR

Dieser Bericht gibt den Einstiegspunkt an, über den der Kunde von der IVR an einen Agenten weitergeleitet wurde.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabety: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Einstiegspunktname	Der Name eines Einstiegspunkts. Verwendet als: Zeilensegment		
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Vom Einstiegspunkt	Die Anzahl der Anrufe, die in diese Warteschlange eingereiht wurden, nachdem sie von einem Einstiegspunkt durch das Skript für die IVR-Anrufsteuerung in die Warteschlange eingereiht wurden.	Aktivitätsstatus: IVR-verbunden Vorheriger Status: IVR-verbunden	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs
Übergeben eingehend	Die Anzahl der Anrufe, die von einem Agenten an diesen Einstiegspunkt übergeben wurden, der auf die Schaltfläche „Warteschlange“ geklickt, einen Einstiegspunkt aus der Dropdown-Liste ausgewählt und dann auf „Übergeben“ geklickt hat.	Vorheriger Status: verbunden Aktivitätsstatus: IVR-verbunden	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs
IVR beendet	Ausgangspunkt von IVR/AA.	Vorheriger Status: IVR-verbunden Aktivitätsstatus: beendet	Anzahl eindeutige Datensatz-IDs

Einstiegspunkt-Kontaktvolumen – Diagramm

In diesem Bericht wird der Kontakteinstiegspunkt angezeigt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail)

Eingehende, kurze Kontakte – Einstiegspunkt

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe an, die beendet wurden, ohne mit einem Agenten verbunden zu sein.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Einstiegspunktname	Der Name eines Einstiegspunkts. Verwendet als: Profilssegment		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Profildsegment		
Eingehend	Anzahl der eingehenden Kontakttypen.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Kurz	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwerts beendet wurden, ohne im Verbindungsstatus gewesen zu sein.	Art der Beendigung: short_call	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
IVR-Zeit	Die Dauer des Anrufs in IVR.		Summe von IVR-Dauer

Warteschlangen-Abbruch – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der abgebrochenen Kundenkontakte für die einzelnen Warteschlangen an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Beendigungstyp: abgebrochen Kanaltyp: Telefonie	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Beendigungstyp: abgebrochen Kanaltyp: Chat	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Beendigungstyp: abgebrochen Kanaltyp: E-Mail	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Warteschlangen-Abbruch

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe an, die im System waren, aber beendet wurden, bevor sie an einen Agenten oder eine andere Ressource verteilt wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment	ID der letzten Warteschlange = Ist nicht in 0	

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	ID der letzten Warteschlange = Ist nicht in 0	
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Bearbeitungstyp = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)
% abgebrochen	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Bearbeitungstyp = abgebrochen)/Summe von Kontaktanzahl
Abgebrochen	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls abgebrochen wurden. Ein abgebrochener Anruf ist ein Anruf, der ohne Verteilung an einen Zielstandort abgebrochen wurde, der sich jedoch länger als die Zeit im System befand, die durch den für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwert angegeben ist.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange	Die kumulative Zeit, die sich die Anrufe in der Warteschlange befanden und darauf warteten, an einen Agenten oder eine andere Ressource weitergeleitet zu werden. Da die Zeit in der Warteschlange nach dem Verlassen der Warteschlange berechnet wird, wird die Zeit in der Warteschlange für einen Anruf, der sich noch in der Warteschlange befindet, nicht im Bericht berücksichtigt.		Summe von Warteschlangendauer/Summe von Warteschlangenanzahl
Durchschn. Abbruchzeit	Die kumulierte Zeit, die sich Anrufe länger im System befanden, als durch den Kurzanrufgrenzwert festgelegt, die jedoch beendet wurden, bevor sie an einen Agenten oder eine andere Ressource verteilt wurden.		Summe von Warteschlangendauer (Wird Kontakt bearbeitet = 1)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)

Kontaktvolumen Warteschlange – Diagramm

Dieser Diagrammbericht stellt die Anzahl der Kanaltypen dar, die in die Warteschlange für einen bestimmten Kanaltyp eingegeben wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = quick_disconnect)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = quick_disconnect)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = quick_disconnect)

Kontakte in Warteschleife – Volumen

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kanaltypen an, die in die Warteschlange eingereicht wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Warteschlangenname	Name der Warteschlange Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Gesamt	Gesamtanzahl der Kontakte	Summe von Kontaktanzahl
In Warteschlange	Die Anzahl der Anrufe, die während des dieses Intervalls in die Warteschlange eingereicht wurden.	Summe der Warteschlangenanzahl

Warteschlangen-Servicelevel

Dieser Bericht gibt das Servicelevel für eine Warteschlange an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Name der Warteschlange Verwendet als: Zeilensegment		
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Servicelevel %	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des Servicelevelgrenzwerts beantwortet wurden, der für die Warteschlange oder das Skill festgelegt wurde.		Servicelevel % = Summe von „Innerhalb Servicelevel“/Gesamt.
Gesamtzahl Anrufe am Einstiegspunkt	Die Gesamtzahl der Anrufe von Kontakten, die während der ausgewählten Dauer über alle Einstiegspunkte im Webex Contact Center-System eingegangen sind.		Summe von Kontaktanzahl
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Summe von Kontaktanzahl (Art der Beendigung = quick_disconnect)
Abgebrochen	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls abgebrochen wurden. Ein abgebrochener Anruf ist ein Anruf, der ohne Verteilung an einen Zielstandort abgebrochen wurde, der sich jedoch länger als die Zeit im System befand, die durch den für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwert angegeben ist.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.	Verbindungsdauer: > 0	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Konferenzzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzzanruf mit einem Agenten oder einer externen Rufnummer initiiert hat.		Summe von Konferenzzahl

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.		Summe von Anzahl gehalten
Durchschn. Abbruchzeit	Die kumulierte Zeit, die sich Anrufe länger im System befanden, als durch den Kurzanrufgrenzwert festgelegt, die jedoch beendet wurden, bevor sie an einen Agenten oder eine andere Ressource verteilt wurden.		Summe von Warteschlangendauer (Wird Kontakt bearbeitet != 1)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)
Durchschnittl. Geschwindigkeit der Antwort	Die gesamte Antwortzeit dividiert durch die Anzahl der beantworteten Anrufe.		Summe von Warteschlangendauer (Wird Kontakt bearbeitet = 1)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)

Standort-Kontaktvolumen – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kontakttypen für jeden Standort an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = Telefonie, Art der Beendigung = quick_disconnect)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = Chat, Art der Beendigung = quick_disconnect)
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = normal) + Summe von Kontaktanzahl (Kanaltyp = E-Mail, Art der Beendigung = quick_disconnect)

Standort-Kontakttdetails

Dieser Bericht gibt die Details aller Agenten in einem Team für einen Standort an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment	Standort-ID ist nicht 0	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	Standort-ID ist nicht 0	
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Summe von Kontaktanzahl (Art der Beendigung = quick_disconnect)
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Art der Beendigung: quick_disconnect	Summe von Kontaktanzahl
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Konferenzanzahl			Summe von Konferenzanzahl
% abgebrochen	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)/Summe von Kontaktanzahl
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.		Summe von Anzahl gehalten

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Beantwortet Zeitpunkt	Die kumulative Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem Anrufe in die Warteschlange eingereicht wurden, und dem Zeitpunkt, zu dem sie während des Berichtsintervalls beantwortet wurden (mit einem Agenten oder einer anderen Ressource verbunden wurden). Da die Antwortzeit nach dem Beantworten des Anrufs berechnet wird, wird die Antwortzeit für Anrufe, die auf Beantwortung warten, nicht im Bericht berücksichtigt.	Wird Kontakt bearbeitet: = 1	Summe von Warteschlangendauer
Verbindungszeit	Der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem Anrufe von einem Agenten oder einer anderen Ressource beantwortet wurden, und deren Beendigung. Da die Verbindungszeit erst nach dem Beenden des Anrufs berechnet wird, wird die Verbindungszeit für einen Anruf, der noch in Bearbeitung ist, nicht im Bericht berücksichtigt.		Summe von Haltedauer + Summe von Verbindungsdauer

Team-Kontakttdetails

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kontakttypen für ein Team an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment		
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Summe von Kontaktanzahl (Art der Beendigung = sudden_disconnect)

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Art der Beendigung: sudden_disconnect	Summe von Kontaktanzahl
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf mit einem Agenten oder einer externen Rufnummer initiiert hat.		Summe von Konferenzanzahl
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.		Summe von Anzahl gehalten
Beantwortet Zeitpunkt	Die kumulative Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem Anrufe in die Warteschlange eingereicht wurden, und dem Zeitpunkt, zu dem sie während des Berichtsintervalls beantwortet wurden (mit einem Agenten oder einer anderen Ressource verbunden wurden). Da die Antwortzeit nach dem Beantworten des Anrufs berechnet wird, wird die Antwortzeit für Anrufe, die auf Beantwortung warten, nicht im Bericht berücksichtigt.	Wird Kontakt bearbeitet: = 1	Summe von Warteschlangendauer
Verbindungszeit	Der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem Anrufe von einem Agenten oder einer anderen Ressource beantwortet wurden, und deren Beendigung. Da die Verbindungszeit erst nach dem Beenden des Anrufs berechnet wird, wird die Verbindungszeit für einen Anruf, der noch in Bearbeitung ist, nicht im Bericht berücksichtigt.		Summe von Haltedauer + Summe von Verbindungsdauer

Volumenbericht

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kanaltypen für ein Team an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat.		Kanaltyp
Angeboten	Die Gesamtzahl der angebotenen Kontakte.		Summe von Ist angeboten
Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Durchschn. Erledigungszeit	Die durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung eines Anrufs.		(Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Volumenbericht – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kontakte an, die für einen bestimmten Kanaltyp angeboten oder bearbeitet wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Angeboten	Die Gesamtzahl der angebotenen Kontakte.		Summe von Ist angeboten
Bearb.	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen.	Beendigungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Selbstservice-Berichte

IVR- und CV-Dialogflussbericht

In diesem Bericht werden die Betriebskennzahlen für den Selbstservice angezeigt. Die Selbstservice-Berichts- und Analyseinformationen umfassen Folgendes:

- Die Anzahl der im Selbstservice abgebrochenen Anrufe.
- Die Anzahl der in einer Warteschlange abgebrochenen Anrufe.



Hinweis

Der Selbstservice wird durch Hinzufügen der Aktivität des virtuellen Agenten zum Anruffluss im Flow Designer aktiviert. Wenn ein Kunde das Kontaktcenter kontaktiert, bearbeitet der virtuelle Agent den Kontakt in der IVR. Weitere Informationen zum Konfigurieren des virtuellen Assistenten finden Sie im Abschnitt *Virtueller Agent* im [Cisco Webex Contact Center-Einrichtung und Administratorhandbuch](#).

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte > Selbstservice-Berichte > IVR- und CV-Dialogflussbericht.

Ausgabetyyp: Tabelle

Tabelle 5: IVR- und CV-Dialogflussbericht

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Der Zeitraum, für den die Selbstservice-Analysedaten gemeldet werden.		
Einstiegspunktname	Die Liste der Einstiegspunkte für den IVR-Anruf.		
IVR-Anrufe insgesamt	Die Gesamtzahl der vom Agenten bearbeiteten IVR-Anrufe.		
Abgebrochene Anrufe im Selbstservice	Anzahl der IVR-Anrufe, die in IVR abgebrochen wurden.		
Anzahl der eskalierten Anrufe in Warteschlange	Anzahl der IVR-Anrufe, die an eine Warteschlange weitergeleitet wurden.		
Prozentsatz Eskalation an Warteschlange	Prozentsatz der IVR-Anrufe, die an eine Warteschlange weitergeleitet wurden.		$100 * (\text{Anzahl der eskalierten Anrufe in Warteschlange} / \text{IVR-Anrufe insgesamt})$

Klicken Sie auf eine beliebige Tabellenzelle (mit Ausnahme der Tabellenzelle **Prozentsatz Eskalation an Warteschlange**), um das **Verfeinern**-Symbol anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld **Verfeinern** aufzurufen. Im modalen Dialogfeld **Verfeinern** werden die Datensätze angezeigt, die in die Berechnung der Visualisierung einbezogen werden. Folgende Details werden angezeigt:

Tabelle 6: Verfeinern

Parameter	Beschreibung
Name der Aktivität	Gibt den Namen der Aktivität an, z. B. CVA, Ansage abspielen, Menü und Warteschlange.
Anzahl der in dieser Aktivität abgeschlossenen Anrufe	Gibt die Gesamtzahl der in dieser Aktivität abgeschlossenen Anrufe an.

Um dem Bericht eine neue Spalte hinzuzufügen, können Sie die entsprechenden Felder und Messwerte aus der Dropdown-Liste auf der linken Seite des modalen Dialogfelds **Verfeinern** auswählen. Sie können den **Verfeinern**-Bericht im Microsoft Excel-Format oder im CSV-Format an den gewünschten Speicherort exportieren. Um das modale Dialogfeld **Verfeinern** in einem separaten Fenster anzuzeigen, klicken Sie auf das **Startsymbol**.

Sie können weitere Verfeinerungen für die Tabellenzelle **Name der Aktivität** vornehmen, um die Reihenfolge der Aktivitäten anzuzeigen. Dieser **Verfeinern**-Bericht ist eine Verfeinerung der zweiten Ebene. Folgende Details werden angezeigt:

Tabelle 7: Verfeinern

Parameter	Beschreibung
Einstiegspunktname	Gibt den Einstiegspunkt für die entsprechende Aktivität an.
Zeitstempel	Gibt das Datum und die Uhrzeit an, wann der Anruf im Selbstservice eingegangen ist.
Anruf-ID	Gibt die Anruf-ID-Nummer an.
Aktivitätssequenz	Gibt die Abfolge der Aktivitäten für den Anruf an. Die Aktivitäten umfassen DTMF, Aufforderungsname, Warteschlangenname, Abgebrochen, Abgeschlossen, CVA, Menü, Selbstservice abgeschlossen und Selbstservice abgebrochen.

Bericht zum Verlassen der Warteschleife

Dieser Bericht zeigt die Opt-out-of-Queue-Optionen an, die vom Kunden gewählt wurden.

Wenn ein Kunde das Kontaktcenter kontaktiert, bearbeitet der virtuelle Agent den Kontakt in der IVR. Die IVR bietet dem Kunden die Möglichkeit, die Warteschlange zu verlassen. Dieser Bericht zeigt Folgendes:

- Die Anzahl der Opt-outs.
- Andere mit dem Anruf verknüpfte Daten.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte > Selbstservice-Berichte > Bericht zum Verlassen der Warteschlange

Ausgabety: Tabelle

Tabelle 8: Bericht zum Verlassen der Warteschlange

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Datum	Zeigt das Datum an.		
Warteschlangenname	Die Warteschlange, in der sich der Kontakt zum Zeitpunkt des Verlassens befand.		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl der Opt-outs	Die Anzahl der Kundenkontakte, die sich am angegebenen Datum für das Verlassen einer bestimmten Warteschlange entschieden haben.		

Klicken Sie auf die Tabellenzelle **Anzahl der Opt-outs**, um das Symbol **Verfeinern** anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld **Verfeinern** aufzurufen. Im modalen Dialogfeld **Verfeinern** werden die Datensätze angezeigt, die in die Berechnung der Visualisierung einbezogen werden. Folgende Details werden angezeigt:

Table 9: Verfeinern

Parameter	Beschreibung	Formel
Anrufzeit	Zeigt die Uhrzeit an, zu der der Anruf verbunden wurde.	
ANI	Zeigt die ANI-Nummer an, die mit dem Anruf verknüpft ist.	
DNIS	Zeigt die DNIS-Nummer an, die mit dem Anruf verknüpft ist.	
Workflowsequenz	Gibt die Abfolge der Aktivitäten für den Anruf an.	

Um dem Bericht eine neue Spalte hinzuzufügen, können Sie die entsprechenden Felder und Messwerte aus der Dropdown-Liste auf der linken Seite des modalen Dialogfelds **Verfeinern** auswählen. Sie können den **Verfeinern**-Bericht im Microsoft Excel-Format oder im CSV-Format an den gewünschten Speicherort exportieren. Um das modale Dialogfeld **Verfeinern** in einem separaten Fenster anzuzeigen, klicken Sie auf das **Startsymbol**.

Statistikbericht zu Inline-IVR-Befragung nach Anruf

Cisco Webex Contact Center ist in Webex Experience Management integriert, um Kunden Befragungen nach Anrufen zu präsentieren und das Kundenfeedback zu erfassen.



Hinweis Wenn der Bericht nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Cisco-Support, da das entsprechende Funktions-Flag möglicherweise erst noch aktiviert werden muss.

Der Statistikbericht zu Inline-IVR-Befragungen nach Anruf ermöglicht Administratoren und Supervisoren, Statistiken für Befragungen nach Anrufen anzuzeigen, um die Wirksamkeit der Umfragen zu messen. Dieser Bericht ist für Kunden verfügbar, die auf das Webex Experience Management-Widget zugreifen können.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte > Selbstservice-Berichte > Statistikbericht zu Inline-IVR-Befragung nach Anruf

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Der Zeitraum, für den die Umfragedaten für die Befragung nach Anruf von Webex Experience Management aufgeführt werden.		
Gesamtzahl Anrufe	Die Gesamtzahl der Sprachanrufe, für die Kunden während des Intervalls eine Befragung nach Anruf angeboten wurde.		
Survey Opt-in Number (Anzahl Umfragezustimmung)	Die Anzahl der Kunden, die sich für die Inline-Umfrage entschieden haben. Hinweis Wenn beim Abrufen der Zustimmungseinstellung des Anrufers ein Fehler aufgetreten ist, wird dieser nicht in die Berechnung als Teil der Anzahl der Umfragezustimmungen betrachtet.		
Survey Opt-in Stats (Umfragezustimmungsstatistiken)	Der Prozentsatz der Kunden, die sich für die Inline-Umfrage entschieden haben.		$(\text{Survey Opt-in Number} / \text{Total Contacts with Survey}) \times 100$ ((Anzahl Umfragezustimmung/Gesamte Kontakte mit Umfrage) x 100)
Umfrageantwortrate	Der Prozentsatz der Sprachanrufe, für die eine Antwort auf die Befragung nach dem Anruf erhalten wurde. Dieser Wert wird als Prozentsatz der Survey Opt-in Number (Anzahl Umfragezustimmung) berechnet.		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Survey Completion Rate (Umfrageantwortrate)	Der Prozentsatz der Fragen, die von den Kunden beantwortet wurden. Dieser Wert wird als Prozentsatz der Gesamtzahl der an die Kunden gesendeten Fragen berechnet.		

Der Zusammenfassungswert für die **Total Calls with Survey** (Gesamte Kontakte mit Umfrage) und **Survey Opt-in Number** (Anzahl Umfragezustimmung) ist die Summe aller Werte für eine bestimmte Dauer.

Der Zusammenfassungswert für **Survey Opt-in Stats** (Umfragezustimmungsstatistiken) ist der Prozentsatz der Zusammenfassungswerte für **Total Calls with Survey** (Gesamte Anrufe mit Umfrage) und **Survey Opt-in Number** (Anzahl Umfragezustimmung).

Der Zusammenfassungswert für **Survey Response Rate** (Umfrageantwortrate) ist der Prozentsatz der Zusammenfassungswerte von **Total Calls with Survey** (Gesamte Anrufe mit Umfrage) und der Gesamtzahl der Kunden, die auf die Umfrage geantwortet haben.

Der Zusammenfassungswert für **Survey Completion Rate**(Umfrageantwortrate) ist der Prozentsatz der Zusammenfassungswerte von **Total Calls with Survey** (Gesamte Anrufe mit Umfrage) und der Gesamtzahl der Kunden, die auf die Umfrage geantwortet haben.



Hinweis Wenn zu einem Sprachanruf mehrere Umfragen erfasst werden, werden nur die Details der letzten Umfrage aufgezeichnet.

Statistikbericht zur Befragung nach Anruf

Cisco Webex Contact Center ist in Webex Experience Management integriert, um Kunden Umfragen nach Anrufen zu präsentieren und das Kundenfeedback zu erfassen.



Hinweis Wenn der Bericht nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Cisco-Support, da das entsprechende Funktions-Flag möglicherweise erst noch aktiviert werden muss.

Der Statistikbericht zur Befragung nach Anruf ist für Kunden verfügbar, die das Webex Experience Management-Widget nutzen können.

Mit dem Statistikbericht zur Befragung nach Anruf können Administratoren und Supervisoren Statistiken zu Befragungen nach Anrufen anzeigen, um die Wirksamkeit der Umfragen zu messen. Dieser Bericht enthält Daten für Inline-Umfragen und zurückgestellte Umfragen. Eine Inline-Umfrage ist eine Umfrage, die einem Kunden nach dem Abschluss eines Sprachanrufs präsentiert wird. Eine zurückgestellte Umfrage ist eine Umfrage, die dem Kunden zu einem späteren Zeitpunkt per SMS oder per E-Mail vorgelegt wird.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Multimedia-Berichte > Selbstservice-Berichte > Statistikbericht zur Befragung nach Anruf

Ausgabety: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Der Zeitraum, für den die Befragungsdaten nach Anrufen von Cisco Webex Experience Management angegeben werden.		
Type of Survey (Art der Umfrage)	Die Art der Umfrage, für die sich die Kunden entschieden haben (Inline-Umfrage oder zurückgestellte Umfrage).		
Total Contacts with Survey (Gesamte Kontakte mit Umfrage)	Die Gesamtzahl der Kunden, denen die spezifische Umfrageart angeboten wurde (Inline-Umfrage und zurückgestellte Umfrage).		
Survey Opt-in Number (Anzahl Umfragezustimmung)	Die Gesamtzahl der Kunden, die sich für die einzelnen Umfragearten entschieden haben (Inline-Umfrage und zurückgestellte Umfrage). Hinweis Wenn beim Abrufen der Zustimmungseinstellung des Anrufers ein Fehler aufgetreten ist, wird dieser nicht in die Berechnung als Teil der Anzahl der Umfragezustimmungen betrachtet.		
Survey Opt-in Stats (Umfragezustimmungsstatistiken)	Der Prozentsatz der Kunden, die sich für die Umfrage entschieden haben (Inline-Umfrage und zurückgestellte Umfrage).		$(\text{Survey Opt-in Number} / \text{Total Contacts with Survey}) \times 100$ ((Anzahl Umfragezustimmung/Gesamte Kontakte mit Umfrage) x 100)

Der Zusammenfassungswert für die **Total Calls with Survey** (Gesamte Kontakte mit Umfrage) und **Survey Opt-in Number** (Anzahl Umfragezustimmung) ist die Summe aller Werte für eine bestimmte Dauer.

Der Zusammenfassungswert für **Survey Opt-in Stats** (Umfragezustimmungsstatistiken) ist der Prozentsatz der Zusammenfassungswerte für **Total Calls with Survey** (Gesamte Anrufe mit Umfrage) und **Survey Opt-in Number** (Anzahl Umfragezustimmung).



Hinweis Wenn zu einem Sprachanruf mehrere Umfragen erfasst werden, werden nur die Details der letzten Umfrage aufgezeichnet.

Team- und Warteschlangenstatistik

Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Karte

In diesem Bericht wird die durchschnittliche Zeit der gesamten Kontakte (Sprache, E-Mail und Chat) angezeigt, die bearbeitet wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyyp: Karte

Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit – Karte

In diesem Bericht wird die durchschnittliche Nachbearbeitungszeit für die einzelnen Kanäle und für die Kanäle insgesamt angezeigt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyyp: Tabelle

Teamstatistik

In diesem Bericht werden die Teamstatistiken angezeigt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeigt die Dauer an, für die die Teamstatistik erfasst wird.		Letzte 7 Tage
Name des Teams	Gibt den Namen des Teams an.		
Name des Agenten	Gibt den Namen des Agenten an.		
#Bearbeitete Kontakte	Gibt die Anzahl der Kontakte an, die von diesem Agenten bearbeitet wurden.		
Erledigte Kontakte, insgesamt	Gibt die Gesamtzahl der Kontakte an, die von diesem Agenten für den Anrufkanalyp bearbeitet wurden.		Summe von bearbeitete Anrufe eingehend + bearbeitete Anrufe ausgehend

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
#Bearbeitete eingehende Kontakte	Gibt die Gesamtzahl der eingehenden Kontakte an, die von diesem Agenten für den Anrufkanaltyp bearbeitet wurden.		
Bearbeitete Rückrufe	Gibt die Anzahl der Rückrufe an, die von diesem Agenten für den Anrufkanaltyp bearbeitet wurden.		
Bearbeitete ausgehend	Gibt die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe an, die von diesem Agenten für den Anrufkanaltyp bearbeitet wurden.		
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die der Agent für die bearbeiteten Kontakte aufgewendet hat.		Summe von Nachbearbeitungsdauer + Summe von Verbindungsdauer/Anzahl bearbeitete Kontakte
Durchschnitt Nach-Arbeitszeit	Zeigt die durchschnittliche Zeit an, die für die Nachbearbeitung der bearbeiteten Kontakte aufgewendet wurde.		Summe von Nachbearbeitungsdauer/Summe von Nachbearbeitungsanzahl



Hinweis Die Spalten **Insgesamt bearbeitete Kontakte**, **Eingehende bearbeitete Kontakte**, **Bearbeitete Rückrufe** und **Bearbeitete ausgehend** sind im Teamstatistikbericht für APS-Berichte im Agent Desktop verfügbar.

Insgesamt bearbeitet – Karte

In diesem Bericht wird die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte aufgeführt und nach Kanaltyp aufgeschlüsselt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyt: Karte

Lizenznutzungsberichte

Lizenznutzungsbericht – Webex Contact Center PSTN

Dieser Bericht enthält die täglich beobachteten maximalen gleichzeitigen sprachaktivierten Agentensitzungen auf dem Agent Desktop. Dies ist ein Hinweis auf die Verwendung der PSTN Toll Inbound SKU. Der Bericht bietet zusätzlich die täglich beobachteten maximalen gleichzeitigen gebührenfreien Sprachanrufe des Tenants.

Dies ist ein Hinweis auf die Verwendung der PSTN Tollfree Inbound SKU. Eine Aufstellung der maximalen gleichzeitigen gebührenfreien Anrufe wird bereitgestellt, um die Zusammensetzung der mit Agent, IVR-System und Warteschlange verbundenen Anrufe zu zeigen.

Dieser Bericht zeigt Nutzungsdaten für den ausgewählten Monat aufgeschlüsselt nach Tagen an. Standardmäßig ist der aktuelle Monat ausgewählt. Sie können in der Dropdown-Liste aus den vorherigen 36 Monaten den gewünschten Monat auswählen. Die Tage des Monats in der Tabelle sind in aufsteigender Reihenfolge angeordnet.

Bei Lizenznutzungsberichten haben Sie die Möglichkeit, die UTC-Zeitzone (**Abrechnungszeitzone**) auszuwählen. Die UTC-Zeitzone ist standardmäßig ausgewählt. Wenn das Kontrollkästchen „UTC-Zeitzone“ nicht aktiviert ist, zeigt der Bericht die in der Analyzer-Titelleiste konfigurierten Daten in der Analyzer-Zeitzone an. Wenn Sie den Lizenznutzungsbericht exportieren, wird der exportierte Bericht in der ausgewählten Zeitzone angezeigt.

Der Wert **Zusammenfassung** für die Option **Max. Anzahl gleichzeitige sprachgesteuerte Agentensitzungen** wird als Verwendung für das PSTN Toll-inbound SKU für die monatliche Fakturierung herangezogen.

Der Wert **Zusammenfassung** für die Option **Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe** wird als Verwendung für das PSTN Toll-free inbound SKU für die monatliche Fakturierung herangezogen.



Hinweis Wenn sich keine Agenten für eine bestimmte Dauer anmelden, zeigt der Bericht für diese bestimmte Dauer null (0) im Datensatz an. Wenn ein Agent angemeldet ist und bis zum Abmelden keine Anrufe vom Agenten getätigt wurden, wird der Datensatz „Max. Anzahl gleichzeitige sprachgesteuerte Agentensitzungen“ auf „1“ festgelegt.



Hinweis Wenn Sie Mozilla Firefox als Browser verwenden, müssen Sie das Datum manuell im Format *JJJJ-MM* eingeben.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Lizenznutzungsberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Datum	Zeigt das Datum des täglichen Berichts an.	
Max. parallele sprachaktivierte Agentensitzungen	Zeigt die maximale Anzahl der gleichzeitigen Sprachkanal-aktivierten Agentensitzungen für den Tag an.	
Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe	Zeigt die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe gebührenfreier Rufnummern für den Tag an.	

Parameter	Beschreibung	Formel
Gebührenfreie Sprachanrufe – Agenten	Diese Spalten bieten eine Aufstellung der maximalen gleichzeitigen gebührenfreien Anrufe, um die Zusammensetzung der mit Agent, IVR-System und Warteschlange verbundenen Anrufe zu zeigen.	
Gebührenfreie Sprachanrufe – IVR		
Gebührenfreie Sprachanrufe – Warteschlange		
Gleichzeitige gebührenpflichtige Anrufe	Zeigt die gesamten gleichzeitigen Anrufe an, die mit gebührenpflichtigen Rufnummern verbunden sind, wenn der Wert für maximale gleichzeitige gebührenfreie Anrufe berücksichtigt wird.	
Gebührenpflichtige Sprachanrufe – Agenten	Diese Spalten bieten eine Aufstellung der gleichzeitigen gebührenpflichtigen Anrufe, um die Zusammensetzung der mit Agent, IVR-System und Warteschlange verbundenen Anrufe zu zeigen.	
Anzahl gebührenpflichtiger Sprachanrufe – IVR		
Anzahl gebührenpflichtiger Sprachanrufe – Warteschlange		

Sie können eine bestimmte DN aus der Dropdown-Liste **DN auswählen** auswählen. Der Standardwert in der Dropdown-Liste „DN auswählen“ ist **Alle Verzeichnisnummern mit Anrufen**. Der Standardwert aggregiert die Anrufrufen für alle DNs (gebührenpflichtig und gebührenfrei).

Die in der Dropdown-Liste **DN auswählen** aufgeführten DNs enthalten die gebührenpflichtigen und gebührenfreien DNs, die mindestens einen Anruf im ausgewählten Monat bearbeitet haben.

Wenn Sie in der Dropdown-Liste **DN auswählen** eine gebührenpflichtige DN auswählen, werden die Spaltendatensätze **Max. Anzahl gleichzeitige sprachgesteuerte Agentensitzungen**, **Gleichzeitige gebührenpflichtige Anrufe** und **Gebührenpflichtige Sprachanrufe** (einschließlich Agent, IVR und Warteschlange) angezeigt. In den Spalten **Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe** und **Gebührenfreie Sprachanrufe** wird *n. a.* angezeigt.

Wenn Sie in der Dropdown-Liste **DN auswählen** eine gebührenfreie DN auswählen, werden die Spaltendatensätze **Max. Anzahl gleichzeitige sprachgesteuerte Agentensitzungen**, **Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe** und **Gebührenfreie Sprachanrufe** (aufgeschlüsselt nach Agent, IVR und Warteschlange) angezeigt. In den Spalten **Gleichzeitige gebührenpflichtige Anrufe** und **Gebührenpflichtige Sprachanrufe** wird *n. a.* angezeigt.

Um die Daten für mehrere DNs abzurufen, klicken Sie in der Dropdown-Liste **DN auswählen** auf die Option **Benutzerdefinierte Auswahl**, um das modale Dialogfeld **DN – Benutzerdefinierte Auswahl** aufzurufen. Sie können in der Dropdown-Liste **DN Liste** mehrere DNs auswählen, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem DN aktivieren. Diese Liste enthält die gebührenpflichtigen und gebührenfreien DNs. Sie können die entsprechenden DNs auswählen, die eine Kombination aus gebührenpflichtigen und gebührenfreien DNs sein können. Die ausgewählte DN-Liste wird auch im Feld **DN ausgewählt** angezeigt.

Bericht zur bisherigen Lizenznutzung - Webex Contact Center PSTN

Dieser Bericht enthält die monatlich beobachteten maximalen gleichzeitigen sprachaktivierten Agentensitzungen auf dem Agent Desktop. Eine Ansicht der Daten von zwölf aufeinanderfolgenden Monaten ist zu jedem beliebigen Zeitpunkt verfügbar. Daten der letzten 36 Monate sind verfügbar. Der Bericht gibt einen Hinweis auf die Saisonalität bei der Verwendung von PSTN-Lizenzen.

Bei Lizenznutzungsberichten haben Sie die Möglichkeit, die UTC-Zeitzone (**Abrechnungszeitzone**) auszuwählen. Die UTC-Zeitzone ist standardmäßig ausgewählt. Wenn das Kontrollkästchen „UTC-Zeitzone“ nicht aktiviert ist, zeigt der Bericht die in der Analyzer-Titelleiste konfigurierten Daten in der Analyzer-Zeitzone an. Wenn Sie den Lizenznutzungsbericht exportieren, wird der exportierte Bericht in der ausgewählten Zeitzone angezeigt.

Der Wert **Zusammenfassung** für die Option **Max. Anzahl gleichzeitige sprachgesteuerte Agentensitzungen** wird für die PSTN Toll inbound SKU berichtet.

Der Wert **Zusammenfassung** für die Option **Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe** wird für die PSTN Toll-free inbound SKU berichtet.



Hinweis Wenn Sie Mozilla Firefox als Browser verwenden, müssen Sie das Datum manuell im Format *JJJJ-MM* eingeben.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Lizenznutzungsberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
MONAT	Zeigt den Monat und das Jahr des monatlichen Berichts an.	
Max. parallele sprachaktivierte Agentensitzungen	Zeigt die maximale Anzahl der gleichzeitigen sprachaktivierten Agentensitzungen für den Monat an.	
Max. Anzahl gleichzeitiger gebührenfreier Anrufe	Zeigt die maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe gebührenfreier Rufnummern für den Monat an.	
Gebührenfreie Sprachanrufe – Agenten	Diese Spalten bieten eine Aufstellung der maximalen gleichzeitigen gebührenfreien Anrufe, um die Zusammensetzung der mit Agent, IVR-System und Warteschlange verbundenen Anrufe zu zeigen.	
Gebührenfreie Sprachanrufe – IVR		
Gebührenfreie Sprachanrufe – Warteschlange		

Parameter	Beschreibung	Formel
Gleichzeitige gebührenpflichtige Anrufe	Zeigt die gesamten gleichzeitigen Anrufe an, die mit gebührenpflichtigen Rufnummern verbunden sind, wenn der Wert für maximale gleichzeitige gebührenfreie Anrufe berücksichtigt wird.	
Gebührenpflichtige Sprachanrufe – Agenten	Diese Spalten bieten eine Aufstellung der gleichzeitigen gebührenpflichtigen Anrufe, um die Zusammensetzung der mit Agent, IVR-System und Warteschlange verbundenen Anrufe zu zeigen.	
Anzahl gebührenpflichtiger Sprachanrufe – IVR		
Anzahl gebührenpflichtiger Sprachanrufe – Warteschleife		

Rückrufberichte

Rückrufberichte

Der Contact Center-Kunde kann entscheiden, ob er einen Rückruf von einem Agenten erhalten möchte, wenn der Kunde die Contact Center-Website besucht, mit dem Robot kommuniziert oder in einer Warteschlange wartet. Der Ablauf (Flow) für den automatische Rückrufwunsch wird vom Flow-Entwickler konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Automatischer Rückrufwunsch“ im [Einrichtungs- und Administrationshandbuch für Cisco Webex Contact Center](#).

Berichtspfad: Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Callback-Berichte

Ausgabety: Tabelle

Tabelle 10: Rückrufberichte

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Der Name der letzten Warteschlange, die mit dem Rückruf verknüpft war.		
Rückruftyp	Der Typ des Rückrufs. Der Rückruftyp kann „Automatischer Rückruf“ oder „Web“ sein.		
Rückrufquelle	Die Quelle des Rückrufs. Die Rückrufquelle kann „Web“, „Chat“ oder „IVR“ sein.		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Zeit der Anfrage für Rückruf	Die Zeit, zu der sich der Kunde für den Rückruf entschieden hat.		
Verbindungszeit des Rückrufs	Die Zeit, zu der der Rückruf zwischen dem Agenten und dem Kunden verbunden wurde.		
Rückrufnummer	Die Nummer, die auf der ANI oder der in einem Workflow konfigurierten Nummer basiert.		
Name bevorzugter Agent	<p>Der Name des bevorzugten Agenten, der den Rückruf an den Kontakt in der Warteschlange getätigt hat.</p> <p>Hinweis In dieser Spalte wird ein N/A-Wert angezeigt, wenn der Kontakt nicht durch die Aktivität "Warteschlange an Agent" im Flow-Designer in die Warteschlange für den bevorzugten Agenten eingereiht wird.</p> <p>Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Dokumentation zur Aktivität Warteschlange an Agent.</p> <p>Wenn der bevorzugte Agent keinen Rückruf tätigen kann, wird in der Spalte "Name des Agenten" ein N/A-Wert angezeigt.</p>		
Name des Agenten	Der Name des Agenten, der den Rückruf tätigt.		
Teamname	Der Name des Teams, dem der Agent angehört.		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Letzter Rückrufstatus	<p>Der Status des letzten Rückrufs.</p> <p>Rückrufstatus</p> <p>Erfolg: Wenn ein Rückruf verbunden wurde.</p> <p>Nicht verarbeitet: Wenn ein Agent eine Rückrufanforderung erhält, die Verarbeitung jedoch aussteht.</p> <p>Fehler: Wenn ein Rückruf versucht wurde, die Verbindung jedoch nicht hergestellt wurde.</p>		

Echtzeitberichte



Hinweis

Echtzeitberichte haben bestimmte Aktualisierungsintervalle. Beim Ausführen von Echtzeitberichten haben Sie mehr Funktionen zum Filtern. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Tabellenüberschrift, um das **Hamburgermenü** anzuzeigen. Klicken Sie auf das **Hamburgermenü**, um die Dropdown-Liste für Filter zu öffnen. Sie können die entsprechenden Elemente in der Dropdown-Liste für Filter auswählen oder deren Auswahl aufheben. Sie können das Dropdown-Menü für Filter schließen und erneut öffnen, um die ursprüngliche Filterauswahl anzuzeigen.

Wenn Sie die entsprechenden Elemente in der Dropdown-Liste für Filter auswählen oder deren Auswahl aufheben und anschließend ein Fenster mit einer Berichtsaktualisierung angezeigt wird, gilt Folgendes:

- Alle Kontrollkästchen in der Dropdown-Liste für Filter sind in diesem Aktualisierungsfenster ausgewählt.
- Um weitere Filter auszuwählen, warten Sie, bis die Aktualisierung beendet ist, schließen Sie die Filter-Dropdown-Liste, und öffnen Sie sie erneut.

Sie können die Filter zwischen den Aktualisierungsintervallen auswählen.

Agentenberichte in Echtzeit

Agentenintervallberichte zeigen kumulative und abgeleitete Werte auf Standort-, Team- oder Agentenebene an.

Intervallbericht – Agent

Echtzeit-Agentenintervall

Dieser Bericht stellt einen kumulativen und abgeleiteten Wert dar, wenn ein Agent mit einem Kanaltyp verbunden ist.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Intervall	Zeitraum	Echtzeit – 30 Minuten
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	(Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer) + (Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Verbindungsdauer)/(Summe von Verfügbarkeitsdauer + Summe von Inaktivitätsdauer + Summe von Dauer nicht beantwortet) + (Summe von Verbindungsdauer + Summe von Nachbearbeitungsdauer + Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)
Gesamtzahl Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe aller Ursprungstypen.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Verbindungsanzahl
Inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Reservierte Zeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Reserviert-Status verbracht haben (Dauer vom Rufbeginn bis zum Annehmen des Anrufs).	Summe von Klingeldauer
Verbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit einem Anrufer gesprochen hat.	Summe von Verbindungsdauer
Zeit eingehender Kontakt	Die gesamte Verbindungsdauer eines Agenten für einen Anruf, einschließlich der Haltezeit.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Haltezeit eingehend	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Haltedauer
Verbindungszeit eingehend	Die gesamte Zeit, die ein Agent mit einem Anrufer gesprochen hat.	Summe von Verbindungsdauer
Nachbearbeitungszeit eingehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem eingehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Verbindungszeit eingehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für eingehende Anrufe.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Haltedauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer, die sich Agenten im Nachbearbeitungsstatus nach einem Anruf befanden.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) / (\text{Summe von Verbindungsanzahl})$
Zeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantwortet
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie oft ein Agent sich im Status „Reservierte Zeit ausgehend“ befand (Dauer zwischen dem ersten Rufton und der Entgegennahme des Anrufs).	Summe von Anzahl ausgehende Anrufe
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Reservierte Zeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die sich die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ befanden.	Summe von Klingeldauer ausgehend
Haltezeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ausgehende Anrufe gehalten wurden.	Summe von Haltedauer ausgehend
Verbindungszeit ausgehend	Gibt die Zeit an, die Agenten mit ausgehenden Anrufen verbunden wurden.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Nachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für ausgehende Anrufe.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend/Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer, die für die Bearbeitung eines ausgehenden Anrufs aufgewendet wurde (Verbindungszeit ausgehend insgesamt + Nachbearbeitungszeit ausgehend/Anzahl verbundener ausgehender Anrufe).	(Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend)/(Summe von Anzahl ausgehende Anrufe + Summe von Verbindungsanzahl ausgehend)
Anmeldedauer	Die Summe der Zeit, während der der Agent mit der Aktivität beschäftigt war.	Maximaler Abmeldezeitstempel – Minimaler Anmeldezeitstempel

Klicken Sie auf die Tabellenzelle **Kompetenzprofil** oder **Kompetenzen**, um das Verfeinern-Symbol anzuzeigen. Klicken Sie auf das Symbol, um das modale Dialogfeld Verfeinern aufzurufen. Folgende Details werden angezeigt:

Parameter	Beschreibung
Zeitpunkt der Anmeldung/Kompetenzaktualisierung	Zeigt das Datum und die Uhrzeit der nächsten Anmeldung für einen Agenten an, dessen Kompetenzprofil/Kompetenzen beim Abmelden aktualisiert wurden, oder das Datum und die Uhrzeit, zu der das Kompetenzprofil/die Kompetenzen für einen Agenten aktualisiert wurden, der derzeit angemeldet ist.
Kompetenzprofil	Zeigt den Namen des Kompetenzprofils an, dem ein Agent zugeordnet ist.
Kompetenzen	Zeigt die Kompetenz eines Agenten an, beispielsweise Sprach- oder Produktkenntnisse. In der Spalte werden mehrere Kompetenzen in einer durch Komma getrennten einzelnen Zeichenfolge angezeigt, die dem entsprechenden Kompetenzprofil zugeordnet sind.

Echtzeit-Agentenintervall – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Zeit an, die ein Agent mit einem Inhaltstyp verbunden ist.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl verbunden	Die Anzahl der E-Mails, Chats und Telefonieanrufe, die verteilt und angenommen wurden.	Summe von Verbindungsanzahl

Agentenstatistik für ausgehende Anrufe – Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Anzahl der ausgehenden Anrufe an, die von einem Agenten getätigt werden, in Echtzeit an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als: Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Anmeldezeitpunkt	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Bearbeiteter Kontakt ausgehend	Die Anzahl der ausgehenden Anrufe, die bearbeitet wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für ausgehende Anrufe.	(Verbindungszeit ausgehend + Nachbearbeitungszeit ausgehend)/Ausgehende Anrufe Verbindungszeit ausgehend = Summe von Verbindungsdauer ausgehend. Nachbearbeitungszeit ausgehend = Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend Externe Anrufe = Anzahl Versuche ausgehend + Bearbeiteter Kontakt ausgehend Anzahl Versuche ausgehend = Summe von Anzahl ausgehende Anrufe.
Verbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent in einem ausgehenden Anruf mit einem Teilnehmer gesprochen hat.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für ausgehende Anrufe.	Verbindungszeit ausgehend/Bearbeiteter Kontakt ausgehend

Parameter	Beschreibung	Formel
Sprechzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent in einem ausgehenden Anruf mit einem Teilnehmer gesprochen hat.	Verbindungszeit ausgehend + Haltedauer ausgehend Haltedauer ausgehend = Summe von Haltedauer ausgehend

Echtzeit-Standortintervall

Dieser Bericht gibt die Details für einen Standort an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Standorts	Name des Standorts.	Zeilensegment
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat.	Zeilensegment
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	((Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend + Summe von Nachbearbeitungsdauer) + (Summe von Verbindungsdauer ausgehend + Summe von Verbindungsdauer))/Arbeitszeit
Gesamtzahl Kontakte	Gesamtanzahl Anrufe	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Verbindungsanzahl
Inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Reservierte Zeit eingehend	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurde.	Summe von Klingeldauer
Verbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Reserviert-Status verbracht haben (Dauer vom Rufbeginn bis zum Annehmen des Anrufs).	Summe von Verbindungsdauer
Haltezeit eingehend	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Haltedauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Zeit eingehender Kontakt	Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsdauer + Summe von Haltedauer
Nachbearbeitungszeit eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Durchschnittliche Verbindungszeit eingehend	Die Anzahl der Agenten, die derzeit mit einem eingehenden Anruf verbunden sind.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Haltedauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Die durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung eines eingehenden Anrufs.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Zeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantwortet
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent versucht hat, einen ausgehenden Anruf zu tätigen.	Summe von Anzahl ausgehende Anrufe
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Reservierte Zeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die sich die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ befanden.	Summe von Klingeldauer ausgehend
Haltezeit ausgehend	Gibt an, wie oft ein Agent einen ausgehenden Anruf gehalten hat.	Summe von Haltedauer ausgehend
Verbindungszeit ausgehend	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsdauer ausgehend
Nachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem ausgehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Verbindungszeit für ausgehende Anrufe.	$\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung eines ausgehenden Anrufs.	$(\text{Summe von Verbindungsdauer ausgehend} + \text{Summe von Nachbearbeitungsdauer ausgehend}) / (\text{Summe von Anzahl ausgehende Anrufe} + \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend})$

Echtzeit-Standortintervall – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der beantworteten Kontakttypen für einen Standort an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl verbunden	Anzahl der beantworteten Kontakttypen.	Kanaltyp: Chat, Telefonie, E-Mail, Sozial	Summe von Verbindungsanzahl

Echtzeit-Teamintervall

Dieser Bericht stellt eine detaillierte Ansicht auf Team- und Standortebene dar.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Arbeitszeit	Die Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Auslastung	Die gemessene Zeit, die Agenten für Anrufe im Vergleich zur verfügbaren Zeit und der Inaktivitätszeit verbracht haben.	(Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit ausgehend + Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit + Summe von Verbindungszeit ausgehend insgesamt + Summe von Gesamte verfügbare Zeit + Summe von Gesamte Haltezeit)/Arbeitszeit
Gesamtzahl Anrufe	Gesamtanzahl Anrufe	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend + Summe von Anzahl verfügbar
Inaktive Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Inaktivitätsstatus verbracht haben.	Summe von Inaktivitätsdauer
Verfügbare Zeit	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Verfügbarkeitsstatus verbracht haben.	Summe von Verfügbarkeitsdauer
Reservierte Zeit eingehend	Die Gesamtzeit, die Agenten im Reserviert-Status verbracht haben (Dauer vom Rufbeginn bis zum Annehmen des Anrufs).	Summe von Klingeldauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Zeit eingehender Kontakt	Uhrzeit, zu der der Anruf an der Station des Agenten eingegangen ist.	Summe von Insgesamt verfügbare Zeit
Haltezeit eingehend	Gibt an, wie oft ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Gesamthaltezeit
Verbindungszeit eingehend	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Verbindungsstatus verbracht haben.	Summe von Insgesamt verfügbare Zeit + Summe von Gesamthaltezeit
Nachbearbeitungszeit eingehend	Gibt an, wie häufig Agenten nach einem eingehenden Anruf in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit
Durchschnittliche Verbindungszeit eingehend	Gibt an, wie lange Agenten durchschnittlich mit eingehenden Anrufen verbunden wurden.	$(\text{Summe von Insgesamt verfügbare Zeit} + \text{Summe von Gesamthaltezeit}) / \text{Summe von Verbindungsanzahl}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit eingehend	Gibt an, wie viel Zeit Agenten durchschnittlich für die Bearbeitung von Anrufen aufgewendet haben.	$(\text{Summe von Insgesamt verfügbare Zeit} + \text{Summe von Gesamthaltezeit} + \text{Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit}) / (\text{Summe von Verbindungsanzahl} + \text{Summe von Anzahl verfügbar})$
Zeit nicht beantwortet	Die Gesamtzeit, die die Agenten im Status „Nicht beantwortet“ verbracht haben.	Summe von Dauer nicht beantwortet
Anzahl Versuche ausgehend	Gibt an, wie häufig ein Agent versucht hat, einen ausgehenden Anruf zu tätigen.	Summe von Anzahl ausgehende Anrufe
Anzahl verbundener ausgehender Anrufe	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungsanzahl ausgehend
Reservierte Zeit ausgehend	Die Anzahl der Agenten, die sich derzeit im Reserviert-Status befinden (Dauer vom Rufbeginn bis zum Annehmen des Anrufs).	Summe von Gesamte Klingeldauer ausgehend
Haltezeit ausgehend	Die Anzahl der Agenten im Verbindungsstatus, die den Anrufer gehalten haben.	Summe von Haltezeit ausgehend gesamt
Verbindungszeit ausgehend	Anzahl der ausgehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Summe von Verbindungszeit ausgehend insgesamt
Nachbearbeitungszeit ausgehend	Gibt die gesamte Zeit an, die Agenten nach einem ausgehenden Anruf im Nachbearbeitungsstatus verbracht haben.	Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit ausgehend
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die sich die Agenten im Status „Reserviert ausgehend“ befanden.	$\text{Summe von Verbindungszeit ausgehend insgesamt} / \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend}$

Parameter	Beschreibung	Formel
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit für ausgehende Anrufe.	$(\text{Summe von Verbindungszeit ausgehend insgesamt} + \text{Summe von Gesamte Nachbearbeitungszeit ausgehend}) / (\text{Summe von Anzahl ausgehende Anrufe} + \text{Summe von Verbindungsanzahl ausgehend})$

Echtzeit-Teamintervallbericht – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der beantworteten Kontakttypen für ein Team an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl verbunden	Anzahl der beantworteten Kontakttypen.	Summe von Verbindungsanzahl

Echtzeit-Teamstatistik

Dieser Bericht zeigt Teamstatistiken in einem detaillierten Format in Echtzeit an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Eine Gruppe von Agenten an einem bestimmten Standort, die einen bestimmten Anruftyp bearbeiten. Verwendet als : Zeilensegment	
Name des Agenten	Name des Agenten, d. h. einer Person, der Kundenanrufe annimmt. Verwendet als : Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als : Zeilensegment	
Anmeldezeit gesamt	Die Anzahl der zurzeit angemeldeten Agenten.	Anzahl Sitzungs-IDs
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: inaktiv)
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: verfügbar)
Anzahl verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: verbunden)

Parameter	Beschreibung	Formel
Anzahl Rücksprachen	Die Anzahl der Agenten, die derzeit Rücksprache mit einem anderen Agenten halten.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: VerfügbarRücksprache, VerbundenRücksprache, InaktivRücksprache, NachbearbeitungRücksprache)
Anzahl Nachbearbeitung	Gibt an, wie häufig Agenten in den Nachbearbeitungsstatus versetzt wurden.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: Nachbearbeitung)
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus: Nichtbeantwortet)
Anzahl ausgehende Anrufe	Die Anzahl der getätigten ausgehenden Anrufe.	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Ist ausgehend >=1, Aktivitätsstatus: verbunden)

Schnappschussbericht – Agent

Agent – Echtzeit

Dieser Bericht gibt eine detaillierte Zusammenfassung der Agentenstatistik an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten		Zeilensegment
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat.		Zeilensegment
Anmeldezeit gesamt	Gibt an, wie oft sich ein Agent insgesamt angemeldet hat.		Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Inaktiv, inaktiv	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl verfügbar	Die Anzahl der Agenten, die sich aktuell im Verfügbarkeitsstatus befinden.	Aktivitätsstatus: Verfügbar, verfügbar	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl reserviert	Gibt an, wie oft sich ein Agent derzeit im Reserviert-Status befindet (wobei der eingehende Anruf noch nicht beantwortet wurde).	Aktivitätsstatus: Klingeln, klingelt	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Aktivitätsstatus: Verbunden, verbunden	Anzahl Agentensitzungs-IDs

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Rücksprachenstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Rücksprache verfügbar, verfügbar-Rücksprache, VerbundenRücksprache	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf initiiert hat.	Aktivitätsstatus: Konferenzen, Konferenzen	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl Nachbearbeitung	Gibt an, wie häufig ein Agent sich im Nachbearbeitungsstatus befand.	Aktivitätsstatus: Nachbearbeitung, Nachbearbeitung	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Aktivitätsstatus: Nicht beantwortet, nicht-beantwortet	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus = Nicht beantwortet)
Anzahl in ausgehenden Anrufen	Die Anzahl der Agenten, die mit einem ausgehenden Anruf verbunden sind oder ihn nachbearbeiten.	Ist ausgehend: >= 1	Anzahl Ist ausgehend

Agenten-Status – Echtzeit Standort

Dieser Bericht stellt den Agenten-Status in Echtzeit dar.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Anmeldezeit gesamt	Die Anzahl der zurzeit angemeldeten Agenten.		Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Inaktiv, inaktiv	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl verfügbar	Die Anzahl der Agenten, die sich aktuell im Verfügbarkeitsstatus befinden.	Aktivitätsstatus: Verfügbar, verfügbar	Anzahl Agenten Sitzungs-IDs

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl reserviert	Die Anzahl der Agenten, die sich derzeit im Reserviert-Status befinden (Dauer vom Rufbeginn bis zum Annehmen des Anrufs).	Aktivitätsstatus: Klingeln, klingelt	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Aktivitätsstatus: Verbunden, verbunden	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl Rücksprachen	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Rücksprachenstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Rücksprache verfügbar, verfügbar-Rücksprache, VerbundenRücksprache	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf initiiert hat.	Aktivitätsstatus: Konferenzen, Konferenzen	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl Nachbearbeitung	Gibt an, wie häufig ein Agent sich im Nachbearbeitungsstatus befand.	Aktivitätsstatus: Nachbearbeitung, Nachbearbeitung	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Aktivitätsstatus: Nichtbeantwortet, nicht-beantwortet	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl in ausgehenden Anrufen	Die Anzahl der Agenten, die mit einem ausgehenden Anruf verbunden sind oder ihn nachbearbeiten.	Ist ausgehend: >= 1	Anzahl Ist ausgehend

Agenten-Status – Echtzeit Team

Dieser Bericht gibt den Agenten-Status in Echtzeit an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als : Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als : Zeilensegment		
Anmeldezeit gesamt	Die Anzahl der zurzeit angemeldeten Agenten.		Anzahl Agentensitzungs-IDs

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl inaktiv	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Inaktivitätsstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Inaktiv, inaktiv	Anzahl Agentensitzungs-IDs (Aktivitätsstatus = inaktiv)
Anzahl verfügbar	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Verfügbarkeitsstatus versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Verfügbar, verfügbar	Anzahl Agentensitzungs-IDs)
Anzahl reserviert	Gibt an, wie häufig ein Agent in den Status „Reserviert eingehend“ versetzt wurde.	Aktivitätsstatus: Klingeln, klingelt	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl verbunden	Anzahl der eingehenden Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Aktivitätsstatus: Verbunden, verbunden	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl Rücksprachen	Die Gesamtzeit, die Agenten für Rücksprachen mit anderen Agenten aufgewendet haben.	Aktivitätsstatus: Rücksprache verfügbar, verfügbar-Rücksprache, VerbundenRücksprache	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf initiiert hat.	Aktivitätsstatus: Konferenzen, Konferenzen	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl Nachbearbeitung	Die Anzahl der Agenten, die sich aktuell im Nachbearbeitungsstatus befinden.	Aktivitätsstatus: Nachbearbeitung, Nachbearbeitung	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl nicht beantwortet	Gibt an, wie häufig ein Agent eine eingehende Anfrage nicht beantwortet hat und aufgrund dessen der Kontakt nicht mit dem Agenten verbunden werden konnte.	Aktivitätsstatus: Nichtbeantwortet, nicht-beantwortet	Anzahl Agentensitzungs-IDs
Anzahl in ausgehenden Anrufen	Die Anzahl der Agenten, die mit einem ausgehenden Anruf verbunden sind oder ihn nachbearbeiten.	Ist ausgehend: >= 1	Anzahl Ist ausgehend

Echtzeit-Agentenstatistik

Dieser Bericht gibt die Agentenstatistik in Echtzeit an. Er erfasst Agentendetails wie die Anmeldezeit, Kanaltyp usw.



Hinweis Die Spalte "Sozial" wird nur angezeigt, wenn die Social Channel-SKU abonniert wurde.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Der Name des Agenten.	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat.	
Kanal-ID	Die Kanal-ID für diesen Kanaltyp.	
Aktueller Status	Der aktuelle Status des Kontakts. Dieses Feld ist nur im Customer Session Repository (CSR) und nur für Visualisierungen in Echtzeit verfügbar.	
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Datum und Uhrzeit der Anmeldung des Agenten.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Bearbeitete Anrufe	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sprachinteraktionen.	Wert von Verbindungsanzahl ausgehend + Wert von Verbindungsanzahl
Bearbeitete Chats	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Chat-Interaktionen.	Wert von Verbindungsanzahl ausgehend (Kanaltyp: Chat) + Wert von Verbindungsanzahl (Kanaltyp: Chat)
Bearbeitete E-Mails	Die Gesamtzahl der bearbeiteten E-Mail-Interaktionen.	Wert von Verbindungsanzahl ausgehend (Kanaltyp: E-Mail) + Wert von Verbindungsanzahl (Kanaltyp: E-Mail)
Bearbeitete soziale Kontakte	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen auf sozialen Kanälen.	Anzahl verbundener sozialer Kontakte + Anzahl verbundener ausgehender sozialer Kontakte

Kontaktcenter – Übersicht Echtzeit

Verfügbare Agenten Echtzeit – Karte

Dieser Bericht zeigt die Anzahl der Agenten im Status **Verfügbar** für ein bestimmtes Team in Echtzeit an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Karte

Durchschnittl. Servicelevel Echtzeit – Karte

Dieses Messgerätdiagramm zeigt den Prozentsatz der Kontakte an, die innerhalb des konfigurierten Servicelevels für eine Warteschlange bearbeitet wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Diagramm

Kontaktdetails in der Warteschlange – Echtzeit Heute

Dieser Bericht enthält Kontaktinformationen für Kontakte von Beginn des Tages an, aufgeschlüsselt nach Warteschlangen.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Warteschlangenname	Der Name der Warteschleife.		
#Kontakte	Die Gesamtzahl der Kontakte seit Beginn des Tages.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
#Bearbeitete Kontakte	Anzahl der seit Beginn des Tages bearbeiteten Kontakte.	Bearbeitungstyp: normal	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Längster bearbeiteter Kontakt aus der Warteschlange	Die längste Dauer, die ein Kontakt seit Beginn des Tages in der Warteschlange verbracht hat. Dies wird berechnet, nachdem der Anrufstatus von „geparkt“ in „verbunden“ oder „beendet“ geändert wurde.	Aktueller Status: verbunden, beendet	Maximale Warteschleifendauer
#Abgebrochene Kontakte	Anzahl der abgebrochenen Kontakte seit Beginn des Tages.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Kontakt Details In der Warteschlange Echtzeit

Dieser Bericht enthält Kontaktinformationen zu Kontakten, die sich derzeit in der Warteschlange befinden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Der Name der Warteschleife.		
#Kontakte in Warteschleife	Anzahl der Kontakte, die in der Warteschlange warten.	Aktueller Status: geparkt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Durchschn. Wartezeit	Durchschnittliche Warteschlangen-Wartezeit aller derzeit aktiven Anrufe.	Aktueller Status: verbunden, beendet	Durchschnittliche Warteschlangendauer

Durchschn. Wartezeit Karte

Dieser Bericht enthält die durchschnittliche Warteschlangen-Wartezeit aller derzeit aktiven Anrufe.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Karte

Kontakte in der Warteschlange Echtzeit – Karte

Dieser Bericht enthält die Anzahl der Kundenkontakte in der Warteschlange in Echtzeit.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Karte

Längster Kontakt in Warteschlange – Karte – Echtzeit

Dieser Bericht zeigt den Kontakt an, der sich zu diesem Zeitpunkt am längsten in der Warteschlange befindet. Dieser Wert wird aus einem Schnappschussbericht für den Kontakt übernommen, der derzeit am längsten in einer Warteschlange geparkt ist.

Dieser Bericht enthält den Warteschlangennamen und die Dauer des Kontakts mit der längsten Warteschlangen-Wartezeit.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Bericht

Teamdetaill Echtzeit

Dieser Bericht enthält Teamdetails in Echtzeit.



Hinweis Die Spalte "Sozial" wird nur angezeigt, wenn die Social Channel-SKU abonniert wurde.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams.	

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten.	
Gesamtanzahl Anmeldungen	Gesamtanzahl der Kontakte, die beim System angemeldet waren.	Kardinalität der Agentensitzungs-ID (Kardinalität gibt die Gesamtzahl der eindeutigen Agentensitzungs-IDs an.)
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Uhrzeit der ersten Anmeldung.	Minimaler Anmeldezeitstempel
Zeitpunkt der endgültigen Abmeldung	Uhrzeit der letzten Abmeldung.	Maximaler Abmeldezeitstempel
Arbeitszeit	Gesamtzeit, die Agenten angemeldet waren.	Summe von Echtzeit-Aktualisierung Zeitstempel - Summe von Anmeldezeitstempel
Anzahl inaktiv	Gesamtanzahl im Inaktivitätsstatus.	Summe von Inaktivitätsanzahl
#Bearbeitete Kontakte	Die Anzahl der bearbeiteten Kontakte.	Summe von Verbindungsanzahl
Anzahl bearbeitete Anrufe	Die Anzahl der bearbeiteten Anrufe.	Anzahl verbundener Sprachkontakte
Anzahl bearbeitete Chats	Die Anzahl der bearbeiteten Chats.	Anzahl verbundener ausgehender Chats
Anzahl bearbeitete E-Mails	Die Anzahl der bearbeiteten E-Mails.	Anzahl verbundener E-Mails
Anzahl bearbeitete soziale Kontakte	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Interaktionen auf sozialen Kanälen.	Anzahl verbundener sozialer Kontakte + Anzahl verbundener ausgehender sozialer Kontakte

Insgesamt abgebrochene Kontakte – Karte Echtzeit

Der Bericht enthält die Gesamtzahl der abgebrochenen Kontakte in Echtzeit.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabety: Karte

Multimedia-Berichte Echtzeit

Intervallberichte

Abgebrochen – Diagramm

Dieser Bericht gibt alle abgebrochenen Anrufe, die vor dem Erreichen eines Zielstandorts abgebrochen wurden, in Echtzeit an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Abgebrochen	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls abgebrochen wurden. Ein abgebrochener Anruf ist ein Anruf, der vor dem Erreichen eines Zielstandorts abgebrochen wurde, der sich jedoch länger als die Zeit im System befand, die durch den für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwert angegeben ist.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Abgebrochen – Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe an, die sich im System befanden, bevor sie abgebrochen wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment		
Warteschlangen-ID	Die ID einer Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
% abgebrochen	Der Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)/Summe von Kontaktanzahl
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Abgebrochen	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls abgebrochen wurden. Ein abgebrochener Anruf ist ein Anruf, der ohne Verteilung an einen Zielstandort abgebrochen wurde, der sich jedoch länger als die Zeit im System befand, die durch den für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwert angegeben ist.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Abgebrochen mit SL	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des Servicelevel-Schwellenwerts abgebrochen wurden, der für die Warteschlange oder die Kompetenz festgelegt wurde.		Summe von Interaktionen im Servicelevel (Art der Beendigung: abgebrochen)
Gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe aller Ursprungstypen.		Summe von Kontaktanzahl
Zeit in der Warteschlange	Die kumulative Zeit, die sich die Anrufe in der Warteschlange befanden und darauf warteten, an einen Agenten oder eine andere Ressource weitergeleitet zu werden. Da die Zeit in der Warteschlange nach dem Verlassen der Warteschlange berechnet wird, wird die Zeit in der Warteschlange für einen Anruf, der sich noch in der Warteschlange befindet, nicht im Bericht berücksichtigt.		Summe von Warteschlangendauer
Zeit des Abbruchs	Die kumulative Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem Anrufe in die Warteschlange eingereicht wurden, und dem Zeitpunkt, zu dem sie während des Berichtsintervalls beantwortet wurden (mit einem Agenten oder einer anderen Ressource verbunden wurden). Da die Antwortzeit nach dem Beantworten des Anrufs berechnet wird, wird die Antwortzeit für Anrufe, die auf Beantwortung warten, nicht im Bericht berücksichtigt.	Wird Kontakt bearbeitet: != 1	Summe von Warteschlangendauer
Durchschnittliche Zeit in Warteschlange	Die Gesamtzeit, die sich Anrufe in der Warteschlange befanden, dividiert durch die Gesamtzahl der Anrufe, die in die Warteschlange gestellt wurden.		Summe von Warteschlangendauer/Summe von Warteschlangenanzahl

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Durchschn. Abbruchzeit	Die Gesamtzeit, die Anrufe im System waren, bevor sie abgebrochen wurden, dividiert durch die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe.		Summe von Warteschlangendauer (Wird Kontakt bearbeitet! = 1)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)

Echtzeit-Einstiegspunktintervall – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der eingehenden Anrufe an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Eingehend	Anzahl der eingehenden Kontakttypen.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Eingehend, Kurz, IVR-Echtzeit – Einstiegspunkt

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kanaltypen in der IVR an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Einstiegspunktname	Name des Einstiegspunkts. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Eingehend	Stellt einen eingehenden Anruf dar.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Kurz	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwerts beendet wurden, ohne mit einem Agenten verbunden worden zu sein.	Art der Beendigung: short_call	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
IVR-Zeit	Die Anzahl der Anrufe im IVR-System.		Summe von IVR-Dauer

Warteschlangen-Servicelevel Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Anzahl der verfügbaren Kanaltypen in den Warteschlangen in Echtzeit an. Ein detaillierter Bericht mit Parametern zu „Abgebrochen“, „Servicelevel“, „Abgeschlossen“ und anderen.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment		
Intervall	Zeitraum		Letzte 7 Tage
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
In Servicelevel %	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des Servicelevel-Grenzwerts beantwortet wurden, der die Warteschlangen oder Kompetenz bereitgestellt wurde (in einem Bericht „Skills-Intervall nach Warteschlange“), dividiert durch die Gesamtzahl Anrufe (einschließlich abgebrochene Anrufe).		(In Servicelevel)/Gesamt
% beantwortet	Die Anzahl der angenommenen Anrufe dividiert durch die Anzahl der Anrufe, die in die Warteschlange eingereicht wurden minus kurze Anrufe.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)
Gesamt	Die Gesamtzahl der Anrufe aller Ursprungstypen.		Summe von Kontaktanzahl
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)
Abgebrochen	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls abgebrochen wurden. Ein abgebrochener Anruf ist ein Anruf, der ohne Verteilung an einen Zielstandort abgebrochen wurde, der sich jedoch länger als die Zeit im System befand, die durch den für das Unternehmen festgelegten Kurzanrufgrenzwert angegeben ist.	Beendigungstyp: abgebrochen	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf mit einem Agenten oder einer externen Rufnummer initiiert hat.		Summe von Konferenzanzahl
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.		Summe von Anzahl gehalten
Durchschn. Abbruchzeit	Die Gesamtzeit, die Anrufe im System waren, bevor sie abgebrochen wurden, dividiert durch die Gesamtzahl der abgebrochenen Anrufe.		Summe von Warteschlangendauer (Wird Kontakt bearbeitet! = 1)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)
Durchschnittl. Geschwindigkeit der Antwort	Die gesamte Antwortzeit dividiert durch die Anzahl der beantworteten Anrufe.		Summe von Warteschlangendauer (Verbindungsdauer > 0)/Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)

Warteschlangen-Servicelevel Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht steht für die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die innerhalb des Servicelevels in Echtzeit bearbeitet wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Innerhalb des Servicelevels bearbeitete Anrufe	Die Gesamtzahl der bearbeiteten Sprachinteraktionen.	Anzahl der Kontakt-Sitzungs-IDs (Service Level > 0)

Echtzeit-Warteschlangenstatistik

Dieser Bericht gibt Warteschlangendetails in Echtzeit an.

Berichtspfad : Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Agentenberichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Warteschlangenname	Der Name einer Warteschlange, in der Anrufe gehalten werden, während sie auf die Bearbeitung durch einen Agenten warten. Anrufe werden von einem Einstiegspunkt in eine Warteschlange verschoben und anschließend an Agenten verteilt. Verwendet als: Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	
Servicelevel %	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des Service-Level-Grenzwerts beantwortet wurden, der für die Warteschlange oder Kompetenz bereitgestellt wurde (in einem Bericht „Skills-Intervall nach Warteschlange“), geteilt durch die Gesamtanzahl der Anrufe, einschließlich abgebrochener Anrufe.	$\text{Service Level\%} = \frac{\text{Summe von "Innerhalb Servicelevel"/Summe von Kontaktanzahl}}{\text{Summe von Kontaktanzahl}}$
In Warteschlange	Die Anzahl der eingegebenen Warteschlangenkontakte.	Anzahl Warteschlangenanzahl
Längste Zeit in Warteschlange	Die längste Zeit, die ein Kontakt in den Warteschlangen verbracht hat, die im Bericht aufgeführt werden.	Maximale Warteschleifendauer

Standortkontaktdetails Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Kontakte an, die in allen Warteschlangen für einen Standort verfügbar sind.

Ausgabetypp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Intervall	Zeitraum	Echtzeit – 30 Minuten
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment	
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment	
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment	

Parameter	Beschreibung	Formel
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = sudden_disconnect)
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = sudden_disconnect)
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf mit einem Agenten oder einer externen Rufnummer initiiert hat.	Summe von Konferenzanzahl
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.	Summe von Anzahl gehalten
Beantwortet Zeitpunkt	Die kumulative Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem Anrufe in die Warteschlange eingereiht wurden, und dem Zeitpunkt, zu dem sie während des Berichtsintervalls beantwortet wurden (mit einem Agenten oder einer anderen Ressource verbunden wurden). Da die Antwortzeit nach dem Beantworten des Anrufs berechnet wird, wird die Antwortzeit für Anrufe, die auf Beantwortung warten, nicht im Bericht berücksichtigt.	Summe von Warteschlangendauer (Verbindungsdauer > 0)
Verbindungszeit	Der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem Anrufe von einem Agenten oder einer anderen Ressource beantwortet wurden, und deren Beendigung. Da die Verbindungszeit erst berechnet wird, wenn der Anruf beendet wird, wird die verbundene Zeit für einen Anruf, der noch in Bearbeitung ist, nicht im Bericht berücksichtigt.	Summe von Haltedauer + Summe von Verbindungsdauer

Standortkontaktdetails Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Standortdetails an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Die Anzahl umfasst beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe. Übertragene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)

Teamkontaktdetails Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Agentenaktivitäten, die mit Warteschlangen, Standorten und Teams verknüpft sind.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Intervall	Zeitraum		Echtzeit – 30 Minuten
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment		
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment		
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe sind in dieser Anzahl enthalten. Übergebene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Anzahl plötzlicher Trennungen	Gibt die Anzahl der Anrufe an, die angenommen wurden (d. h. mit einem Agenten verbunden oder von einem Zielstandort verteilt und angenommen wurden), die dann jedoch sofort innerhalb des für das Unternehmen festgelegten Schwellenwerts für die plötzliche Trennung getrennt wurden.	Art der Beendigung: sudden_disconnect	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Beantwortet	Die Anzahl der Anrufe, die von der Warteschlange an einen Agenten oder eine verfügbare Ressource weitergeleitet wurden und vom Agenten oder der Ressource beantwortet wurden.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0)
Anzahl gehalten	Gibt an, wie oft ein Anruf gehalten wurde.		Summe von Anzahl gehalten
Konferenzanzahl	Gibt an, wie häufig ein Agent einen Konferenzanruf mit einem Agenten oder einer externen Rufnummer initiiert hat.		Summe von Konferenzanzahl
Beantwortet Zeitpunkt	Die kumulative Zeit zwischen dem Zeitpunkt, zu dem Anrufe in die Warteschlange eingereicht wurden, und dem Zeitpunkt, zu dem sie während des Berichtsintervalls beantwortet wurden (mit einem Agenten oder einer anderen Ressource verbunden wurden). Da die Antwortzeit nach dem Beantworten des Anrufs berechnet wird, wird die Antwortzeit für Anrufe, die auf Beantwortung warten, nicht im Bericht berücksichtigt.	Verbindungsdauer > 0	Summe von Warteschlangendauer
Verbindungszeit	Der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt, an dem Anrufe von einem Agenten oder einer anderen Ressource beantwortet wurden, und deren Beendigung. Da die Verbindungszeit erst berechnet wird, wenn der Anruf beendet wird, wird die Verbindungszeit für einen aktiven Anruf nicht im Bericht berücksichtigt.		Summe von Haltedauer + Summe von Verbindungsdauer

Team-Kontaktdetails Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe in Echtzeit an, die auf Teamebene abgeschlossen wurden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Intervallberichte

Ausgabetyt: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Formel
Beendet	Die Anzahl der Anrufe, die während des Berichtsintervalls beendet wurden. Die Anzahl umfasst beantwortete, abgebrochene und getrennte Anrufe. Übertragene und kurze Anrufe sind nicht enthalten.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Verbindungsdauer > 0) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen) + Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = quick_disconnect)

Schnappschussberichte



Hinweis Das Feld **Verbindungsdauer** im Schnappschussbericht wird mit Nullen ausgefüllt, wenn der Anruf gerade durchgeführt wird. Das Feld **Verbindungsdauer** im Schnappschussbericht wird mit Werten ausgefüllt, wenn der Anruf beendet wird.

Längster Kontakt in Warteschlange

Der Bericht „Kontakt am längsten in der Warteschlange“ gibt an, welcher Kontakt am längsten in der Warteschlange verbracht hat. Der Bericht gibt an, wie lange der Kontakt in der Warteschlange gewartet hat. Der Bericht gibt außerdem den Kontakt an, der aktuell am längsten in der Warteschlange wartet.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung
Warteschlangen-ID	Die eindeutige Kennung einer Warteschlange.
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange.
Kanaltyp	Medientyp der Warteschlange, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat.
Längste Kontaktzeit in Warteschlange	Längste Zeit, die ein Kontakt in der Warteschlange gewartet hat.
Aktuell längster Kontakt in Warteschlange	Der Kontakt, der bisher am längsten in der Warteschlange wartet.

Schnappschuss IVR-Einstiegspunkt Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht gibt die Anzahl der Anrufe an, die derzeit in IVR verfügbar sind.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
In IVR	Die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit im IVR-System befinden.	Aktueller Status: IVR-verbunden	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Schnappschuss Einstiegspunkt Echtzeit

Dieser Bericht gibt die Schnappschussdetails von Anrufen in einem Einstiegspunkt oder in einer Warteschlange an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Einstiegspunktname	Der Name des Einstiegspunkts, d. h. der Ort, an dem Kundenanrufe im Webex Contact Center-System eingehen. Verwendet als: Zeilensegment		
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
In IVR	Die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit im IVR-System befinden.	Aktueller Status: IVR-verbunden	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
In Warteschlange	Die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in den Warteschlangen des Berichts befinden. Bei Einstiegspunktberichten ist diese Zahl die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in Warteschlangen befinden, die vom Einstiegspunkt gespeist werden.	Aktueller Status: geparkt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Aktueller Status: „verbunden“, „gehalten“, „gehalten-fertig“, „Rücksprache-fertig“, „Rücksprache“	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Schnappschuss Einstiegspunkt Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht stellt einen Schnappschuss des Kontakttypen dar.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyt: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Voice	Der Medientyp des Telefonie-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie und Aktueller Status = verbunden)
Chat	Der Medientyp des Chat-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat und Aktueller Status = verbunden)

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
E-Mail	Der Medientyp des E-Mail-Kontakts.		Anzahl Kontaktsitzungs-ID (Kanaltyp = E-Mail und Aktueller Status = verbunden)
In Warteschlange	Die Anzahl der Warteschlangen, in die der Kontakt eingereiht wurde.	Aktueller Status: geparkt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Verbunden	Gesamtzahl der bearbeiteten Anrufe.	Aktueller Status: verbunden, gehalten	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Schnappschuss Warteschlange Echtzeit – Diagramm

Dieser Bericht stellt einen Schnappschuss des Servicelevels dar.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Balkendiagramm

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
In Warteschlange	Die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in den Warteschlangen des Berichts befinden. Bei Einstiegspunktberichten ist diese Zahl die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in Warteschlangen befinden, die vom Einstiegspunkt gespeist werden.	Aktueller Status: geparkt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Aktueller Status: verbunden, gehalten	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs

Schnappschuss Warteschlangen-Servicelevel Echtzeit

Dieser Bericht gibt das Servicelevel auf Team-, Warteschlangen- und Standortebene an.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Multimedia-Berichte > Schnappschussberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Verwendet als: Zeilensegment		
Name des Standorts	Der Name des Standorts. Verwendet als: Zeilensegment		
Name des Teams	Der Name des Teams. Verwendet als: Zeilensegment		

Parameter	Beschreibung	Filter	Formel
Kanaltyp	Der Medientyp des Kontakts, z. B. Telefonie, E-Mail oder Chat. Verwendet als: Zeilensegment		
In Warteschlange	Die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in den Warteschlangen des Berichts befinden. Bei Einstiegspunktberichten ist diese Zahl die Anzahl der Anrufe, die sich derzeit in Warteschlangen befinden, die vom Einstiegspunkt gespeist werden.	Aktueller Status: geparkt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Verbunden	Anzahl der Anrufe, die dem Agenten derzeit durchgestellt wurden.	Aktueller Status: "verbunden", "gehalten", "halten", "Rücksprache", "konsultieren"-erledigt	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Aktuelles Servicelevel %	Der Prozentsatz der Anrufe in der Warteschlange, die noch nicht den Servicelevel-Grenzwert erreicht haben, der für die Warteschlange festgelegt wurde.		Aktuelles Servicelevel % = $\frac{\text{In Warteschlange}}{\text{Gesamt}}$ Gesamt = Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Angemeldete Agenten	Die Anzahl der Agenten, die derzeit bei diesem Team oder bei allen Teams an diesem Standort angemeldet sind. Auf der Warteschlangenebene ist diese Zahl die Anzahl der Agenten, die an allen Teams an den Standorten angemeldet sind, die diese Warteschlange bedienen.		Anzahl Agenten-IDs

Echtzeit-Team- und Warteschlangenstatistik

Durchschnittl. Bearbeitungszeit Echtzeit – Karte

In diesem Bericht wird die durchschnittliche Bearbeitungszeit jedes einzelnen Kanals und aller Kanäle in Echtzeit angezeigt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyyp: Karte

Teamstatistik Echtzeit

In diesem Bericht werden Teamstatistiken in Echtzeit angezeigt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Teams	Der Name des Teams.	

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten.	
Aktueller Status	Zeigt den Status des Agenten an, z. B. „verfügbar“, „inaktiv“ oder „antwortet nicht“.	
#Bearbeitete Kontakte	Anzahl der bearbeiteten Kontakte.	Gesamtanzahl der Kontaktsitzungs-IDs
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Durchschnittlich aufgewendete Zeit zur Bearbeitung eines Kontakts.	Gesamte Kontaktzeit während des angegebenen Intervalls/Anzahl der Kontakte, die während des angegebenen Intervalls bearbeitet wurden.
Durchschnitt Nach-Arbeitszeit	Die durchschnittliche für die Nachbearbeitung eines Kontakts aufgewendete Zeit.	Gesamte Nachbearbeitungszeit während des angegebenen Intervalls/Gesamtanzahl der Nachbearbeitungen während des angegebenen Intervalls

Teamstatus Echtzeit – Diagramm

In diesem Tortendiagramm wird die Anzahl der angemeldeten Agenten nach dem aktuellen Status aufgeschlüsselt.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyp: Diagramm

Insgesamt bearbeitet Echtzeit – Karte

In diesem Bericht wird die Gesamtzahl der Kontakte angezeigt, die in Echtzeit bearbeitet werden.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Echtzeitberichte > Team- und Warteschlangenstatistik

Ausgabetyp: Karte

Übergangsberichte

Übergangsberichte sind optionale Berichte. Basierend auf den geschäftlichen Anforderungen können Sie sich an das Cisco Solution Assurance-Team wenden, um diese Berichte zu aktivieren.

Detaillierter Aktivitätsbericht über aufgegebene Anrufe

Der Detailaktivitätsbericht zu aufgegebenen Anrufen enthält Informationen über aufgegebene Anrufe.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Startzeit des Anrufs	Zeitstempel, der angibt, wann der Kontakt gestartet wurde.	Wert von Kontaktstart-Zeitstempel
Angerufene Nummer	Mit dem Anruf bereitgestellte DNIS-Ziffern. Die Telefongesellschaft sendet eine Ziffernfolge für den Dienst zur Erkennung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service), die die Telefonnummer des Anrufers enthält.	Wert von DNIS
Anruf-ANI (Automatische Nummernidentifizierung)	Mit dem Anruf bereitgestellte ANI-Ziffern. Die Telefongesellschaft sendet eine Ziffernfolge für die Automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI), die die Telefonnummer des Anrufers enthält.	Wert von ANI
CSQ, an die der Anruf weitergeleitet wurde	Name der Warteschlange, in die der Anruf während des Wartens auf einen Agenten platziert wurde.	Wert des ersten Warteschlangennamens
Agent	Name des Agenten, der den Anruf erhalten hat, bevor der Anruf abgebrochen wurde.	Wert des Agentennamens
Anrufkompetenzen	Kompetenzen, die der Warteschlange zugewiesen wurden, an die der Anruf weitergeleitet wurde.	Wert der Kompetenzen
Zeit des aufgegebenen Anrufs	Datum und Uhrzeit, zu der der Anruf abgebrochen wurde.	Wert von Kontaktende-Zeitstempel
Zeit bis Abbruch	Die Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt, zu dem der Anruf im System einging, und dem Zeitpunkt, an dem er abgebrochen wurde.	Endzeit des Anrufs – Startzeit des Anrufs

Zusammenfassungsbericht der Agentenanrufe

Der Agenten-Anrufübersichtsbericht enthält die Zusammenfassung aller Anrufe, die von einem Agenten getätigt und empfangen wurden.



Hinweis Anrufdetails werden dem letzten Agenten zugerechnet, der den Anruf bearbeitet hat.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten. Als Zeilensegment verwendet.	

Parameter	Beschreibung	Formel
Agentenendpunkt (DN)	Der Endpunkt (Nummer, E-Mail oder Chat-Handle), auf dem ein Agent Anrufe, Chats oder E-Mails erhalten hat. Als Zeilensegment verwendet.	
Ankommend insgesamt	Gesamtanzahl der Anrufe, die ein Agent empfangen hat.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Anrufrichtung = eingehend)
Durchschnittliche Sprechzeit eingehend	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Gespräch mit einem Anrufer verbracht hat.	Durchschnittliche Verbindungsdauer (Anrufrichtung = eingehend)
Durchschnittliche Haltezeit eingehend	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent einen eingehenden Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Durchschnittliche Haltedauer (Anrufrichtung = eingehend)
Durchschnittliche Arbeitszeit eingehend	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten eines eingehenden Anrufs beschäftigt war.	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer (Anrufrichtung = eingehend)
Ausgehende Anrufe	Anrufe, die ein Agent getätigt hat. Hierzu gehören sowohl verbundene als auch versuchte Anrufe.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Anrufrichtung = ausgehend)
Durchschnittliche Anrufzeit ausgehend	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent mit einem abgehenden Anruf beschäftigt war.	Durchschnittliche Verbindungsdauer (Anrufrichtung = ausgehend)
Maximale Anrufzeit ausgehend	Maximale Zeit, die ein Agent mit einem abgehenden Anruf beschäftigt war.	Maximale Verbindungsdauer (Anrufrichtung = ausgehend)
Intern weiterleiten	Anrufe, die an einen Agenten weitergeleitet wurden.	Summe der Agentenübergaben
Extern weiterleiten	Anrufe, die ein Agent weitergeleitet hat.	Summe der Anzahl Übergaben von Agent-an-Agent + Summe der Anzahl Übergaben Agenten-an-DN + Summe der Anzahl Übergaben Agent-an-Warteschlange + Summe der Anzahl Übergaben Agent-an-Einstiegspunkt
Konferenz	Konferenzgespräche, an denen der Agent teilgenommen hat.	Summe von Konferenzanzahl

Agentendetailbericht

Der Agentendetails-Bericht enthält Informationen zur automatischen Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD) und zu ACD-fremden Anrufen, die Agenten erhalten oder gewählt haben.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyt: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten.	Wert des Agentennamens
Durchwahl	Endpunkt (Nummer, E-Mail oder Chat-Handle), auf dem ein Agent Anrufe, Chats oder E-Mails erhalten hat.	Wert von Agentenendpunkt (DN)
Startzeit des Anrufs	Datum und Uhrzeit, zu der der Anruf begann.	Wert von Kontaktstart-Zeitstempel
Endzeit des Anrufs	Datum und Uhrzeit, zu der der Anruf endete.	Wert von Kontaktende-Zeitstempel
Dauer	Zeitspanne zwischen Start- und Endzeit des Anrufs.	Endzeit des Anrufs – Startzeit des Anrufs
Angerufene Nummer	Mit dem Anruf bereitgestellte DNIS-Ziffern. Die Telefongesellschaft sendet eine Ziffernfolge für den Dienst zur Erkennung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service), die die Telefonnummer des Anrufers enthält.	Wert von DNIS
Anruf-ANI (Automatische Nummernidentifizierung)	Mit dem Anruf bereitgestellte ANI-Ziffern. Die Telefongesellschaft sendet eine Ziffernfolge für die Automatische Rufnummernerkennung (Automatic Number Identification, ANI), die die Telefonnummer des Anrufers enthält.	Wert von ANI
CSQ, an die der Anruf weitergeleitet wurde	Name der Warteschlange, in der die Anrufe auf einen Agenten warten.	Wert des ersten Warteschlangennamens
Andere CSQs	Name der letzten Warteschlange, in der der Anruf auf einen Agenten gewartet hat, falls mehrere Warteschlangen verwendet wurden.	Wert von Name letzte Warteschlange
Anrufkompetenzen	Kenntnisse, die der Warteschlange zugewiesen waren, über die der Anruf bearbeitet wird.	Wert der Kompetenzen
Sprechzeit	Die Zeit zwischen der Annahme des Anrufs durch einen Agenten und der Trennung oder Übergabe des Anrufs ohne Haltezeit.	Wert von Verbindungsdauer
Haltezeit	Die Gesamtanzahl von Anrufen, die ein Agent in die Warteschlange gestellt hat.	Wert von Haltedauer
Arbeitszeit	Gesamtzeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten eines Anrufs beschäftigt war.	Wert von Nachbearbeitungsdauer
Anrufrichtung	Gibt an, ob es sich um einen eingehenden oder ausgehenden Anruf gehandelt hat.	Wert der Anrufrichtung

Agentenzusammenfassungsbericht

Der Agenten-Übersichtsbericht enthält eine Zeile für jeden Agenten. Jede Zeile enthält eine Übersicht der Aktivitäten eines Agenten.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten. Als Zeilensegment verwendet.	
Bearbeitete Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden. <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Agent eine Konferenz mit einem anderen Agenten eröffnet hat, wird der Wert für den Agenten, der die Konferenz abhält, um Eins erhöht. • Wenn der Agent einen Anruf übertragen hat und der Anruf an den Agenten zurückübertragen wurde, wird der Wert um Zwei erhöht. 	Anzahl von Nachbearbeitungscodename
Vorgelegte Anrufe	Zahl der an den Agenten weitergeleiteten Anrufe (unabhängig davon, ob diese vom Agenten angenommen wurden). Wenn ein Anruf an einen Agenten vermittelt wurde, an einen anderen Agenten übergeben und dann zurück an den ursprünglichen Agenten übergeben wurde, wird der Wert des ursprünglichen Agenten um Zwei erhöht (einmal für jeden tatsächlichen Anruf).	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Bearbeitungsverhältnis	Verhältnis der von einem Agenten bearbeiteten Anrufe zu den Anrufen, die dem Agenten vorgelegt wurden.	Bearbeitete/tatsächliche Anrufe
Durchschn. Erledigungszeit	Durchschnittliche Erledigungszeit für alle Anrufe, die der Agent erledigt hat.	Gesamte Bearbeitungszeit/bearbeitete Anrufe
Durchschn. Sprechzeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent in einem Telefonat verbracht hat.	Durchschnittliche Verbindungsdauer
Maximale Gesprächszeit	Maximale Zeit, die ein Agent in einem Telefonat verbracht hat.	Maximale Verbindungsdauer
Durchschn. Halten-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent einen Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Durchschnittliche Haltedauer
Max. Haltezeit	Maximale Zeit, die ein Agent einen Anruf in die Warteschlange gestellt hat.	Maximale Haltedauer
Durchschn. Arbeitszeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten eines Anrufs beschäftigt war.	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer

Parameter	Beschreibung	Formel
Maximale Arbeitszeit	Maximale Zeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten eines Anrufs beschäftigt war.	Maximale Nachbearbeitungsdauer

Anwendungszusammenfassungs-Bericht

Der Anwendungszusammenfassungsbericht enthält Anrufstatistiken für jede Anwendung. Er enthält Informationen zu tatsächlichen, erledigten, aufgegebenen, eingegangenen und abgegangenen Anrufen. Zusätzlich enthält er Informationen zur Gesprächszeit, Arbeitszeit und Aufgabezeit des Anrufs.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabebetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Einstiegspunktname	Name eines Einstiegspunkts. Als Zeilensegment verwendet.	
Vorgelegte Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von einer Anwendung empfangen wurden, einschließlich interne Anrufe. Es umfasst die Anzahl der von der Anwendung bearbeitete Anrufe sowie die Anzahl der Anrufe, die in der Anwendung abgebrochen wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Bearbeitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von der Anwendung bearbeitet wurden, einschließlich interne Anrufe.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal)
Durchschnittl. Geschwindigkeit der Antwort	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, bevor ein Agent einen Anruf beantwortet hat. Anrufe, die nicht mit einem Agenten verbunden wurden, sind nicht in dieser Berechnung enthalten.	Durchschnittliche Warteschlangendauer
Durchschnittl. Gesprächszeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent in einem Telefonat verbracht hat.	Durchschnittliche Verbindungsdauer
Durchschnittl. Arbeitszeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten eines Anrufs beschäftigt war.	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer
Verworfen Anrufe	Anzahl der Anrufe, die von der Anwendung abgebrochen wurden.	Anzahl Beendigungstyp (Art der Beendigung = abgebrochen)
Durchschnittl. Aufgabezeit	Durchschnittliche Dauer von Anrufen, bevor sie aufgegeben wurden.	Durchschnittliche Warteschlangendauer (Art der Beendigung = abgebrochen)

CSQ-Aktivitätsbericht nach Fensterdauer

Die Kontaktservicewarteschlangenaktivität (CSQ) nach Fensterdauer zeigt Informationen über Servicelevel sowie die Anzahl und den Prozentsatz der tatsächlichen, bearbeiteten, abgebrochenen und aus der Warteschlange

genommenen Anrufe. Dieser Bericht zeigt Informationen zu einem 30- oder 60-Minuten-Intervall innerhalb des Berichtszeitraums an. Er kann für einen einzelnen Tag oder für mehrere Tage nach einer bestimmten Fensterdauer gefiltert werden. Im Unterschied zu anderen Berichten gilt der Zeitanteil des Intervallfilters in diesem Bericht als Fensterdauer.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Der Name der ersten Warteschlange	Der Name der Warteschlange. Als Zeilensegment verwendet.	
Intervall	Zeitraum Als Zeilensegment verwendet.	
Startzeit	Zeitstempel, der angibt, wann der Kontakt gestartet wurde.	Minimaler Zeitstempel für Kontaktstart
Endzeit	Zeitstempel, der angibt, wann der Kontakt beendet wurde.	Maximaler Zeitstempel für Kontaktende
Vorgelegte Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet wurden, unabhängig davon, ob ein Agent den Anruf entgegengenommen hat.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs
Bearbeitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die über die Warteschlange bearbeitet wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal)
Aufgegebene Anrufe < SE	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb der im Servicelevel-Feld angezeigten Zeitspanne aufgegeben wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Innerhalb Servicelevel = 1, Art der Beendigung = abgebrochen)
Verworfen Anrufe	Anzahl der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet und abgebrochen wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)
Abbruchquote	Prozentsatz der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet und abgebrochen wurden.	Abgebrochene/tatsächliche Anrufe

CSQ-Agentenzusammenfassungsbericht

Der CSQ-Agenten-Übersichtsbericht enthält Informationen zu Anrufen, die in jeder Warteschlange für jeden Agenten bearbeitet wurden. Ein Agent kann Anrufe für verschiedene Warteschlangen erledigen. Der Bericht enthält die durchschnittliche und die gesamte Gesprächszeit für erledigte Anrufe, die durchschnittliche und gesamte Arbeitszeit nach den Anrufen, die Gesamtzahl der Rufzeichen der weitergeleiteten Anrufe, die Anzahl der gehaltenen Anrufe, die durchschnittliche und gesamte Haltezeit für Anrufe in der Warteschlange sowie die Anzahl der unbeantworteten Anrufe.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Der Name der ersten Warteschlange	Der Name der Warteschlange. Als Zeilensegment verwendet.	
Name des Agenten	Name des Agenten. Als Zeilensegment verwendet.	
Bearbeitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die während des Berichtszeitraums von einem Agenten in einer Warteschlange erledigt wurden.	Anzahl von Nachbearbeitungscodename
Durchschnittl. Gesprächszeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent für Anrufe in einer Warteschlange verbracht hat.	Durchschnittliche Verbindungsdauer
Gesprächsdauer gesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent für Anrufe in einer Warteschlange verbracht hat.	Summe von Verbindungsdauer
Durchschnittl. Arbeitszeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten von Anrufen in einer Warteschlange verbracht hat.	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer
Arbeitszeit gesamt	Die Gesamtzeit, die ein Agent nach dem Beenden oder Weiterleiten von Anrufen in einer Warteschlange verbracht hat.	Summe von Nachbearbeitungsdauer
Gesamt-Rufzeichenzeit	Die Zeit, die zwischen dem Rufzeichen und dem Annehmen des Anrufs durch einen Agenten, dem Weiterleiten an einen Agenten oder dem Trennen der Verbindung verstrichen ist.	Summe von Klingeldauer
Durchschnittliche Klingeldauer	Die durchschnittliche Zeit, die zwischen dem Rufzeichen und dem Annehmen des Anrufs durch einen Agenten, dem Weiterleiten an einen Agenten oder dem Trennen der Verbindung verstrichen ist.	Durchschnittliche Klingeldauer
Anrufe in der Warteschlange	Anrufe, die der Agent in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Anzahl gehalten
Durchs. Haltezeit	Die durchschnittliche Haltezeit für Anrufe, die der Agent in die Warteschlange gestellt hat.	Durchschnittliche Haltedauer
Gesamt-Haltezeit	Die Gesamt-Haltezeit für Anrufe, die der Agent in die Warteschlange gestellt hat.	Summe von Haltedauer

Bericht CSQ - Alle Felder

Der Bericht "CSQ – Alle Felder" präsentiert auf Warteschlangen bezogenen Daten wie Anrufstatistik, Servicelevel und wichtige Felder wie "Durchschnittliche Zeit in Warteschlange", "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit", "Bearbeitete Anrufe" und "Abgebrochene Anrufe unter Servicelevel". In diesem Bericht werden die Felder aller auf Warteschlangen bezogenen Berichte kombiniert.

Berichtspfad: Bestandsberichte > Übergangsberichte

Ausgabetyp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Warteschlangenname	Der Name der Warteschlange. Als Zeilensegment verwendet.	
In Servicelevel%	Die Anzahl der Anrufe, die innerhalb des Servicelevel-Schwellenwerts beantwortet wurden, der für die Warteschlange festgelegt wurde.	$\text{In Servicelevel} / \text{tats\u00e4chlichen Anrufen}$
Vorgelegte Anrufe	Die Anzahl der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet wurden, unabh\u00e4ngig davon, ob ein Agent den Anruf entgegennimmt.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie)
Bearbeitete Anrufe	Anzahl der Anrufe, die \u00fcber die Warteschlange bearbeitet wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal, Kanaltyp = Telefonie)
Prozentsatz bearbeitet	Prozentsatz der Anrufe, die \u00fcber die Warteschlange bearbeitet wurden.	$\text{Bearbeitete} / \text{tats\u00e4chliche Anrufe}$
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Durchschnittliche Zeit f\u00fcr Anrufe, die von der Warteschlange bearbeitet wurden.	$\text{Gesamte Bearbeitungszeit} / \text{bearbeitete Anrufe}$
Maximale Verbindungszeit	Maximale Zeit, die ein Agent in den von der Warteschlange bearbeiteten Anrufen verbraucht hat.	Maximale Verbindungsdauer
Verworfen Anrufe	Anzahl der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet und abgebrochen werden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = abgebrochen)
Prozentsatz abgebrochen	Prozentsatz der Anrufe, die an die Warteschlange weitergeleitet und abgebrochen wurden.	$\text{Abgebrochene} / \text{tats\u00e4chliche Anrufe}$
Durchschn. Abbruchzeit	Durchschnittliche Zeit, die sich die Anrufe in der Warteschlange befanden, bevor sie abgebrochen wurden.	Durchschnittliche Warteschlangendauer (Art der Beendigung = abgebrochen)
Max. Abbruchzeit	Die maximale Zeitspanne, die ein Anruf in der Warteschlange verbringt, bevor er aufgegeben wird.	Maximale Warteschlangendauer (Art der Beendigung: abgebrochen)
Durchschnittl. Geschwindigkeit der Antwort	Durchschnittliche Zeit in der Warteschlange, bevor ein Agent einen Anruf beantwortet hat.	$\text{Antwortzeit} / \text{beantwortet}$

Multichannel-Agentenzusammenfassung

Der Multichannel-Agentenzusammenfassungsbericht liefert eine Zusammenfassung der Leistung des Agenten auf eingehenden, ausgehenden, Chat- und E-Mail-Kan\u00e4len.

Berichtspfad: Bestandsberichte > \u00dcbergangsberichte

Ausgabetypp: Tabelle

Parameter	Beschreibung	Formel
Name des Agenten	Name des Agenten. Als Zeilensegment verwendet.	
In tatsächlichen Anrufen	Zahl der an den Agenten weitergeleiteten Anrufe (unabhängig davon, ob diese vom Agenten angenommen wurden).	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Telefonie, Anrufrichtung = eingehend)
In bearbeiteten Anrufen	Die Anzahl der Anrufe, die mit einem Agenten verbunden wurden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Art der Beendigung = normal; Kanaltyp = Telefonie, Anrufrichtung = eingehend)
Durchschnittliche Erledigungszeit	Durchschnittliche Erledigungszeit für alle Anrufe, die der Agent erledigt hat.	Durchschnittliche Nachbearbeitungsdauer (Kanaltyp = Telefonie, Anrufrichtung = eingehend)
Maximale Sprechzeit in externen Anrufen	Maximale Gesprächszeit eines Anrufs, den ein Agent erledigt.	Maximale Verbindungsdauer (Kanaltyp = Telefonie, Anrufrichtung = ausgehend)
Durchschnittliche Sprechzeit in externen Anrufen	Durchschnittliche Gesprächszeit eines Anrufs, den ein Agent erledigt.	Durchschnittliche Verbindungsdauer (Kanaltyp = Telefonie, Anrufrichtung = ausgehend)
Chat, vorgelegt	Anzahl der Chats, die dem Agenten angeboten werden.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = Chat)
Bearbeitete Chats	Anzahl der Chats, die vom Agenten angenommen wurden.	Anzahl der Nachbearbeitungscodennamen (Kanaltyp = Chat)
Maximale aktive Chat-Zeit	Maximale Zeit, die ein Agent in einem Chat verbracht hat.	Maximale Verbindungsdauer (Kanaltyp = Chat)
Durchschnittliche aktive Chat-Zeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Agent in einem Chat verbracht hat.	Durchschnittliche Verbindungsdauer (Kanaltyp = Chat)
Angezeigte E-Mails	Anzahl der E-Mail-Nachrichten an den Agenten.	Anzahl Kontaktsitzungs-IDs (Kanaltyp = E-Mail)
Bearbeitete E-Mails	Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die der Agent beantwortet und weitergeleitet hat. Sendedatum und -zeit legen fest, ob die E-Mail-Nachricht dem Intervall zugerechnet wird.	Anzahl der Nachbearbeitungscodennamen (Kanaltyp = E-Mail)

Spaltenbreite des Berichts ändern

Standardmäßig wird die Spaltenbreite in tabellarischen Berichten mit der Länge der Spaltenüberschrift abgeglichen. Sie können die Spaltenbreite dynamisch ändern, während Sie Berichte ausführen. Wenn Sie die Spaltenbreite ändern, wird die aktualisierte Breite auf Ihrem Computer für Ihre Benutzer-ID gespeichert. Die Spaltenbreite bleibt gleich, auch wenn Sie den Browser aktualisieren oder sich abmelden und sich mit demselben Browser wieder anmelden. Sie können die Spaltenbreite auf die Standardbreite zurücksetzen, indem Sie den Browser-Cache löschen.

Wenn die geänderte Spaltenbreite kleiner als der Spaltentitel ist, wird ein Ellipsen Symbol angezeigt.



Hinweis Wenn Sie die Spaltenbreite ändern, wird die aktualisierte Breite nicht für Schwellenwertwarnungen gespeichert.

Teil der Visualisierung verfeinern

Nachdem Sie eine Visualisierung im Tabellenformat ausgeführt haben, können Sie eine Verfeinerung zu einer bestimmten Visualisierungskomponente durchführen, um alle Datensätze anzuzeigen, die für die Berechnung dieses Teils der Visualisierung einbezogen wurden, und weitere Analysen des Datensatzes durchzuführen.



Hinweis Die Drilldown-Funktion ist für Berichte, auf die über Browser-Links zugegriffen wird, und für APS-Berichte auf dem Agenten-Desktop nicht verfügbar.

Prozedur

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf eine Tabellenzelle und dann auf das Symbol **Verfeinern**.
- Im Fenster **Verfeinern** werden die Datensätze angezeigt, die für die Berechnung der Visualisierung einbezogen wurden.
 - Wenn Sie eine Sitzungs-ID verfeinern (unabhängig davon, ob es sich um eine Kontakt- oder eine Agentensitzungs-ID handelt), werden die Aktivitäten, aus denen sich diese Sitzung zusammensetzt, verfeinert.
- Schritt 2** Um ein Feld oder eine Profilvariable hinzuzufügen, klicken Sie in der Dropdown-Liste **Felder** oder **Kennzahlen** auf einen Eintrag, um eine neue Spalte anzufügen.
- Hinweis** Wenn Sie ein Feld oder einen Messwert auswählen, das oder der bereits in der Tabelle vorhanden ist, wird das Feld nicht erneut hinzugefügt.
- Schritt 3** Um die Berichtsdaten als Microsoft Excel- oder CSV-Datei zu exportieren, klicken Sie auf **Exportieren**. Die Option „Exportieren“ ist für einen Verfeinerungsbericht mit Echtzeitdaten nicht verfügbar.
- Schritt 4** Um das Fenster **Verfeinern** in einem separaten Fenster anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol **Starten**.
-

Visualisierungsattribute ändern

Nachdem Sie eine Visualisierung ausgeführt haben, können Sie die Attribute ändern und sie erneut ausführen:

Prozedur

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- Schritt 2** Um die Zusammenfassung der Spaltenwerte auf Tabellenebene und auf dem Zeilensegment der obersten Ebene ein- oder auszublenden, wählen Sie die Werte in der Dropdown-Liste **Zusammenfassung anzeigen** aus.
- Schritt 3** Wenn Sie möchten, dass die Visualisierung sofort aktualisiert wird, wählen Sie **Sofort neu zeichnen** aus. Andernfalls wird die Visualisierung nur aktualisiert, wenn Sie auf die Schaltfläche **Übernehmen** klicken.
- Schritt 4** Um eine Profilvariable anzuzeigen oder auszublenden, klicken Sie auf das Augensymbol.
- Schritt 5** Um ein Segment auszublenden, ziehen Sie es in das Feld **Ausgeblendete Segmente**. Diese Funktion ist für zusammengesetzte Visualisierungen nicht verfügbar.
- Schritt 6** Um ein Segment neu zu positionieren, ziehen Sie es entweder im aktuellen Segmentfeld an eine andere Stelle oder in ein anderes Segmentfeld. Diese Funktion ist für zusammengesetzte Visualisierungen nicht verfügbar.
- Schritt 7** So filtern Sie ein Segment:
- Wählen Sie die Option **ist in** oder **ist nicht in** und geben Sie die Werte ein, die einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anhand von Feldern filtern, auf Seite 146](#)
 - Wählen Sie den regulären Ausdruck aus, um einen Ausdruck zum Aus- oder Einschließen einzugeben.
- Hinweis** Änderungen werden immer sofort gerendert, wenn Sie ein Segment filtern und eine Profilvariable anzeigen oder ausblenden.
- Schritt 8** Wenn es sich bei der Visualisierung um ein Diagramm handelt, klicken Sie auf das Symbol **Einstellungen**, um die Visualisierung zu ändern.
-

Ausgabeformat von Visualisierungen ändern

Prozedur

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf **Einstellungen**.
- Schritt 2** Wählen Sie in der Dropdown-Liste ein Format aus. Folgende Anzeigeformate sind möglich:

Format	Beschreibung
Tabelle	Zeigt Daten in Zeilen und Spalten an.

Format	Beschreibung
Heatmap	<p>Zeigt die Zellenwerte in einer Tabelle in verschiedenen Rot-Schattierungen an. Die Zellen in Weiß und mit dem dunkelsten Rot-Farbton kennzeichnen die Ausreißer.</p> <p>Hinweis Für Berichte mit Rohdaten (Berichte ohne Zeilen- oder Spaltensegmente) oder für Berichte, die nur Zeilensegmente enthalten, können keine Heatmaps generiert werden. Die Dropdown-Liste Ausgabety bietet keine Option, Heatmaps für solche Berichte zu generieren.</p>
Reihen-Heatmap	<p>Zeigt die Zellenwerte in jeder Zeile einer Tabelle in verschiedenen Rot-Schattierungen an, wobei die dunkelste Schattierung die höchsten Werte innerhalb einer Zeile kennzeichnet.</p> <p>Hinweis Für Berichte mit Rohdaten (Berichte ohne Zeilen- oder Spaltensegmente) oder für Berichte, die nur Zeilensegmente enthalten, können keine Heatmaps mit Rohdaten generiert werden. Die Dropdown-Liste Ausgabety bietet keine Option, Heatmaps mit Rohdaten für solche Berichte zu generieren.</p>
Spalten-Heatmap	<p>Zeigt die Zellenwerte in jeder Spalte einer Tabelle in verschiedenen Rot-Schattierungen an, wobei die dunkelste Schattierung die höchsten Werte innerhalb einer Spalte kennzeichnet.</p>
Liniendiagramm	Vergleicht Werte anhand von Punkten, die durch Linien verbunden sind.
Balkendiagramm	Vergleicht Werte anhand von horizontal angezeigten Balken.
Bereichsdiagramm	Vergleicht Werte anhand von schattierten Bereichen.
Tortendiagramm	Vergleicht Werte anhand von Segmenten in einem Kreisdiagramm.
Bewegungsdiagramm	Vergleicht Werte im Zeitverlauf anhand von animierten Blasen, Linien oder Balken. Hierfür ist Adobe Flash Player erforderlich. Bewegungsdiagramme sind für Echtzeit-Visualisierungen nicht verfügbar
Sparkline-Diagramm	Tabellenbasierte Wiedergabe von Datenvariationen, die auf sehr verkürzte Art als Miniaturdiagramme in Tabellenzellen angezeigt werden, sodass Sie Trends erkennen können.

Hinweis Bewegungsdiagramme werden nicht mehr unterstützt.

- Wenn Sie einen neuen Bericht erstellen, ist die Option **Bewegungsdiagramm** in der Dropdown-Liste **Ausgabetyt** nicht verfügbar.
- Wenn Sie einen vorhandenen Bewegungsdiagrammbericht bearbeiten, wird die Option **Bewegungsdiagramm** in der Dropdown-Liste **Ausgabetyt** grau dargestellt. Die Optionen **Speichern** und **Vorschau** sind nicht verfügbar.
- Wenn Sie einen vorhandenen Bewegungsdiagrammbericht ausführen, zeigt die Benutzeroberfläche folgende Fehlermeldung an:

Bewegungsdiagramme können nicht gerendert werden, da sie nicht mehr unterstützt werden. Speichern Sie den Bericht in einem anderen Format.

Übersicht über die Erstellung von Visualisierungen

In diesem Kapitel wird beschrieben, wie Sie mithilfe einer intuitiven Drag-and-Drop-Oberfläche Visualisierungen erstellen können.

Prozedur

Schritt 1

Die Visualisierung kann einen der folgenden Typen haben:

- **Datensatz Kundensitzung**
- **Datensatz Kundenaktivität**
- **Datensatz Agent-Aktivität**
- **Datensatz Agent-Sitzung**

Schritt 2

Geben Sie den Zeitraum an, den die Visualisierung umfassen soll. Dadurch wird die Anzahl der Datensätze eingeschränkt, die während der Ausführung der Visualisierung berücksichtigt werden.

Schritt 3

Das Berechnungsintervall für einen Verlaufsbericht kann entweder zeitbasiert oder stichprobenbasiert sein.

- Wählen Sie für eine zeitbasierte Visualisierung ein Zeitintervall aus.
- Geben Sie für eine stichprobenbasierte Visualisierung die Gesamtzahl der zu berücksichtigenden Datensätze, die Häufigkeit (die Anzahl der Datensätze, die in jedem Intervall berücksichtigt werden sollen) und das Band (die Anzahl der Datensätze, die in jeder Berechnung berücksichtigt werden sollen) an. Geben Sie außerdem an, ob die Berechnungen kumulativ sein sollen.

Schritt 4

Geben Sie an, was Sie als Teil der Visualisierung vergleichen möchten. Sie können zum Beispiel die Leistung der einzelnen Agenten oder Einstiegspunkte vergleichen. Analyzer ermöglicht nur die Segmentierung nach Feldern, nicht nach Kennzahlen. Sie ist beispielsweise die Segmentierung nach Art der Beendigung oder Agentenname zulässig, die Segmentierung nach Anrufanzahl jedoch nicht.

Schritt 5

Definieren Sie die Kennzahlen, die in der Visualisierung angezeigt werden sollen, um die verschiedenen Segmente zu vergleichen. Profilerstellungsvariablen sind immer numerische Werte und können entweder aus Feldern, Messwerten oder anderen Profilerstellungsvariablen erstellt werden.

- **Feld:** Felder können verwendet werden, um die Anzahl von Datensätzen zu ermitteln, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Sie können z. B. eine Profilerstellungsvariable erstellen, die die Anzahl der Datensätze mit der Art der Beendigung gleich „Normal“ angibt.
- **Messwert:** Messwerte können zum Erstellen von Summen, Durchschnittswerten oder Anzahlen verwendet werden. Summen und Durchschnittswerte erfordern keine zusätzliche Eingabe. „Anzahl“ funktioniert auf die gleiche Weise wie Felder und erfordert daher die Angabe von Bedingungen. Wenn Sie beispielsweise den Umsatz als Grundlage für eine Profilerstellungsvariable verwenden, können Sie eine Summe des Umsatzes, einen Durchschnittswert des Umsatzes oder eine Anzahl der Datensätze erstellen, deren Umsätze größer als, kleiner oder gleich einem gegebenen Betrag sind.
- **Vorhandene Profilvariable:** Profilerstellungsvariablen können mithilfe von arithmetischen Formeln aus anderen Profilerstellungsvariablen erstellt werden. Wenn Sie beispielsweise bereits eine Profilerstellungsvariable mit dem Namen „Durchschnittlicher Umsatz“ haben, die den Durchschnitt des Umsatzes und eine andere Profilerstellungsvariable mit der Bezeichnung „Bearbeitete Anrufe“ enthält, die die Anzahl der Datensätze angibt, bei denen die Art der Beendigung gleich „Normal“ ist, können Sie eine Profilerstellungsvariable erstellen, die den durchschnittlichen Umsatz pro Anruf enthält, indem Sie den durchschnittlichen Umsatz durch die bearbeiteten Anrufe dividieren.

Schritt 6

In diesem Schritt wird der Satz für das Ausfüllen weiter begrenzt, sodass nur die Datensätze berücksichtigt werden, die den von Ihnen festgelegten Bedingungen entsprechen.

Schritt 7

Eine Visualisierung kann als Tabelle oder Diagramm angezeigt werden. Die derzeit unterstützten Diagrammtypen sind Balken-, Torten-, Linien-, Bereichs- und Bewegungsdiagramme. Darüber hinaus können Sie Anzeigoptionen wie Titel, Farben und Rahmenbreiten und -stile festlegen.

Schritt 8

Visualisierungen können bei Bedarf ausgeführt, für die einmalige Ausführung oder zur regelmäßigen Ausführung geplant werden. Bei geplanten Ausführungen werden die Ergebnisse über einen Weblink oder als CSV-Dateianlage an die angegebenen Empfänger-E-Mail-Adressen gesendet.

Hinweis Für geplante Berichte treffen folgende Grenzwerte zu:

- Die maximal zulässige Größe aller E-Mail-Anhänge beträgt 10 MB.
- Es werden maximal 2000 Spalten unterstützt.

Sie können den Ausführungszeitplan wie folgt definieren:

- **Jetzt ausführen:** Klicken Sie auf der Ansichtseite auf „Ausführen“.
- **Einmal ausführen und per E-Mail senden:** Verwenden Sie den Planer. Geben Sie die Uhrzeit und die E-Mail-Daten an.
- **Wiederholung:** Verwenden Sie den Planer, und geben Sie das Wiederholungsmuster an (z. B. täglich um 9:00 Uhr).

Hinweis Die Filter in den Profilvariablen und die Filter im linken Bereich auf der Seite „Visualisierung“ sind unterschiedlich. Die Filter in den Profilvariablen gelten nur für die ausgewählten Profilvariablen dieser Visualisierung und nicht für die gesamte Visualisierung. Die Filter im linken Bereich auf der Seite „Visualisierung“ gelten für die gesamte Visualisierung.

Hinweis Bei Berichten mit Zeilensegmenten kann die Datensortierung nur innerhalb der jeweiligen Zeilensegment Gruppe erfolgen. Im Bericht „Agentendetails“ ist „Name des Agenten“ beispielsweise das erste Zeilensegment-Feld. Wenn die Namen der Agenten in der ersten Spalte sortiert werden, werden die in den nachfolgenden Spalten angezeigten Daten nur dem ausgewählten Agenten zugeordnet.

Visualisierung erstellen

So erstellen Sie eine Visualisierung:

Prozedur

Schritt 1

Wählen Sie **Visualisierung > Neu erstellen > Visualisierung**.

Die Seite zum Erstellen einer Visualisierung wird angezeigt.

Auf der Registerkarte **Module** werden zwei Fenster angezeigt, die Sie durch Klicken auf einen Fenstertitel erweitern oder reduzieren können.

Schritt 2

Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste **Typaus**. Folgende Werte sind verfügbar: **Kundensitzungsdatensatz**, **Kundenaktivitätsdatensatz**, **Agentenaktivitätsdatensatz** oder **Agentensitzungsdatensatz**.

Sie können den Berichten Variablen und Segmente hinzufügen.

Schritt 3

Geben Sie den Visualisierungszeitraum an, indem Sie auf der Registerkarte **Modul** in der Dropdown-Liste **Startzeit** eine Option auswählen.

- a) Um eine Echtzeitvisualisierung zu erstellen, wählen Sie **Echtzeit**
- b) Um eine Verlaufsvizualisierung zu erstellen, wählen Sie einen vordefinierten Datumsbereich aus.
- c) Um benutzerdefinierte Start- und Enddaten anzugeben, wählen Sie **Benutzerdefiniert** aus.
 - Wenn Sie **Echtzeit** ausgewählt haben, fahren Sie mit [Schritt 8, auf Seite 139](#) fort.
 - Wenn Sie **Benutzerdefiniert** ausgewählt haben, wählen Sie Werte aus den Dropdown-Listen **Startdatum** und **Enddatum** aus.
 - Wenn Sie **Genaues Datum** ausgewählt haben, geben Sie ein Datum in das angezeigte Feld ein, oder klicken Sie auf das Feld, und wählen Sie ein Datum aus den Kalender-Steuerelementen aus.
 - Wenn Sie eine der anderen Optionen ausgewählt haben: **Tag des Jahres**, **Tag des Monats**, **7 Tage**, **Wochentag** oder **Letzter Tag**, verwenden Sie die angezeigten Steuerelemente, um die gewünschten Optionen auszuwählen.

Hinweis Wenn Sie einen längeren Datumsbereich angeben, kann die Ausführung der Visualisierung sehr viel Zeit in Anspruch nehmen. In diesem Fall ist es möglicherweise vorzuziehen, die Visualisierung zu planen, anstatt sie in Echtzeit auszuführen.

Wenn der vordefinierte Datumsbereich, den Sie auswählen möchten, in der Dropdown-Liste nicht verfügbar ist, erhöhen Sie das Berechnungsintervall. Kurze Berechnungsintervalle (z. B. stündlich) mit großen Datumsbereichen (z. B. im letzten Monat) führen zu mehr Daten als angezeigt werden können. Eine solche Auswahl ist daher nicht zulässig.

Schritt 4 Um eine Modulbezeichnung zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol (✎), und geben Sie im Dialogfeld **Modul bearbeiten** eine neue Bezeichnung ein.

Schritt 5 Sie können den Datumsbereich filtern, indem Sie eine Option aus der Dropdown-Liste **Einschließlich** auswählen. Die möglichen Werte sind **Tage der Woche**, **Tage des Monats**, **Wochen des Monats** oder die **Monate des Jahres**. Wählen Sie die Wochentage, Tage des Monats, Wochen oder Monate aus, die in der Visualisierung enthalten sein sollen.

Schritt 6 Wenn Sie eine zeitbasierte Visualisierung erstellen, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Intervall** im Fenster **Berechnen** ein Zeitintervall aus. Die möglichen Werte sind: **Kein/e/r**, **15 Minuten**, **30 Minuten**, **Stündlich**, **Täglich**, **Wöchentlich** oder **Monatlich**.

Die verfügbaren Optionen hängen von der Länge des Datumsbereichs ab. Kurze Berechnungsintervalle (z. B. 15 Minuten, 30 Minuten oder Stündlich) sind nicht verfügbar, wenn der angegebene Datumsbereich lang ist (z. B. Letzter Monat).

Schritt 7 Wenn Sie eine beispielbasierte Visualisierung erstellen, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Datensätze** im Fenster **Berechnen** die Option **Erste/r/s** oder **Letzte/r/s** aus, und geben Sie in das Textfeld die Gesamtzahl der Datensätze ein, die in der Visualisierung berücksichtigt werden sollen.

Sie können außerdem Folgendes definieren:

- a) **Häufigkeit**: Die Anzahl der Datensätze, die pro Intervall berücksichtigt werden sollen.
- b) **Band**: Die Anzahl der Datensätze, die pro Berechnung berücksichtigt werden sollen.
- c) **Kumulativ**: Zum Berechnen der Anzahl von Datensätzen.

Schritt 8 Wenn Sie **Echtzeit** als Visualisierungszeitraum ausgewählt haben, wählen Sie Werte aus den Dropdown-Listen aus, die im Fenster **Berechnen** verfügbar sind.

Parameter	Beschreibung
Dauer	<p>Wählen Sie Kein/e/r für einen Schnappschuss der aktuellen Kontaktcenteraktivität aus.</p> <p>– ODER –</p> <p>Wählen Sie ein bestimmtes Zeitintervall (von 5, 10, 15 oder 30 Minuten) für eine Ansicht aus, die vom aktuellen Moment auf die letzten 5, 10, 15 oder 30 Minuten zurückblickt.</p> <p>– ODER –</p> <p>Tagesbeginn für eine Übersicht über alle Ereignisse, die seit Mitternacht vorgefallen sind.</p> <p>– ODER –</p> <p>Wählen Sie Benutzerdefiniert für eine Ansicht aus, die vom aktuellen Moment auf bis zu vierzehn Tage in der Vergangenheit zurückblickt.</p>

Parameter	Beschreibung
Aktualisierungsrate	Wählen Sie einen Wert aus, um anzugeben, wie oft die Daten in der Visualisierung aktualisiert werden. Wenn Sie für die Dauer „Tagesbeginn“ oder „Benutzerdefiniert“ angegeben haben, wählen Sie „Minuten“. Wählen Sie andernfalls „Sekunden“ aus.
Intervall	Wenn Sie „Tagesbeginn“ oder „Benutzerdefiniert“ als Dauer angegeben haben, wird die Dropdown-Liste Intervall angezeigt, in der Sie ein Zeitintervall (Keines, 15 Minuten, 30 Minuten oder Stündlich) auswählen können.
Rückblick (T-H-M)	Wenn Sie „Benutzerdefiniert“ als Dauer angegeben haben, werden die Einstellungen für Rückblick angezeigt. Geben Sie die Anzahl der Tage, Stunden und Minuten des aktuellen Moments ein, auf die die Visualisierung zurückblicken soll. Sie können bis zu 14 Tage angeben.

Schritt 9

Um entweder Zeilensegmente oder Spaltensegmente anzugeben, klicken Sie auf das Symbol **Zeilensegmente oder Spaltensegmente hinzufügen**. Ziehen Sie ein Feld oder ein erweitertes Feld, das im Canvas-Bereich aufgeführt ist, per Drag-and-Drop. Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Segment, das Sie hinzufügen möchten.

Hinweis **Felder** können entweder als **Zeilensegmente** oder als **Spaltensegmente** hinzugefügt werden. Bei Diagrammen wird nur das erste Segment verwendet.

Schritt 10

Um mehrere Werte der Segmentierungsvariablen zu einer Gruppe zusammenzufassen, können Sie ein erweitertes Feld erstellen:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Wert, und wählen Sie **Erweitertes Feld erstellen** aus.
- Geben Sie die Einstellungen für eine oder mehrere Gruppen in dem angezeigten Dialogfeld an. Sie können beispielsweise drei Gruppen von Einstiegspunkten erstellen, bei denen jede Gruppe eine andere Produktpalette oder eine andere Unternehmenseinheit repräsentiert.

Schritt 11

So erstellen Sie eine Profilvariable:

- Klicken Sie auf das Symbol **Profilvariable hinzufügen**. Ziehen Sie ein Feld, eine Kennzahl oder eine Formel, die im Dialogfeld **Neue Profilvariable** aufgeführt ist, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Geben Sie einen Namen für die Profilvariable in das Textfeld **Name** ein, oder belassen Sie den Standardtext. Dieser Name wird in der Spaltenüberschrift und den Achsenbeschriftungen angezeigt.
 - Wenn Sie ein Feld zum Erstellen der Profilvariablen verwendet haben, können Sie die Datensätze angeben, die in die Anzahl aufgenommen werden sollen, indem Sie ein Element aus der Liste **Felder** in den Bereich **Filter** des Dialogfelds **Neue Profilvariable** ziehen und die Datensätze auswählen, die einbezogen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anhand von Feldern filtern](#). Wenn Sie eine Kennzahl zum Erstellen der Profilvariablen verwendet haben, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Formel** die Berechnung aus, die Sie ausführen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Formel für eine Kennzahl auswählen](#). Sie können eine Bedingung zum Einschließen von Datensätzen angeben, indem Sie ein Element aus den Listen **Felder** oder **Messwerte** in den Bereich **Filter** des Dialogfelds ziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anhand von Messwerten filtern](#).

- Hinweis**
- Sie können auch eine neue Formel basierend auf einer Profilvariablen erstellen, die in der Visualisierung vorhanden ist.
 - Wenn Sie eine globale Variable als Profilvariable ausgewählt haben, kann nur die ausgewählte globale Variable aus den Listen **Feldern** oder **Maßnahmen** als Filter für die Profilvariable verwendet werden. Weitere Informationen zu globalen Variablen (die zuvor als "Dem Anruf zugeordnete Datenvariablen" bezeichnet wurden) finden sie im Kapitel "Kontaktweiterleitung" in der *Cisco Webex Contact Center-Einrichtung und im Administratorhandbuch*.

Schritt 12 Um das Format für die Profilvariable festzulegen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Profilvariable, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Zahlenformat** aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Profilvariablen formatieren](#). Wenn Sie beispielsweise eine Profilvariable für die **Umrechnung** erstellt haben, können Sie als Format **Prozentsatz** auswählen.

Schritt 13 Erstellen Sie weiter so viele Profilvariablen wie gewünscht. Im folgenden Beispiel wurden drei Profilvariablen erstellt, und die Daten werden unter den Kopfzeilen **Warteschlangen-ID** und **Agentenname** segmentiert.

Hinweis Wenn Sie ein Bewegungsdiagramm erstellen, müssen Sie mindestens drei Profilvariablen hinzufügen.

- Um die Reihenfolge einer Profilvariablen oder eines Segments zu ändern, ziehen Sie die Beschriftung an eine andere Position.
- Um eine Drehung über Spalten- und Zeilensegmente durchzuführen, ziehen Sie eine Segmentbezeichnung aus dem Feld „Spaltensegmente“ in das Feld „Zeilen- oder Reihensegmente“ oder umgekehrt.
- Um eine Profilvariable oder ein Segment zu entfernen, klicken Sie auf „Löschen“.

Hinweis Sie können eine Profilvariable, die in einer anderen Profilvariablen verwendet wird, nicht entfernen.

Schritt 14 Um die Zusammenfassung der Spaltenwerte auf Tabellenebene und auf dem Zeilensegment der obersten Ebene ein- oder auszublenden, wählen Sie die Werte in der Dropdown-Liste **Zusammenfassung anzeigen** aus.

Schritt 15 Klicken Sie auf **Anpassen**, um die Zusammenfassung der Spaltenwerte auf Tabellenebene und im Zeilensegment der oberen Ebene zu definieren. Weitere Informationen finden Sie in **Benutzerdefinierte Berichtsübersicht**, siehe [Berichtsübersicht anpassen, auf Seite 154](#).

Schritt 16 Um zu ermitteln, wie groß die Visualisierung in etwa ist, wenn sie ausgeführt wird, speichern Sie die Visualisierung, klicken Sie auf **Mehr**, und wählen Sie die Schaltfläche **Info**.

Schritt 17 Sie können einen Filter erstellen, um die Anzahl der Datensätze zu begrenzen, die die Visualisierung standardmäßig berücksichtigt. So erstellen Sie einen Filter:

- Klicken Sie auf der Registerkarte **Module** auf **Filter hinzufügen**. Wählen Sie in den angezeigten Listen ein Feld oder einen Messwert aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

– ODER –

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Segment in der Visualisierung, und wählen Sie **Filter erstellen** aus.

- Wenn der neue Filter auf der Registerkarte **Module** angezeigt wird, geben Sie die einzuschließenden oder auszuschließenden Werte an, oder legen Sie im Falle eines Messwerts eine Bedingung fest, die die Daten erfüllen müssen.

Hinweis Sie können nicht mehr als 100 Werte in einem Feld für einen Filter auswählen. Wenn Sie mehr als 100 Werte ausgewählt haben, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Um einen Wert zu entfernen, verwenden Sie die Schaltfläche **X**.

Schritt 18 Geben Sie ein Ausgabeformat für die Visualisierung an. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgabeformat von Visualisierungen ändern](#).

Schritt 19 Wenn Sie eine zusammengesetzte Visualisierung erstellen, fügen Sie mindestens ein zusätzliches Modul hinzu, bevor Sie die Visualisierung speichern.

Schritt 20 Um die Visualisierung zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, und gehen Sie in dem daraufhin angezeigten Dialogfeld wie folgt vor:

a) Wählen Sie einen Ordner aus.

Um einen neuen Ordner zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Ordner** und geben einen Namen für den Ordner ein.

b) Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein, und klicken Sie auf **OK**.

Schritt 21 Klicken Sie auf **Vorschau**, um die Visualisierung anzuzeigen.

Hinweis Wenn Sie eine Visualisierung vom Typ **Datensatz Kundensitzung** erstellen, wobei **Intervall** als **Zeilensegment** und **Kontaktstartzeitstempel** und **Kontaktendzeitstempel** als **Profilevariablen** aus der Dropdown-Liste **Kennzahlen** verwendet werden, wählen Sie die folgenden Werte aus der Dropdown-Liste **Formel** aus:

- **Minimaler Kontaktstart-Zeitstempel** für **Kontaktstart-Zeitstempel**
- **Maximaler Kontaktende-Zeitstempel** für **Kontaktende-Zeitstempel**

Zusammengesetzte Visualisierungen erstellen

Eine zusammengesetzte Visualisierung umfasst zwei oder mehr Module, die nebeneinander angezeigt werden. Alle Module in einer Visualisierung müssen identische Zeilen- oder Reihensegmente, Spaltensegmente und Profilvariablen aufweisen, jedoch unterschiedliche Datumsbereiche, Intervalle und Filter.

Sie können eine zusammengesetzte Visualisierung wie folgt erstellen:

- Beim Erstellen einer neuen Visualisierung, indem Sie mindestens ein zusätzliches Modul (für Verlaufs- oder Echtzeitvisualisierungen) hinzufügen, bevor Sie die Visualisierung speichern.
- Beim Bearbeiten einer vorhandenen Visualisierung mit nur einem Modul, indem Sie neue Module (nur für Verlaufsvisualisierungen) hinzufügen.

Wenn Sie jedoch eine Visualisierung mit mehr als einem Modul speichern, können Sie später alle Module außer einem Modul löschen, die Visualisierung speichern und später weitere Module (nur für Verlaufsvisualisierungen) hinzufügen.



Hinweis Module für Echtzeitvisualisierungen können nur während der Erstellung und vor dem Speichern der Visualisierung zu einer zusammengesetzten Visualisierung hinzugefügt werden. Sie können eine vorhandene Visualisierung nicht bearbeiten, um ein Modul für Echtzeitvisualisierungen hinzuzufügen.

Zusammengesetzte Visualisierungen können nicht geplant oder exportiert werden und haben keine Pivot-Funktion im Ausführungsmodus.

Prozedur

Schritt 1

Um ein Modul während der Erstellung einer Visualisierung hinzuzufügen, klicken Sie oben auf der Registerkarte **Module** auf **Hinzufügen**. Geben Sie im daraufhin angezeigten Dialogfeld einen Namen für das Modul ein, und klicken Sie auf **OK**.

Klicken Sie für jedes zusätzliche Modul, das Sie hinzufügen möchten, auf **Hinzufügen**.


Nach dem Hinzufügen eines Moduls werden auf der Seite zur Visualisierungserstellung die Visualisierungen nebeneinander angezeigt, aus denen sie sich zusammensetzt. Sie können für jedes Modul unterschiedliche Datumsbereiche, Intervalle und Filter auswählen.

Hinweis Wählen Sie einen anderen Intervallwert als **Keiner** aus. Wenn **Kein/e/** ausgewählt ist, werden die Intervallwerte angezeigt, als gehörten sie in das Jahr 1970.

Schritt 2

Um die Einstellungen anzuzeigen, die für jedes Modul angepasst werden können, wählen Sie in der Dropdown-Liste oben auf der Registerkarte **Module** ein Modul aus.

Schritt 3

Um eine Modulbezeichnung zu bearbeiten, klicken Sie auf das Bearbeiten-Symbol () , und geben Sie im Dialogfeld **Modul bearbeiten** eine neue Bezeichnung ein.

In der Dropdown-Liste auf der Registerkarte „Module“ werden die geänderten Bezeichnungen angezeigt.

Visualisierungen erstellen, die tatsächliche Werte anzeigen

Um die tatsächlichen Werte in der Datenbank ohne Aggregation anzuzeigen, darf die Visualisierung kein Zeitintervall oder keine Segmentierung enthalten. Alle Profilvariablen müssen mit dem Wert der Formel konfiguriert werden.



Hinweis Der Wert der Option ist in einer Visualisierung, die bereits ein Zeitintervall oder eine Segmentierung enthält, nicht verfügbar.

So erstellen Sie eine Visualisierung, die tatsächliche Datenbankwerte ohne Aggregation anzeigt:

1. Klicken Sie auf **Visualisierung > Neu erstellen > Visualisierung**.
2. Wählen Sie einen **Typ** aus. Folgende Werte sind verfügbar: **Kundensitzungsdatensatz**, **Kundenaktivitätsdatensatz**, **Agentenaktivitätsdatensatz** oder **Agentensitzungsdatensatz**.

3. Geben Sie den Visualisierungszeitraum an.
4. So fügen Sie eine Profilvariable hinzu:
 - Klicken Sie auf die Option **Profilvariablen hinzufügen**, und ziehen Sie ein Feld oder eine Kennzahl in das Dialogfeld „Neue Profilvariable“.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Formel** die Option **Wert**. Wiederholen Sie diesen Schritt für jede weitere Profilvariable, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf **Speichern**, um die Visualisierung zu speichern. Anschließend können Sie auf **Vorschau** klicken.

Erweiterte Felder erstellen

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Segment in der Visualisierung, und wählen Sie **Erweitertes Feld erstellen** aus.
2. Geben Sie die Einstellungen für die Gruppe an, wie in der folgenden Tabelle beschrieben:

Einstellung	Beschreibung
Standardgruppe	Geben Sie einen Namen (z. B. „Andere Einstiegspunkte“) für die Gruppe ein, die alle Variablen enthält, die nicht in den definierten Gruppen enthalten sind.
Gruppen	Um eine Gruppe zu definieren, geben Sie unter Gruppenname einen Namen ein: <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Werte aus der Dropdown-Liste aus. • Geben Sie einen Wert ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Freigegebene erweiterte Felder löschen

So löschen Sie ein freigegebenes erweitertes Feld:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, um das Feld für Spalten-, Zeilen- oder Seriensegmente hinzuzufügen und das Dialogfeld „Neues Segment“ anzuzeigen.
2. Wählen Sie das erweiterte Feld aus, das Sie löschen möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Löschen**.
Wenn das erweiterte Feld derzeit nicht verwendet wird, wird es gelöscht.

Erweitertes Feld freigeben

So stellen Sie ein erweitertes Feld für die spätere Verwendung zur Verfügung:

1. Klicken Sie auf das Segment des erweiterten Felds, das zur Visualisierung hinzugefügt wurde, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.

2. Geben Sie einen Namen für das erweiterte Feld ein, und klicken Sie auf **OK**.

Das gespeicherte erweiterte Feld wird jetzt im Dialogfeld „Neues Segment“ zur Auswahl angezeigt, wenn Sie und andere Visualisierungsersteller eine Visualisierung erstellen oder bearbeiten.

Formel für eine Kennzahl auswählen

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Formeln beschrieben, wenn Sie zum Erstellen einer Profilvariable eine Kennzahl verwenden.

Formel	Berechnet Folgendes:
Sprechdauer	Den Durchschnittswert.
Summe	Den Gesamtwert.
Anzahl	Die Anzahl der Werte. Wenn Sie diese Formel auswählen, werden im Dialogfeld Einstellungen für die Angabe einer Bedingung zum Einbeziehen von Datensätzen in die Anzahl angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anhand von Messwerten filtern, auf Seite 147 .
Minimum	Den kleinsten Wert.
Maximal	Den größten Wert.
Wert von	Den tatsächlichen Wert in der Datenbank ohne Aggregation.
Geometrisches Mittel	Die n-te Wurzel (wobei „n“ die Anzahl numerischer Werte innerhalb des angegebenen Bereichs ist) des Produkts der Werte.
Kurtosis von	Den Messwert, ob die Daten im Verhältnis zu einer normalen Verteilung hoch oder flach sind.
Mittelwert	Den mittleren Wert.
Populationsabweichung von	Die Varianz der Gruppe eindeutiger Werte.
Schiefe von	Wie weit der Median vom Mittelwert entfernt ist.
Standardabweichung von	Die Quadratwurzel der Varianz.
Summe der Quadrate	Die Summe der quadrierten Werte.
Abweichung von	Den Durchschnitt der quadrierten Differenzen zwischen den einzelnen Werten und dem Mittelwert.

Filter definieren

Anhand von Feldern filtern

Wenn Sie eine Visualisierung durchführen, werden im Einstellungsfenster Steuerelemente angezeigt, mit denen Sie angeben können, welche Datensätze in die Visualisierung einbezogen oder daraus ausgeschlossen werden sollen.

Diese Steuerelemente werden beim Erstellen oder Bearbeiten einer Visualisierung angezeigt, wenn Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Ziehen Sie ein Feld in den Bereich **Filter** des Dialogfelds, das angezeigt wird, wenn Sie eine Profilvariable erstellen oder bearbeiten.
 - Klicken Sie auf **Filter hinzufügen**, und wählen Sie im daraufhin angezeigten Dialogfeld ein aufgeführtes Feld aus.
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Segment in der Visualisierung, und wählen Sie **Filter erstellen** aus.
1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um anzugeben, welche Feldwerte einbezogen oder ausgeschlossen werden sollen:
 - Klicken Sie auf das Optionsfeld **Regulärer Ausdruck** und geben Sie einen regulären Ausdruck in das Textfeld ein, um die Werte einzugeben, die Sie einschließen oder ausschließen möchten. Klicken Sie auf **Speichern**.

In den folgenden Beispielen werden reguläre Ausdrücke beschrieben:

- **agent.*** enthält alle Feldwerte, die mit dem Ausdruck `agent` beginnen.
- **agent.*h** enthält alle Feldwerte, die mit dem Ausdruck `agent` beginnen und mit dem Buchstaben `h` enden.

Weitere Informationen zu regulären Standardausdrücken finden Sie hier: <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>.

- Klicken Sie auf das Optionsfeld **Ist in** oder **Ist nicht in** und wählen Sie die Werte in der Liste aus, die Sie einschließen oder ausschließen möchten. Klicken Sie dann auf **Speichern**. Sie können auch einen Namen für einen Wert in das Textfeld eingeben und auf **Speichern** klicken.
2. Um die Liste der verfügbaren Werte zu filtern, geben Sie ein oder mehrere Zeichen in das Textfeld ein. Während der Eingabe werden die Werte, die der Eingabe entsprechen, in der Liste angezeigt, und Sie können diese auswählen. Sie können für eines oder mehrere Zeichen ein Sternchen (*) als Platzhalter verwenden.
 3. Um einen leeren Wert anzugeben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
 4. Um einen angegebenen Wert zu entfernen, wählen Sie den Wert aus und klicken Sie auf **Löschen**.

Anhand von Messwerten filtern

Analyzer zeigt Steuerelemente an, mit denen Sie angeben können, welche Datensätze basierend auf einem Messwert in die Visualisierung einbezogen oder daraus ausgeschlossen werden sollen, wenn Sie wie folgt vorgehen:

- Ziehen Sie ein Feld in den Bereich **Filter** des Dialogfelds, das angezeigt wird, wenn Sie eine Profilvariable erstellen oder bearbeiten.
- Klicken Sie im Fenster „Module“ auf **Filter hinzufügen** (oder wenn Sie eine Einzelmodul-Visualisierung bearbeiten im Fenster „Details“), und wählen Sie im daraufhin angezeigten Dialogfeld einen aufgeführten Messwert aus.

1. Um eine Bedingung für einen Messwert festzulegen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um die Daten auf Werte zwischen einem minimalen und einem maximalen Wert zu beschränken, wählen Sie in der Vergleichs-Dropdown-Liste die Option **Zwischen** aus, und geben Sie einen minimalen und maximalen Wert in die Textfelder „Min.“ und „Max.“ ein.

<	kleiner als
<=	kleiner oder gleich
=	ist gleich
!=	ist ungleich
>=	größer oder gleich
>	größer als



Hinweis

Der Mindestwert ist „inklusive“, der Höchstwert jedoch nicht.

- Um die Daten auf Grundlage eines einseitigen Vergleichs zu beschränken, wählen Sie in der Vergleichs-Dropdown-Liste einen Operator aus, und geben Sie einen Wert in das Textfeld „Wert“ ein.

Im folgenden Beispiel wird eine Bedingung (größer als 0) auf eine Gesamtumsatz-Kennzahl angewendet, um eine konvertierte Profilvariable zu erstellen.

Filter im Ausführungsmodus

Die Analyzer-Benutzeroberfläche bietet Filterfunktionen, während ein Bericht im Ausführungsmodus ausgeführt wird.

Sie können Filter auswählen, während Sie eine Visualisierung erstellen oder bearbeiten oder eine Kopie der Visualisierung erstellen.

Wenn Sie eine Visualisierung ausführen, werden die ausgewählten Filter in der oberen rechten Ecke der Visualisierungsseite angezeigt. Sie können die Visualisierung mit den entsprechenden Filtern filtern, ohne den Bericht bearbeiten zu müssen.

So fügen Sie einen Filter zu einem Bericht hinzu, der während der Erstellung einer Visualisierung im Ausführungsmodus angezeigt wird:

1. Navigieren Sie zur Analyzer-Startseite. Klicken Sie in der Navigationsleiste auf das Symbol **Visualisierung**.
2. Um eine neue Visualisierung zu erstellen, wählen Sie **Neu erstellen > Visualisierung** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Visualisierung erstellen“ die erforderlichen Felder aus, und ziehen Sie sie in den Bereich **Zeilensegmente**. Die hinzugefügten Felder werden zusammen mit den Standardfiltern in der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** angezeigt. Die Standardfilter sind:
 - **Dauer** und **Intervall** für einen Verlaufsbericht. Das Feld **Intervall** wird nur dann als Filter angezeigt, wenn es als **Zeilensegment** ausgewählt ist.
 - Feld **Dauer** für einen Echtzeitbericht.
4. Wählen Sie den erforderlichen Filter in der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.
Standardmäßig sind alle Filter in der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** deaktiviert.
5. Wählen Sie die erforderlichen Felder **Profilvariablen** und **Spalten** aus, und speichern Sie die neue Visualisierung im entsprechenden Ordner.

Die Filter werden in der oberen rechten Ecke der Visualisierung angezeigt. Sie können die Visualisierung mit den entsprechenden Filtern filtern, ohne den Bericht bearbeiten zu müssen.



Hinweis Weitere Informationen zum Erstellen einer Visualisierung finden Sie im Abschnitt [Visualisierung erstellen](#), auf Seite 138.

So fügen Sie einen Filter im Ausführungsmodus hinzu, während Sie eine Kopie der Visualisierung erstellen:

1. Navigieren Sie zu **Start > Visualisierung > Bestandsberichte**. Wählen Sie den entsprechenden Bestandsbericht aus, und klicken Sie auf die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen (Ellipse), um die Berichtsoptionen anzuzeigen. Wählen Sie **Kopie erstellen**.
2. Wählen Sie den entsprechenden Filter aus der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen**, die im linken Bereich der Seite „Visualisierung“ angezeigt wird.
Standardmäßig sind alle Filter in der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** aktiviert.
3. Speichern Sie den neuen Bericht im gewünschten Ordner.
4. Wenn Sie die Visualisierung ausführen, werden die Filter in der oberen rechten Ecke der Visualisierung angezeigt.



Hinweis Weitere Informationen zum Erstellen einer Kopie der Visualisierung finden Sie im Abschnitt [Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden](#), auf Seite 7.

So fügen Sie während der Bearbeitung der Visualisierung einen Filter im Ausführungsmodus hinzu:

1. Navigieren Sie zur Seite „Visualisierung“. Klicken Sie auf die Schaltfläche mit den Auslassungszeichen (Ellipse), und wählen Sie die Option **Bearbeiten** aus, um die Visualisierung zu bearbeiten.
2. Wählen Sie im linken Bereich der Seite „Visualisierung“ in der Kontrollkästchenliste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** den erforderlichen Filter aus .
Standardmäßig sind alle Filter in der Liste **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** aktiviert.
3. Speichern Sie den neuen Bericht im gewünschten Ordner.
4. Wenn Sie die Visualisierung ausführen, werden die Filter in der oberen rechten Ecke der Visualisierung angezeigt.

**Hinweis**

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Visualisierungen finden Sie im Abschnitt [Aufgaben, die auf Visualisierungs- und Dashboard-Seiten ausgeführt werden, auf Seite 7](#).

**Hinweis**

Es können maximal fünf Filter hinzugefügt werden, die in einem Bericht im Ausführungsmodus angezeigt werden.

Filter in der oberen rechten Ecke der Seite „Visualisierung“ werden nicht für zusammengesetzte Visualisierungen (mit zwei oder mehr Modulen) unterstützt. Wenn Sie einen vorhandenen Bericht mit einem Modul bearbeiten, um ein weiteres Modul hinzuzufügen, wird das Kontrollkästchen **Filter im Ausführungsmodus anzeigen** abgeblendet.

Formeln basierend auf einer Profilvariablen erstellen

Sie können eine neue Formel erstellen, indem Sie eine mathematische Formel auf eine vorhandene Profilvariable anwenden.

So erstellen Sie eine Formel basierend auf einer vorhandenen Profilvariablen:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Profilvariable in der Visualisierung, und wählen Sie im Kontextmenü **Neue Formel** aus.
2. Geben Sie im daraufhin angezeigten Dialogfeld **Neue Formel** im Textfeld „Name“ einen Namen für die Profilvariable ein.
3. Wählen Sie ein mathematisches Symbol aus: +, -, × oder ÷.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte im Textfeld rechts neben dem mathematischen Symbol aus:
 - Geben Sie einen Zahlenwert ein.
 - Wählen Sie den Namen einer vorhandenen Profilvariablen aus der Dropdown-Liste aus.

Freigegebene Formeln erstellen und verwenden

Nachdem Sie eine Profilvariable erstellt haben, können Sie Ihre Formel im Formelfenster für die eigene Verwendung und für andere Visualisierungsersteller zur Verfügung stellen.

Freigegebene Formeln erstellen

So erstellen Sie eine freigegebene Formel:

1. Erstellen Sie eine **Profilvariable**. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Visualisierung erstellen, auf Seite 138](#).
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Profilvariable, und wählen Sie **Speichern**.
3. Geben Sie einen Namen für die Formel ein, und klicken Sie auf **OK**.

Die Formel wird im Fenster „Formeln“ gespeichert.

Freigegebene Formel bearbeiten

So bearbeiten Sie eine freigegebene Formel:

1. Klicken Sie im Feld „Profilvariablen“ auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, und doppelklicken Sie dann auf den Namen einer Formel, die im Fenster Formeln aufgeführt ist.
2. Sie können die Werte bearbeiten oder zusätzliche **Felder** und **Messwerte** hinzufügen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Freigegebene Formel löschen

So löschen Sie eine freigegebene Formel:

1. Klicken Sie im Feld „Profilvariablen“ auf die Schaltfläche **Hinzufügen**, und doppelklicken Sie dann auf den Namen einer Formel, die im Fenster **Formeln** aufgeführt ist.
2. Klicken Sie auf „Löschen“.

Wenn die Formel derzeit nicht verwendet wird, wird sie gelöscht.

Visualisierungstitel erstellen und formatieren

So erstellen und formatieren Sie einen Visualisierungstitel beim Erstellen oder Bearbeiten einer Visualisierung:

1. Klicken Sie auf den Text **Zum Hinzufügen des Titels klicken** im Visualisierungs-Canvas, und geben Sie einen neuen Titel ein.
 - Um den Titel zu bearbeiten, wählen Sie ihn aus und geben einen neuen Titel ein.
 - Wählen Sie unter **Formatierung** die Option **Titel** aus der Dropdown-Liste aus, und geben Sie den Titeltext ein.

- Um das Format des Titels anzupassen, wählen Sie in der Dropdown-Liste auf der Registerkarte „Formatierung“ die Option **Titel**. Es werden die Formatierungsoptionen angezeigt, die Sie anpassen können, z. B. die Rahmengröße, die Formatvorlage und die Farbe, Textausrichtung und Farbe, Ränder, Zellenabstand und Schriftgröße, -familie, -stil und -gewicht.

Tabellen formatieren

So passen Sie das Format einer Tabelle an:

- Wählen Sie **Formatierung** aus, und wählen Sie dann in der Dropdown-Liste **Tabelle** aus.
- Ändern Sie die folgenden Optionen, um das Tabellenformat anzupassen:

Option	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Wählen Sie die Hintergrundfarbe in der Farbauswahl aus, oder geben Sie den HTML-Code (hexadezimal) für eine Farbe ein.
Rahmengröße	Geben Sie einen Wert in Pixel ein, um die Rahmenbreite zu ändern.
Rahmenstil	Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, um den Stil des Rahmens um die Tabelle festzulegen, oder wählen Sie Kein/e/r , wenn Sie keinen Rahmen um die Tabelle wünschen.
Rahmenfarbe	Wählen Sie die Rahmenfarbe in der Farbauswahl aus, oder geben Sie den HTML-Code für eine Farbe ein.

Profilvariablen formatieren

So ändern Sie die Textausrichtung, das Zahlenformat oder die Beschriftung einer Profilvariablen:

- Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Profilvariable, um das Kontextmenü anzuzeigen.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste unter **Formatierung** eine Profilvariable aus, um die Optionen „Zahlenformat“ und „Beschriftung“ auf der Registerkarte anzuzeigen.
- Ändern Sie eine beliebige Option der Optionen, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden:

Option	Beschreibung
Bildunterschrift	<p>Klicken Sie zum Ändern der Bildunterschrift auf den in der Registerkarte Formatierung angezeigten Bildunterschriftstext, um ihn auszuwählen, und geben Sie dann die erforderliche Bildunterschrift ein.</p> <p>Diese Einstellung ist nur auf der Registerkarte Formatierung verfügbar.</p>

Option	Beschreibung
Zahlenformat	<p>Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um anzugeben, ob die Daten als Ganzzahl, Zahl, Währung, Prozentsatz, Datum oder Dauer formatiert werden sollen, und geben Sie in dieser Kategorie an, wie die Daten angezeigt werden sollen.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise „Prozentsatz“ auswählen, können Sie eine der folgenden Formatierungsoptionen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
Textausrichtung	<p>Um die Ausrichtung des Spaltentexts zu ändern, wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus: Links, Zentriert oder Rechts.</p> <p>Diese Einstellung ist nur über das Kontextmenü verfügbar.</p>

Datumsformat des Intervallfelds ändern

Sie können das standardmäßige Datumsformat (MM/TT/JJJJ) des Felds **Intervall** bearbeiten, während Sie eine Visualisierung erstellen oder bearbeiten.

Prozedur

Schritt 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Intervall**, um das Kontextmenü **Datumsformat auswählen** anzuzeigen.

Schritt 2 Wählen Sie das gewünschte Datumsformat aus der folgenden Liste aus:

- TT/MM/JJJJ
- MM/TT/JJ
- M/T/J
- TT/MM/JJ
- T/M/J
- JJJJ/MM/TT
- JJJJ-MM-TT

Schritt 3 Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis Wenn Sie einen Bericht im CSV-Format exportieren und in Microsoft Excel öffnen, wird das Datum entsprechend dem in Microsoft Excel festgelegten Datumsformat angezeigt. Um die Datumsangaben im genauen Datumsformat anzuzeigen, das Sie auf das Feld **Intervall** in der Visualisierung angewendet haben, öffnen Sie den exportierten CSV-Bericht in einem Texteditor.

Diagramme formatieren


So passen Sie das Diagrammformat an:

1. Wählen Sie **Formatierung > Diagramm**.
2. Ändern Sie die folgenden Optionen, um das Diagrammformat anzupassen:

Option	Beschreibung
Hintergrundfarbe	Wählen Sie die Hintergrundfarbe in der Farbauswahl aus, oder geben Sie den HTML-Code für eine Farbe ein.
Rahmengröße	Geben Sie einen Wert in Pixel ein, um die Breite des Rahmens um das Diagramm zu ändern.
Rahmenstil	Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, um den Stil des Rahmens um das Diagramm festzulegen, oder wählen Sie Kein/e/r , wenn Sie keinen Rahmen wünschen.
Rahmenfarbe	Wählen Sie die Rahmenfarbe in der Farbauswahl aus, oder geben Sie den HTML-Code für eine Farbe ein.
Farbverlauf	Um ein Schattierungsmuster zu den Linien, Bereichen oder Balken in einem Linien-, Bereichs- oder Balkendiagramm hinzuzufügen, wählen Sie die Richtung des Farbverlaufs in der Dropdown-Liste aus.
Stacking	Um Datenwerte anzuzeigen, die in einem Linien-, Bereichs- oder Balkendiagramm übereinander gestapelt sind, wählen Sie Normal zum Stapeln nach Datenwerten oder Prozent zum Stapeln nach Prozentsätzen aus.
Achsenbeschriftungen	Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, um anzugeben, ob Achsenbeschriftungen angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
Achsen umkehren	Wählen Sie in der Dropdown-Liste entweder „Wahr“ oder „Falsch“ aus, um festzulegen, ob die Achsen umgekehrt werden sollen.
Datenbeschriftungen	Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, um anzugeben, ob die Datenbeschriftungen angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
Rotation Datenbeschriftungen	Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste aus, um den Rotationswinkel für die Datenbeschriftung festzulegen: Keine, 45°, 90°, oder -90°.

Visualisierungsnamen bearbeiten

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den Visualisierungsnamen zu bearbeiten:

1. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Visualisierung** >  > **Bearbeiten**.
2. Klicken Sie auf die Option zum Bearbeiten des Visualisierungsnamens, und wählen Sie auf der Registerkarte **Formtieren** in der Dropdown-Liste die Option **Visualisierung** aus.

Berichtsübersicht anpassen

Sie können eine Berichtsübersicht bei der Erstellung oder Bearbeitung einer Visualisierung sowohl in der Tabellenebenen- als auch in der Zeilensegmentgruppe der obersten Ebene anpassen. Die Option **Anpassen** ist für Visualisierungen verfügbar, die nur über Profilvariablen verfügen, die als Spaltensegmente festgelegt wurden. Weitere Informationen zu Zeilen- und Spaltensegmenten finden Sie unter [Visualisierung erstellen](#).

Sie können die folgenden Zusammenfassungsformeln für jede der Spalten in einem Bericht im Dialogfeld "**Berichtsübersicht anpassen**" definieren.

Formel	Berechnung
KEINE	Für die Spaltenzusammenfassung sind keine Formeln definiert. Hinweis Wenn Sie KEINE für alle Spalten in einer Visualisierung auswählen, wird die Zusammenfassung der Tabellen- oder Gruppenebene nicht angezeigt.
DURCHSCHN.	Der Durchschnitt der Werte in der Spalte.
ANZAHL	Die Anzahl der Datensätze in der Spalte mit anderen Werten als NULL.
MIN.	Der kleinste Wert in der Spalte.
MAXIMUM	Der größte Wert in der Spalte.
SUMME	Gesamtbetrag aller Werte in der Spalte.
Hinweis	Sie können auch die vordefinierte Formel auswählen, um nur die Zusammenfassung der Tabellenebene für die Spalte zu berechnen, die ein Formelfeld enthält.

**Hinweis**

- Sie können die benutzerdefinierte Berichtsübersicht auf der Analyzer-Benutzeroberfläche und exportierte Berichte im MS Excel-Format anzeigen lassen. Die benutzerdefinierte Berichtsübersicht wird nicht in exportierten Berichten im CSV-Format angezeigt.
- Sie können die definierte Formel für eine Spaltenzusammenfassung sehen, indem Sie den Mauszeiger über die Zellen **Zusammenfassung** der Spalte auf der Analyzer-Benutzeroberfläche bewegen.
- Sie können die definierte Formel für eine Spaltenzusammenfassung in den Zellen für die **Zusammenfassung** der Spalte in den exportierten MS Excel-Berichten anzeigen. Zusammenfassungszellen enthalten das <Summary Value>(<Summary formula>)-Textformat.
- Sie können nur die Zusammenfassung der Tabellenebene für die wertebasierten Berichte anpassen. Wenn eine Spalte in einem wertebasierten Bericht das Zeichenfolgefeld enthält, können Sie die Zusammenfassungsformel für die Spalte als KEINE oder ANZAHL definieren. Wenn die Spalte ein Ganzzahlenfeld (Kennzahlen) hat, können Sie wie in der Tabelle dargestellte Formeln definieren.

Übersicht der Tabellenebene

Dies ist die Zusammenfassung des Berichts. Sie können die Zusammenfassung anzeigen lassen, indem Sie das Kontrollkästchen **Tabellenebene** in der Dropdown-Liste **Zusammenfassung anzeigen** auswählen. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie eine neue Visualisierung erstellen.

Wenn Sie für die segmentierten Berichte das Kontrollkästchen **Tabellenebene** auswählen, aber keine Zusammenfassungsformeln definieren, wird standardmäßig der Aggregationstyp eines Spaltenfelds als Zusammenfassungsformel für diese Spalte festgelegt, mit Ausnahme der folgenden Szenarios:

- Wenn eine Spalte das Formelfeld enthält, wird die Zusammenfassungsformel der Tabellenebene für die Spalte standardmäßig als „BENUTZERDEFINIERT“ definiert.
- Wenn eine Spalte das Feld „Dauer“ enthält, wird standardmäßig die Zusammenfassungsformel der Tabellenebene für diese Spalte als „KEINE“ definiert.
- Wenn eine Spalte ein Feld des Aggregationstyps „ANZAHL“ enthält, wird standardmäßig die Zusammenfassungsformel der Tabellenebene für die Spalte als „SUMME“ definiert, d. h. die Summe aller einzelnen Zählungen.

Wenn Sie für die wertebasierten Berichte das Kontrollkästchen **Tabellenebene** auswählen, aber keine Zusammenfassungsformeln definieren, ist die Zusammenfassungsformel auf Tabellenebene standardmäßig als „KEINE“ festgelegt.

Übersicht der Gruppenebene

Dies ist die Spaltenzusammenfassung, die in der Zeilensegmentgruppe der obersten Ebene definiert ist. Die Zusammenfassungsoption der Gruppenebene ist für Visualisierungen mit mindestens zwei Zeilensegmenten verfügbar. Sie können die Zusammenfassung der Gruppenebene anzeigen, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren, das den Namen des Zeilensegments der obersten Ebene in der Dropdown-Liste **Zusammenfassung anzeigen** anzeigt. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig deaktiviert, wenn Sie eine neue Visualisierung erstellen.

Wenn Sie das Kontrollkästchen „Zusammenfassung der Gruppenebene“ aktivieren, aber keine Zusammenfassungsformeln definieren, ist die Zusammenfassungsformel der Gruppenebene standardmäßig für alle Spalten als KEINE definiert.



Hinweis Die Zusammenfassung der Gruppenebene gilt nicht für wertebasierte Berichte.

Berichtsübersicht in Agentendetails-Berichten

Sie können die Zusammenfassung der Tabellen- und Gruppenebene in den **Agentendetails**-Berichten sehen. Sowohl die Zusammenfassung der Tabellen- als auch Gruppenebene werden basierend auf der Spalte „Aggregationstypen“ definiert, mit Ausnahme der folgenden Szenarien:

- Wenn eine Spalte das Formelfeld enthält, wird die Zusammenfassungsformel der Tabellenebene für die Spalte standardmäßig als „BENUTZERDEFINIERT“ und die Zusammenfassungsformel der Gruppenebene als „KEINE“ definiert.
- Wenn eine Spalte das Feld „Dauer“ enthält, werden standardmäßig die Zusammenfassungsformeln der Tabellen- und Gruppenebene für diese Spalte als „KEINE“ definiert.
- Wenn eine Spalte ein Feld des Aggregationstyps „ANZAHL“ enthält, werden standardmäßig die Zusammenfassungsformeln der Tabellen- und Gruppenebene für die Spalte als „SUMME“ definiert, d. h. die Summe aller einzelnen Zählungen.

Berichtsvorlagen exportieren

Sie können Berichtsvorlagen als einzelne Datei oder als Ordner mit mehreren Dateien exportieren. Die Datei oder die Ordner werden von Analyzer auf Ihren Computer exportiert. Das Exportieren von Berichtsvorlagen ermöglicht deren Verwendung durch mehrere Unternehmen.

Dateien exportieren

So exportieren Sie eine Vorlagendatei vom Analyzer-Server:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung**.
2. Wählen Sie die Vorlagendatei aus, die Sie exportieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Ellipse.
4. Wählen Sie einen Eintrag aus der Dropdown-Liste **Vorlage exportieren** aus. Wenn die Datei erfolgreich exportiert wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:

Die Berichtsvorlage wurde erfolgreich exportiert und im Ordner „Downloads“ abgelegt.



Hinweis Sie können einen Bericht mit einer langen Dauer und einem geringeren Intervall nicht exportieren. Setzen Sie die Felder **Dauer** und **Intervall** nach Bedarf für Echtzeit- und Verlaufsberichte zurück, um fortzufahren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Visualisierung erstellen, auf Seite 138](#).

Die Datei wird im JSON-Format gespeichert.

5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ordner exportieren

So exportieren Sie einen Ordner vom Analyzer-Server:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung**.
2. Wählen Sie den Ordner aus, den Sie exportieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Ellipse.
4. Klicken Sie in der Dropdown-Liste auf **Vorlagen exportieren**.



Hinweis

- Sie können bis zu 25 Vorlagen gleichzeitig exportieren.
- Wenn Sie einen Ordner exportieren, werden die Unterordner nicht exportiert. Sie müssen die Unterordner separat exportieren.
- Wenn Filter auf die Berichtsvorlagen angewendet werden, werden die zugehörigen Werte und Variablen während des Exports entfernt. Filternamen werden jedoch beibehalten.

5. Klicken Sie auf **Exportieren**. Wenn die Datei erfolgreich exportiert wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:

Alle Berichtsvorlagen im Ordner werden erfolgreich gespeichert und im Ordner „Downloads“ als ZIP-Datei abgelegt.

Berichtsvorlagen importieren

Sie können Berichtsvorlagen als einzelne Datei oder als Ordner mit mehreren Dateien importieren. Die Datei oder der Ordner kann von Ihrem Computer in Analyzer importiert werden. Die Importfunktion ist nur für Administratoren verfügbar, die sich bei der Analyzer-Benutzeroberfläche anmelden.



Hinweis

Die Vorlagenversionen hängen von der Bereitstellung ab. Sie können die Webex Contact Center 1.0-Berichtsvorlagen nur in Webex Contact Center 1.0 importieren. Ebenso können Webex Contact Center-Berichtsvorlagen nur in das Webex Contact Center importiert werden.

Wenn Sie eine einzelne Vorlagendatei importieren, wird eine entsprechende Visualisierung basierend auf der Vorlage erstellt.



Hinweis

Um Namenskonflikte zu vermeiden, werden Zeitstempel hinzugefügt, wenn ein Bericht mit demselben Namen im Zielordner vorhanden ist.

Datei importieren

So importieren Sie eine Vorlagendatei in Analyzer:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung**.
2. Klicken Sie auf **Importieren**.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die zu importierende Datei (CSV-Format) auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **Importieren**. Wenn die Datei erfolgreich importiert wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:

```
Die Datei wurde erfolgreich importiert.
```
5. Klicken Sie auf **Schließen**.

Ordner importieren

So importieren Sie einen Vorlagenordner in Analyzer:

1. Klicken Sie auf der Startseite auf das Symbol **Visualisierung**.
2. Klicken Sie auf **Importieren**.
3. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die zu importierende Datei (ZIP-Format) auszuwählen.



Hinweis Die ZIP-Datei darf maximal 25 Vorlagen enthalten.

4. Klicken Sie auf **Importieren**. Wenn der Ordner erfolgreich importiert wurde, wird die folgende Meldung angezeigt:

```
Der Ordner wurde erfolgreich importiert.
```
5. Klicken Sie auf **Schließen**.



KAPITEL 3

Dashboard

Das Dashboard ist eine Kombination von Berichten, das für die Visualisierung auf einem einzelnen Bildschirm verwendet wird.

Sie können folgende Aufgaben im Dashboard ausführen:



- [Ein Dashboard ausführen, auf Seite 159](#)
- [Bestandsbericht-Dashboard anzeigen, auf Seite 160](#)
- [Dashboards entwerfen, auf Seite 162](#)

Ein Dashboard ausführen

So führen Sie ein Dashboard aus:



Hinweis Stellen Sie sicher, dass die Dashboards mindestens eine Visualisierung haben. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dashboards entwerfen, auf Seite 162](#).

1. Klicken Sie auf das **Dashboard**-Symbol in der Navigationsleiste.
2. Zum Suchen eines Berichts können Sie entweder die Suchfunktion oder das Struktursymbol  verwenden. Wenn Sie auf das Struktursymbol klicken, werden alle Dateien in diesem Ordner angezeigt. In der Suche werden auch alle übereinstimmenden Berichte aus den Unterordnern angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche , und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Ausführen** aus.

Wenn Sie auf einen Ordner oder einen Bericht klicken, wird die genaue Position des Ordners oder Berichts im Breadcrumb-Pfad angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen der Visualisierung auf **Starten**.

Nachdem die Visualisierung gerendert wurde, klicken Sie auf die Schaltfläche **Einstellung**, um die in den Visualisierungsdaten verwendeten **Profilvariablen** und **Segmente** anzuzeigen.



Hinweis Die Filterfunktion ist nicht verfügbar, wenn Sie zusammengesetzte Berichte in einem Dashboard ausführen.

Bestandsbericht-Dashboard anzeigen

Geschäftsmetriken

Abgebrochene Kontakte

Das Dashboard für abgebrochene Kontakte zeigt die Anzahl der Kontakte an, die während eines bestimmten Zeitraums abgebrochen wurden. Sie können die Daten im Dashboard wie folgt nach Intervall und Dauer filtern:

- **Intervall:** Zeigt Intervalle an, z. B. 10 Minuten, 30 Minuten, stündlich, täglich, wöchentlich und monatlich.
- **Dauer:** Zeigt die Dauer an, z. B. heute, gestern, in dieser Woche, in der letzten Woche, in den letzten 7 Tagen, in diesem Monat, im letzten Monat und in diesem Jahr.

Parameter	Beschreibung
Insgesamt abgebrochene Kontakte	<p>Die Gesamtzahl der abgebrochenen Kontakte. Die Anzahl der Kontakte, die für verschiedene Kanäle (Chat und Sprache) abgebrochen wurden, wird ebenfalls angezeigt. Kontakte können in den folgenden Szenarien abgebrochen werden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn in IVR. 2. Wenn in QWT (Queue Waiting Time, Warteschlangen-Wartezeit). 3. Wenn in sequenzieller QWT. 4. Wenn in paralleler QWT. Gilt nur für UCCX. 5. Wenn ein Agent den Anruf nicht erhält.
Hauptgrund für Aufgabe	<p>Der Prozentsatz der gesamten Kontakte, die in QWT (Warteschlangen-Wartezeit) abgebrochen wurden.</p> <p>Wenn beispielsweise an einem Tag die Kontakte insgesamt 1000 betragen, von denen 100 Kontakte abgebrochen wurden, kann die QWT für diese 100 abgebrochenen Kontakte in die folgenden Kategorien fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 Anrufe in weniger als einer Minute. • 25 Anrufe in 1–5 Minuten. • 50 Anrufe in 5–10 Minuten. • 15 Anrufe in mehr als 10 Minuten. <p>Hinweis Für das obige Beispiel wird als Hauptgrund für den Abbruch 65 % (ausgehend von der maximalen Dauer, die Anrufe abgebrochen wurden) und QWT von mehr 5 Minuten angezeigt.</p>
Rückruf/Erneute Chat-Rate	Gesamtprozentsatz der Kunden, die entweder zurückgerufen oder sich über Chat zurückgemeldet haben.

Parameter	Beschreibung
Der Weg des Kunden	<p>Das Sankey-Diagramm zeigt an, in welchem Stadium der Kontakt abgebrochen wurde. Dieses Diagramm zeigt einen vertikalen Balken für die verschiedenen Einstiegspunkte, Warteschlangen, Wartezeiten und Agenten.</p> <p>Die Ansicht hängt vom ausgewählten Kanaltyp ab. Wenn Sie den Mauszeiger über die Phasen bewegen, werden weitere Informationen angezeigt, z. B. die Anzahl der abgebrochenen Kontakte und die Anzahl der Kontakte, die von den einzelnen Agenten bearbeitet werden.</p>
Kontaktetrend	Das Flächendiagramm zeigt den Trend der Kontakte an, die für jeden Kanaltyp für die ausgewählte Dauer bearbeitet und abgebrochen wurden.
Abgebrochene Kontakte nach Phase	Das Ringdiagramm zeigt, in welcher Phase die Kontakte abgebrochen wurden.
Details zu abgebrochenen Kontakten	<p>In der tabellarischen Ansicht werden die Details der einzelnen abgebrochenen Kontakte für die ausgewählte Dauer angezeigt.</p> <p>ANI</p> <p>Zeigt bei Sprachanrufen die Telefonnummer des Anrufers und bei Chats die E-Mail-Adresse an.</p> <p>DNIS</p> <p>Gibt die Telefonnummer des Agenten an.</p> <p>Erstkontaktzeit</p> <p>Gibt die Uhrzeit an, zu der der Kontakt in das Kontaktcenter eingetreten ist.</p> <p>Abbruchphase</p> <p>Dies gibt an, in welchem Stadium der Kontakt abgebrochen wurde, z. B. IVR, in Warteschlange oder beim Agenten werden des während des Rufs.</p> <p>Übertragungen</p> <p>Gibt an, wie oft ein Kontakt übergeben wurde.</p> <p>Wartezeit insgesamt</p> <p>Gibt an, wie lange der Kontakt gewartet hat, bevor er abgebrochen wurde. Hierzu gehören die IVR-/Selbstservice-Dauer und die QWT.</p> <p>Wiederholungsanrufzeit</p> <p>Dies gibt an, wann ein Anrufer innerhalb einer bestimmten Dauer (derzeit eine Stunde) zurückgerufen (Rückruf) hat.</p>

Verlaufsberichte

Diese Berichte sind für Cloud Connect-Benutzer nicht verfügbar.

Agentenberichte

Agentenleistung – Dashboard

Dieser Bericht zeigt die durchschnittliche Verbindungsdauer und die maximale Verbindungsdauer für Agenten in ihrem Team an.

Berichtspfad: Dashboard > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Agentenberichte

Ausgabetyyp: Balkendiagramm

Sie können anhand von Bereitstellungsname, Agentenname, Teamname, Intervall (Standardeinstellung „täglich“) und Kanaltyp filtern.

Kontaktcenter – Übersicht

Bearbeitete Kontakte – Leistung pro Team

Dieser Bericht zeigt die Gesamtzahl der bearbeiteten Kontakte pro Kanaltyp für jedes Team in dieser Bereitstellung an, sodass Sie die Teams vergleichen können.

Berichtspfad: Dashboard > Bestandsberichte > Verlaufsberichte > Kontaktcenter – Übersicht

Ausgabetyyp: Liniendiagramm

Sie können anhand von Bereitstellungsname, Intervall (Standardeinstellung „täglich“), Teamname und Kanaltyp filtern.

Echtzeitberichte



Hinweis

Diese Dashboards sind für Cloud Connect-Benutzer nicht verfügbar.

Weitere Informationen zu allen in diesen Dashboards verwendeten Berichtsdetails finden Sie im entsprechenden Bericht im Abschnitt [Bestandsbericht-Dashboard anzeigen, auf Seite 160](#).

Dashboards entwerfen

Prozedur

-
- Schritt 1** Klicken Sie auf **Dashboard > Neu erstellenDashboard**.
- Schritt 2** Ziehen Sie eine Visualisierung per Drag-and-Drop in den Canvas-Bereich. Sie können beliebig viele Visualisierungen hinzufügen, die das Dashboard anzeigen soll.
- Schritt 3** Um eine Visualisierung neu zu positionieren, ziehen Sie sie an eine neue Position. Um eine Visualisierung zu formatieren, wählen Sie das Fenster **Formatierung** aus, und wählen Sie dann in der Dropdown-Liste die zu ändernde Visualisierung aus.
- Schritt 4** So ändern Sie die Größe einer Visualisierung:
- Ziehen Sie die Kante oder Ecke, um die Visualisierungsansicht zu verkleinern oder zu vergrößern.

- Wählen Sie **Formatierung** aus, wählen Sie den Visualisierungsnamen aus der Dropdown-Liste aus, und bearbeiten Sie die **Breite** und **Höhe**.

- Schritt 5** Um eine Visualisierung aus dem Dashboard zu entfernen, klicken Sie auf „X“.
- Schritt 6** Um einen Namen für die Visualisierung einzugeben, klicken Sie auf **Zum Hinzufügen des Titels klicken**. Um den Titel zu bearbeiten, geben Sie einen neuen Titel ein und klicken auf das Häkchensymbol.
- Schritt 7** Um den Visualisierungstitel zu formatieren, wählen Sie **Formatierung** aus, und wählen Sie dann den Titel in der Dropdown-Liste auf der Registerkarte aus, um die Formatierungsoptionen anzuzeigen, die Sie anpassen können, z. B. Rahmenart, Textausrichtung, Schriftgröße, Farbe und Gewichtung.
- Schritt 8** Klicken Sie zum Speichern des Dashboards auf **Speichern**, und wählen Sie einen Ordner aus.
- Um einen neuen Ordner zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Ordner** und geben einen Namen für den Ordner ein. Geben Sie einen Namen für das Dashboard ein, und klicken Sie auf **OK**.
- Schritt 9** Sie können eine Vorschau des Dashboards anzeigen, indem Sie auf **Vorschau** klicken.
- Schritt 10** Um den Dashboard-Namen zu bearbeiten, klicken Sie auf **Dashboard-Namen bearbeiten**. Wählen Sie den vorhandenen Text aus, und geben Sie dann einen neuen Namen ein. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Anwenden“.
-



KAPITEL 4

Variablen


Variablen werden bei der Generierung von Berichten in Berichtsfiltern verwendet. Sie können eine Variable erstellen, indem Sie eine Wertegruppe definieren. Eine einmal erstellte Variable kann als Filter für ein bestimmtes Feld und den zugehörigen Datensatztyp wieder verwendet werden.

- [Variablen erstellen, bearbeiten, anzeigen und löschen, auf Seite 165](#)

Variablen erstellen, bearbeiten, anzeigen und löschen

So erstellen Sie eine neue Variable:

Prozedur

- Schritt 1** Klicken Sie auf **Variablen > Neu**.
- Schritt 2** Geben Sie einen Namen für die Variable ein.
- Schritt 3** Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verknüpfte Spalte** einen Wert aus.
- Schritt 4** Definieren Sie **Werte**, und fügen Sie eine **Beschreibung** hinzu.
- Schritt 5** Definieren Sie den **Umfang** der Variablen. Der Umfang kann Folgendes sein:
- **BENUTZER**: Die Variable wurde vom Benutzer definiert und wird nur von ihm verwendet
 - **GLOBAL**: Die Variable kann in verschiedenen Organisationen verwendet werden. Stellen Sie den Umschalter **Ist der Wert freigegeben** so ein, dass die Variable für alle Organisationen freigegeben oder auf die Verwendung in Ihrem Unternehmen beschränkt ist.
- Schritt 6** Klicken Sie auf **Speichern**.
- Klicken Sie auf , um die Variable anzuzeigen, zu bearbeiten, zu kopieren oder zu löschen.
-



ANHANG **A**

In den einzelnen Repositorys verfügbare Arten von Datensätzen

In der folgenden Tabelle werden die Datensatztypen beschrieben, die in den einzelnen Kunden- und Agentenaktivitäts- sowie im Sitzungs-Repository aggregiert werden.

Datensatztyp	Beschreibung	Beispiele
Datensatz Kundenaktivität	Stellt einen atomaren Schritt im Kunden-Workflow dar.	<ul style="list-style-type: none"> • Kunde in IVR oder Warteschlange, im Gespräch mit Agent, gehalten • Kunde auf der Startseite, Produktseite, Checkout-Seite
Datensatz Kundensitzung	Stellt den Kunden-Workflow dar, der aus einer Reihe von Kundenaktivitäten besteht.	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanruf bei einem Callcenter • Besuch einer Website durch den Kunden • Kunde besucht die Website und chattet mit einem Agenten • Kunde sendet eine E-Mail und ein Agent antwortet
Datensatz Agent-Aktivität	Stellt einen atomaren Schritt im Agenten-Workflow dar.	<ul style="list-style-type: none"> • Agent inaktiv, verfügbar, spricht, in Nachbearbeitung • Agent offline, wählt, spricht, gibt Notizen ein • Agent inaktiv, verfügbar, chattet, in Nachbearbeitung • Agent offline, liest E-Mails, antwortet, in Nachbearbeitung

Datensatztyp	Beschreibung	Beispiele
Datensatz Agent-Sitzung	Stellt den Agenten-Workflow dar, der aus einer Folge von Agentenaktivitäten besteht.	<ul style="list-style-type: none"> • Agent bearbeitet einen Serviceanruf und protokolliert einen Vorfall • Agent tätigt einen ausgehenden Anruf und richtet eine Konferenz ein • Agent chattet mit einem Kunden und beantwortet eine Frage • Agent liest eine Kunden-E-Mail und antwortet darauf

Die folgenden Abschnitte enthalten ausführlichere Informationen zu Datensatzinhalten:

- [Standardmäßige CSR- und CAR-Felder und -Messwerte, auf Seite 168](#)
- [Standardmäßige ASR- und AAR-Felder und -messwerte, auf Seite 168](#)
- [Agentenstatus, auf Seite 169](#)
- [Anrufstatus, auf Seite 171](#)
- [Anrufursachencodes, auf Seite 174](#)

Standardmäßige CSR- und CAR-Felder und -Messwerte

Customer Session Repository (CSR)

Die im CSR aggregierten Standardfelder und -messwerte werden in den folgenden Abschnitten beschrieben:

Customer Activity Repository (CAR)

Die im CAR aggregierten Standardfelder und -messwerte werden in den folgenden Abschnitten beschrieben:

Standardmäßige ASR- und AAR-Felder und -messwerte

Agent Session Repository (ASR)

In der folgenden Tabelle werden die im ASR aggregierten Standardfelder beschrieben:



Hinweis Das Feld **Anzahl getrennter Verbindungen** wird derzeit nicht verwendet und ist in ASR nicht ausgefüllt.

Agent Activity Repository (AAR)

In der folgenden Tabelle werden die im AAR aggregierten Standardfelder beschrieben:

Agentenstatus

Tabelle 11: Agentenstatus

Status	Beschreibung
Verfügbar	Wird generiert, wenn der Agent bereit ist, die weitergeleiteten Kontaktforderungen anzunehmen und zu beantworten. Nachdem sich der Agent angemeldet hat, muss er in der Dropdown-Liste Verfügbar auswählen, um Anfragen für Sprachanrufe, Chats, E-Mails und Konversationen über einen Social-Kanal anzunehmen.
verfügbar-Rücksprache	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent, der sich im Status Verfügbar befindet, die Rücksprachenanfrage akzeptiert und dem Anruf hinzugefügt wird.
AvailableConsultReserved	Wird generiert, wenn eine Rücksprachenanfrage an einen Agenten initiiert wird und der Ziel-Agent den Status Verfügbar hat.
Konferenz-fertig	Wird generiert, wenn das Konferenzgespräch beendet wird. Dieser Status wird für beide Agenten generiert: denjenigen, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, und denjenigen, der den Anruf erhält. Der Status Konferenz fertig wird angezeigt, wenn der Ziel-Agent das Konferenzgespräch verlässt, bis der Agent, der die Konferenzanfrage initiiert hat, auf Fortsetzen klickt, um den Kunden aus der Warteschlange zu holen.
Konferenzen	Wird generiert, wenn das Konferenzgespräch ausgeführt wird.
Verbunden	Wird generiert, wenn der Agent die Anfrage annimmt und mit dem Kunden verbunden ist.
verbunden-Rücksprache	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent die Rücksprachenanfrage akzeptiert und der Rücksprachen-Anruf verbunden ist.
ConnectedConsultReserved	Wird erzeugt, wenn eine Rücksprachenanfrage an die Medien weitergeleitet wird, um anrufbezogene Vorgänge durchzuführen, die einen Rücksprachenanruf einleiten.
Rücksprache-fertig	Wird generiert, wenn der Rücksprachen-Anruf beendet wird. Dieser Status wird für beide Agenten generiert: denjenigen, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, und denjenigen, der konsultiert wurde. Der Status Rücksprache fertig wird angezeigt, wenn der Ziel-Agent den Rücksprachen-Anruf verlässt, bis der Agent, der die Rücksprachenanfrage initiiert hat, auf Fortsetzen klickt, um den Kunden aus der Warteschlange zu holen.
Rücksprache	Wird generiert, wenn der Rücksprachen-Anruf ausgeführt wird.
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	Wird nach dem Initiieren einer Consult-to-Queue-Anfrage generiert, wenn der Ziel-Agent für den in der Warteschlange befindlichen Rücksprachen-Anruf verfügbar ist.

Status	Beschreibung
Standby	Wird generiert, wenn sich der Agent anmeldet, aber nicht bereit ist, weitergeleitete Anfragen anzunehmen. Wenn sich der Agent beim Desktop anmeldet, wird der Status standardmäßig auf Standby gesetzt.
Standby-Beratung	Wird generiert, wenn der Ziel-Agent, der sich im Status Standby befindet, die Rücksprachenanfrage akzeptiert und dem Anruf hinzugefügt wird.
IdleConsultReserved	Wird generiert, wenn eine Rücksprachenanfrage an einen Agenten initiiert wird und der Ziel-Agent den Status Standby hat.
Abgemeldet	Wird generiert, wenn sich der Agent vom Desktop abmeldet.
antwortet-nicht	Wird generiert, wenn der Agent nicht auf die weitergeleiteten Kontaktforderungen antwortet und in den RONA-Status wechselt.
Gehalten	Wird generiert, wenn der Agent den Kunden in die Warteschlange gestellt hat, indem er auf die Schaltfläche Halten klickt. Der Status Anruf gehalten wird neben dem Timer angezeigt. Der Agent kann auf Fortsetzen klicken, um einen Anruf aus der Warteschlange zu nehmen.
Klingeln	Wird generiert, wenn der Popover für den eingehenden Anruf in der rechten unteren Ecke des Desktops angezeigt wird.
Nachbearbeitung	Wird generiert, wenn der Agent während einer aktiven Interaktion mit einem Kunden auf die Schaltfläche Ende , Übergabe oder Senden klickt. Der Status Nachbereitung wird angezeigt, bis die Nachbereitungsgründe gesendet wurden.
VT-Übergabe	Wird generiert, nachdem ein Agent einen Anruf über eine Übergabe ohne Rückfrage an einen Einstiegspunkt oder eine Warteschlange übergeben hat.
Kompetenzaktualisierung	Wird generiert, wenn das Management Portal eine Benachrichtigung zum Skill-Profil oder zum Skill-Update für einen Agenten ausgibt.

Anrufstatus

Tabelle 12: Analyzer-Ereignissequenzen

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																		
		neu	IVR- neu	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver- bunden	ge- halten	halten	Rück- sprache	Rück- sprache	Konfe- renzen	Konfe- renz-	beendet	Aufzeich- nung-	über- geben	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung-	Nachfolge- fertig
Kein Kontakt	Keine Interaktion mit dem Kunden	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
neu	Neue Interaktion Beginnt mit den Kunden	N	J	J	J	J	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J
IVR- Verbunden	IVR-Instanz ist verbunden	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
IVR- fertig	IVR-Instanz ist abgeschlossen	N	J	N	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
geparkt	Anruf wird im geparkten Status gehalten	N	J	J	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
Verbinden	Neuer Anruf startet mit dem Kunden	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
Verbunden	Aktiver Anruf mit dem Kunden	N	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J

In den einzelnen Repositorys verfügbare Arten von Datensätzen

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																		
		neu	IVR- ver	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver	ge- halten	halten	Rück- sprache	Rück- sprache-fertig	Konfe- renzen	Konfe- renz- fertig	beendet	Aufzeich- nung-	über- geben	Über- wachung-	Über- wachung-	Über- wachung-	Nachführung
Gehalten	Anruf wird gehalten mit dem Kunden	J	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
gehalten-fertig	Anruf wird wieder in Behandlung aus Gehalts übernommen	J	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	N	N	J	J	
Rücksprache	Anruf eingereicht in Rückspruchstatus	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	J	J
Rücksprache-fertig	Anruf zurückstellt in Status in Bearbeitung vom Rückspruchstatus	N	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
Konferenzen	Anruf eingereicht in Konferenzstatus	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J
Konferenz-fertig	Anruf zurückstellt in Status in Bearbeitung von Konferenzstatus	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	J	N	J	N	N	N	J	J

Ereignis	Zweck	Nächstes Ereignis erwartet: J = akzeptiert, N = nicht akzeptiert																			
		neu	IVR- ver	IVR- fertig	geparkt	Verbinden	ver	ge- halten	halten	Rück	Rück	Konfe	Konfe	beendet	Aufzeich- nung-	über	Über	Über	Über	Über	Nachführung
beendet	Anruf mit dem Kunde ist beendet	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J
Aufzeichnung-gestartet	Anrufzeichnung-gestartet	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
übergeben	Anruf wird übergeben	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	J
Überwachung-angefordert	Anrufüberwachung-ist angefordert	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	N	N	N	J
Überwachung-gestartet	Anrufüberwachung-wird gestartet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	N	J	N	J	
Überwachung-fertig	Anrufüberwachung-Ist beendet	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J
Nachführung	Nachführung-erfolgt durch den Agenten	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J
Aktualisieren-CSR-Attribute	Aktualisieren-CSR-Attribute	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J



Hinweis Flow-Entwickler verwendet die Benutzeroberfläche des Flow-Entwicklers, um Anrufsteuerungsskripts zum Verwalten der eingehenden Telefonie-Kontakte zu erstellen und zu veröffentlichen. Der Administrator ordnet die veröffentlichten Flow-Skripts der Routing-Strategie zu. Wenn ein eingehender Anruf beim Einstiegspunkt landet, identifiziert die Flow-Kontrollen-Engine die Routing-Strategie und führt das entsprechende Flow-Skript aus und ruft die einzelnen Flow-Steuerungsaktivitäten auf, die Teil des Fow-Skripts sind.

Anrufursachencodes

Tabelle 13: Anrufursachencodes

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
400	Unzulässige Anforderung	Die Anfrage wird vom Server aufgrund fehlerhafter Syntax nicht verstanden.
401	Nicht autorisiert	Für die Anfrage ist eine Benutzerauthentifizierung erforderlich.
403	Verboten	Der Server versteht die Anfrage, führt sie jedoch nicht aus. Die Autorisierung hilft nicht. Wiederholen Sie die Anfrage nicht.
404	Nicht gefunden	Die Benutzer-ID ist nicht in der Domäne vorhanden, die in der Anforderungs-URI angegeben ist, oder die Domäne in der Anforderungs-URI entspricht keiner der Domänen, die vom Empfänger der Anforderung bearbeitet werden.
405	Methode nicht zulässig	Die angegebene Methode in der Anforderungszeile wurde verstanden, ist jedoch nicht für die Adresse zulässig, die von der Anforderungs-URI identifiziert wurde. Die Antwort muss das Header-Feld „zulassen“ enthalten, das eine Liste gültiger Methoden für die angegebene Adresse enthält.
406	Nicht akzeptabel	Die durch die Anforderung identifizierte Ressource generiert Antwortentitäten mit Inhaltsmerkmalen, die nach dem in der Anforderung gesendeten Header-Feld „Zulassen“ nicht akzeptabel sind.
407	Proxy-Authentifizierung erforderlich	Dieser Code ähnelt 401 (nicht autorisiert), gibt jedoch an, dass sich der Client zuerst beim Proxy authentifizieren muss.
408	Zeitüberschreitung für Anfrage	Der Server kann innerhalb der vom Administrator festgelegten Zeitüberschreitungsdauer keine Antwort erstellen.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
410	Vorüber	Die angeforderte Ressource ist auf dem Server nicht mehr verfügbar, und es ist keine Weiterleitungsadresse bekannt.
413	Anforderungsentität zu groß	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da der Text der Anforderungsentität den Wert überschreitet, den der Server verarbeiten kann. Der Server kann die Verbindung schließen, um zu verhindern, dass der Client die Anforderung fortsetzt.
414	Anforderungs-URI zu lang	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Anforderungs-URI länger als der Wert ist, den der Server interpretieren kann.
415	Nicht unterstützter Medientyp	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da der Nachrichtentext der Anforderung ein Format aufweist, das vom Server für die angeforderte Methode nicht unterstützt wird.
416	Nicht unterstütztes URI-Schema	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da das Schema der URI in der Anforderungs-URI für den Server unbekannt ist.
420	Ungültige Nebenstelle	Der Server kann die im Header-Feld „Proxy-Require“ oder „Require“ angegebene Protokollerweiterung nicht verstehen.
421	Nebenstelle erforderlich	Der User Agent Server (UAS) benötigt eine bestimmte Erweiterung, um die Anforderung zu verarbeiten. Diese Erweiterung ist jedoch nicht im Header-Feld „Unterstützt“ der Anforderung aufgeführt.
423	Intervall zu kurz	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Ablaufzeit der angeforderten Ressource zu kurz ist. Diese Antwort kann von einer Registrierungsstelle verwendet werden, um eine Registrierung abzulehnen, deren Ablaufzeit für das Feld „Kontakt-Header“ zu kurz war.
480	Vorübergehend nicht erreichbar	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist derzeit nicht verfügbar (z. B. wenn der Benutzer nicht angemeldet ist oder die Funktion „Bitte nicht stören“ aktiviert ist).
481	Anruf/Transaktion ist nicht vorhanden	Der UAS hat eine Anforderung erhalten, die nicht mit einem vorhandenen Dialog oder einer bestehenden Transaktion übereinstimmt.
482	Schleife erkannt	Der Server hat eine Schleife erkannt.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
483	Zu viele Hops	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Anforderung das Header-Feld „Max. Weiterleitungen“ mit dem Wert „Null“ enthält.
484	Adresse unvollständig	Die Anforderungs-URI ist unvollständig. Weitere Informationen sollten in der Begründung angegeben sein.
485	Zweideutig	Die Anforderungs-URI ist mehrdeutig.
486	Hier besetzt	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist derzeit nicht bereit oder in der Lage, Anrufe an diesem Endsystem anzunehmen.
487	Anforderung abgebrochen	Die Anforderung wird durch die Anforderung „BYE“ oder „CANCEL“ beendet.
488	Hier nicht möglich	Die Antwort hat die gleiche Bedeutung wie der Begründungscode 606 (nicht akzeptabel), gilt jedoch nur für die bestimmte Ressource, die von der Anforderungs-URI adressiert wird, und die Anforderung kann an anderer Stelle erfolgreich sein.
491	Anforderung ausstehend	Die Anforderung wird von einem UAS empfangen, der im gleichen Dialog über eine ausstehende Anforderung verfügt.
493	Nicht entzifferbar	Die Anforderung wird von einem UAS empfangen, der einen verschlüsselten MIME-Text (Multipurpose Internet Mail Extensions) enthält, für den der Empfänger keinen geeigneten Entschlüsselungsschlüssel besitzt oder bereitstellt.
500	Interner Serverfehler	Auf dem Server ist eine unerwartete Bedingung aufgetreten, die verhindert, dass die Anforderung erfüllt wird.
501	Nicht implementiert	Der Server unterstützt nicht die Funktionen, die erforderlich sind, um die Anforderung zu erfüllen.
502	Ungültiges Gateway	Der Server erhält, während er als Gateway oder Proxy fungiert, eine ungültige Antwort vom Downstream-Server, auf den er zugegriffen hat, um die Anforderung zu erfüllen.
503	Dienst nicht verfügbar	Der Server kann die Anforderung aufgrund einer temporären Überlastung oder Wartung des Servers vorübergehend nicht verarbeiten.

Ursachencodes	Grund	Beschreibung
504	Server-Timeout	Der Server hat keine rechtzeitige Antwort von einem externen Server erhalten, auf den er zugegriffen hat, um die Anforderung zu verarbeiten.
505	Version nicht unterstützt	Der Server unterstützt nicht die in der Anforderung verwendete SIP-Protokollversion oder weigert sich, diese zu unterstützen.
513	Nachricht zu groß	Der Server kann die Anforderung nicht verarbeiten, da die Nachrichtenlänge seine Möglichkeiten überschreitet.
600	Überall besetzt	Das Endsystem des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber der Benutzer ist beschäftigt und möchte den Anruf derzeit nicht annehmen.
603	Ablehnen	Der Computer des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, der Benutzer möchte jedoch nicht teilnehmen.
604	Ist nirgends vorhanden	Der in der Anforderungs-URI angezeigte Benutzer ist nirgendwo vorhanden.
606	Nicht akzeptabel	Der Agent des Benutzers wird erfolgreich kontaktiert, aber einige Aspekte der Sitzungsbeschreibung, z. B. angeforderte Medien, die Bandbreite oder der Adressierungsstil, sind nicht akzeptabel.
mCCG	Zeitüberschreitung bei mCCG	Die Zeitüberschreitung tritt auf, wenn die Sprachsteuerung eine Anfrage an die abhängigen Dienste sendet und innerhalb einer bestimmten Zeit keine Antwort erhält.

Call Progress Analysis (CPA) – Bedingungserkennungsgründe

CPA wird verwendet, um den Fortschritt des Anrufs zu erkennen, z. B. „Besetzt“ und „Operator-Schaltung“, und einen Anruf nach der Verbindung zu analysieren. Die Bedingungen des Anruffortschritts können den folgenden Gründen zugeschrieben werden:

- Gründe vor der Verbindung
 - busy1: Die angerufene Leitung wird als besetzt erkannt.
 - busy2: Die angerufene Leitung wird als besetzt erkannt.
 - no_answer/no-answer: Die angerufene Leitung hat nicht geantwortet.
 - no_ringback/no-ringback: Kein Rückruf von der Leitung empfangen.
 - sit_no_circuit/sit-no-Circuit: In den SIT-Tönen (Special Information Tones) wird in der angerufenen Leitung der Ton *Kein Schaltkreis* erkannt.
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: Der Ton *Operator-Schaltung* wird in den SIT-Tönen in der angerufenen Leitung erkannt.

- sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: Der Ton *Freier Schaltkreis* wird in den SIT-Tönen in der angerufenen Leitung erkannt.
- sit_reorder/sit-reorder: Der Ton *Neuanordnung* wird in den SIT-Tönen der angerufenen Leitung erkannt.
- Gründe nach der Verbindung
 - voice: In der angerufenen Leitung wird eine Stimme erkannt.
 - answer_machine/Answer-machine: In der angerufenen Leitung wird ein Anrufbeantworter erkannt.
 - cadence_break/cadence-break: Die Verbindung mit der angerufenen Leitung wird aufgrund einer Cadence-Unterbrechung unterbrochen.
 - ced: In der angerufenen Leitung wird ein Faxgerät oder Modem erkannt.
 - cng: In der angerufenen Leitung wird ein Faxgerät oder Modem erkannt.

Über diese Übersetzung

Cisco kann in einigen Regionen Übersetzungen dieses Inhalts in die Landessprache bereitstellen. Bitte beachten Sie, dass diese Übersetzungen nur zu Informationszwecken zur Verfügung gestellt werden. Bei Unstimmigkeiten hat die englische Version dieses Inhalts Vorrang.