



Agentenleistung – Statistik-Berichte

Mit Agent Desktop können Sie auf Ihre Leistungsstatistik-Berichte zugreifen. Agentenleistung – Statistik ist das Standard-Seiten-Widget, das basierend auf der vom Administrator festgelegten Konfiguration angezeigt wird.

Es gibt zwei Typen von Statistikberichten:

- Verlaufsberichte – zeigt Verlaufsdaten an. Die Berichte werden alle 24 Stunden aktualisiert.
- Echtzeitberichte – zeigt aktuelle Daten an. Die Berichte werden in einem vom Administrator konfigurierten Zeitintervall aktualisiert.



Hinweis

- Die Registerkarte, die Sie in den Agentenleistung – Statistik-Berichten auswählen, wird auch dann beibehalten, wenn Sie zu einer anderen Seite wechseln und dann zur Agentenleistung – Statistik-Berichtsseite zurückkehren. Die Registerkartenauswahl wird auf die Standardregisterkarte zurückgesetzt, wenn Sie sich bei Agent Desktop, den Browser aktualisieren/neu laden oder den Browser-Cache leeren.
- Die in Agent Desktop angezeigten Agentenleistung – Statistik-Berichte werden immer in der Zeitzone des Browsers angezeigt.
- Die in Agent Desktop angezeigten Agentenleistung – Statistik-Berichte unterstützen die Drilldown-Funktion nicht.

- [Agentenleistung – Statistik-Zugriff, auf Seite 1](#)
- [Übersichtsbericht, auf Seite 2](#)

Agentenleistung – Statistik-Zugriff

- Um auf die Berichte zuzugreifen, klicken Sie auf **Agentenleistung – Statistik** in Navigationsleiste. Die folgenden Berichte werden im Arbeitsort-Abschnitt angezeigt:
 - [Übersichtsbericht, auf Seite 2](#)
 - [Agentstatistik – Verlauf, auf Seite 4](#)
 - [Agent-Statistik – Echtzeit, auf Seite 6](#)

- [Agentstatistik nach Status – Verlauf](#), auf Seite 7
- [Agentstatistik nach Status – Echtzeit](#), auf Seite 8
- [Team-Statistik – Verlauf](#), auf Seite 9
- [Team-Statistik – Echtzeit](#), auf Seite 10
- [Warteschleifenstatistik – Verlauf](#), auf Seite 10
- [Warteschleifenstatistik – Echtzeit-Bericht](#), auf Seite 11
- [Agent-Statistiken für externe Anrufe – Verlauf](#), auf Seite 12
- [Agent-Statistik für externe Anrufe – Echtzeit](#), auf Seite 13

Weitere Informationen zu Berichten finden Sie im *Cisco Webex Contact Center Analyzer-Benutzerhandbuch*.



Hinweis

- Wenn Sie sich vom Desktop abmelden, müssen Sie den Browser schließen. Starten Sie den Browser und melden Sie sich erneut am Desktop an, um die Konfigurationsaktualisierungen des Cisco Webex Contact Center Analyzer widerzuspiegeln.
 - Wenn Sie auf Agentenleistung – Statistik im Inkognito-Modus (privater Browser) zugreifen, müssen Sie Cookies von Drittanbietern aktivieren, damit Agentenleistung – Statistik-Berichte erfolgreich geladen werden können.
-

Übersichtsbericht

Im Übersichtsbericht werden die Anzahl der von Ihnen bearbeiteten Kunden sowie die durchschnittliche Zeit für die Abwicklung von Kundenkonversationen angezeigt.

Wählen Sie die gewünschten Optionen in den Dropdown-Listen **Teamname**, **Warteschlangenname**, **Kanaltyp** und **Dauer**, um den Bericht zu filtern.

Ihre Filterauswahl wird in Agent Desktop auch dann beibehalten, wenn Sie sich abmelden oder den Browser aktualisieren oder neu laden. Um die Filter auf den Standardwert zurückzusetzen, klicken Sie auf den Link **Filter zurücksetzen**.



Hinweis

Der Link **Filter zurücksetzen** wird angezeigt, wenn Sie den Standardwert in einer Dropdown-Liste ändern, um den Bericht zu filtern.

In den folgenden Dropdown-Listen können Sie unter den Optionen wählen:

- Teamname
 - Alle (Standard)
 - Ein bestimmtes Team. Teamnamen werden in der Dropdown-Liste basierend auf den Profileinstellungen des Agenten angezeigt.

- Warteschlangenname
 - Alle (Standard)
 - Eine bestimmte Warteschlange. Warteschlangennamen werden in der Dropdown-Liste basierend auf den Profileinstellungen des Agenten angezeigt.
- Kanaltyp
 - Alle (Standard)
 - Chat
 - E-Mail
 - Social Media
 - Telefonie

**Hinweis**

Der Kanaltyp „Social Media“ wird basierend auf den Unternehmenseinstellungen angezeigt.

- Dauer
 - Heute
 - Gestern
 - Diese Woche
 - Letzte Woche
 - Letzte 7 Tage (Standard)
 - Diesen Monat
 - Letzten Monat
 - Dieses Jahr

**Hinweis**

Um die angezeigten Daten manuell zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol  (Aktualisieren).

In der folgenden Tabelle werden die Parameter aufgeführt, die im Übersichtsbericht angezeigt werden.

Parameter	Beschreibung
Gesamt bearbeitet – Teams	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die Ihr Team im angegebenen Zeitraum bearbeitet hat.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Teams	Die durchschnittliche Zeit, die Ihr Team für die Bearbeitung einer Kundeninteraktion benötigt.

Parameter	Beschreibung
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit – Teams	Die durchschnittliche Zeit, die Ihr Team zur Nachbearbeitung einer Kundeninteraktion benötigt.
Gesamt bearbeitet – Ich	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die Sie bearbeitet haben.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit – Ich	Die durchschnittliche Zeit, die Sie für die Bearbeitung einer Kundeninteraktion benötigen.
Durchschnittliche Nachbearbeitungszeit – Ich	Die durchschnittliche Zeit, die Sie zum Nachbearbeiten einer Kundeninteraktion benötigen.
Kontakte in der Warteschlange – Echtzeit	Die Anzahl der Kundenkontakte, die für Ihre Teams in der Warteschlange sind, in Echtzeit.
Verfügbare Agenten – Echtzeit	Die Anzahl der Agenten im Status „Verfügbar“ für Ihre Teams in Echtzeit.

Agentstatistik – Verlauf

Im Bericht „Agentstatistik – Verlauf“ werden Ihre Verlaufsstatistiken angezeigt.

Wählen Sie die gewünschten Optionen in der Dropdown-Liste **Intervall** oder **Dauer**, um den Bericht zu filtern.

Ihre Filterauswahl wird in Agent Desktop auch dann beibehalten, wenn Sie sich abmelden oder den Browser aktualisieren oder neu laden. Um die Filter auf den Standardwert zurückzusetzen, klicken Sie auf den Link **Filter zurücksetzen**.



Hinweis Der Link **Filter zurücksetzen** wird angezeigt, wenn Sie den Standardwert in einer Dropdown-Liste ändern, um den Bericht zu filtern.

Die Optionen, die in der **Intervall**-Dropdown-Liste angezeigt werden, hängen von der ausgewählten **Dauer** ab. Wenn die ausgewählte **Dauer** beispielsweise die *letzten 7 Tage* beträgt, werden in der Dropdown-Liste **Intervall** die folgenden Optionen angezeigt:

- 30 Minuten
- Stündlich
- Täglich (Standard)

In der Dropdown-Liste **Dauer** können Sie unter den folgenden Optionen wählen:

- Heute
- Gestern
- Diese Woche
- Letzte Woche

- Letzte 7 Tage (Standard)
- Diesen Monat
- Letzten Monat
- Dieses Jahr

In der folgenden Tabelle wird die **Intervall**-Dropdown-Liste abhängig von der ausgewählten **Dauer** angezeigt.

Tabelle 1: Dauer und die entsprechenden Intervalloptionen

Dauer	Intervall
<ul style="list-style-type: none"> • Heute • Gestern 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 Minuten • 30 Minuten • Stündlich • Täglich
<ul style="list-style-type: none"> • Diese Woche • Letzte Woche • Letzte 7 Tage 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 Minuten • Stündlich • Täglich
<ul style="list-style-type: none"> • Diesen Monat • Letzten Monat 	<ul style="list-style-type: none"> • Täglich • Wöchentlich
Dieses Jahr	<ul style="list-style-type: none"> • Täglich • Wöchentlich • Monatlich



Hinweis

Um die angezeigten Daten manuell zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol  (Aktualisieren).

Ihr Verlaufsstatistikbericht wird als grafische Darstellung der Daten im Abschnitt **Agentstatistik** und der Zusammenfassung des Berichts im Abschnitt **Detaillierte Zusammenfassung** der Tabelle angezeigt.

Um den Bericht im Cisco Webex Contact Center Analyzer anzuzeigen, klicken Sie auf das **Start**-Symbol, das auf der rechten Seite der **Agentstatistik-Tabelle** angezeigt wird oder auf die **Detaillierte Zusammenfassung**.



Hinweis

Sie benötigen Berechtigungen für den Zugriff auf das Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Die folgenden Parameter werden in der Tabelle **Detaillierte Zusammenfassung** des Berichts „Agentstatistik – Verlauf“ angezeigt:

Parameter	Beschreibung
Intervall	Das Zeitintervall für den Bericht.
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Anfängliche Anmeldezeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent angemeldet hat.
Endgültige Abmeldezeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent abgemeldet hat.
#Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtanzahl der eingehenden Kundeninteraktionen, die ein Agent innerhalb des Intervalls bearbeitet.
Durchschn. Erledigungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent für die Bearbeitung einer Kundenanforderung benötigt. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Durchschn. Nachbearbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent zum Nachbearbeiten einer Kundeninteraktion benötigt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende des Abschnitts **Detaillierte Zusammenfassung** der Tabelle angezeigt.

Agent-Statistik – Echtzeit

Im Bericht „Agent-Statistik – Echtzeit“ werden Ihre Statistiken in Echtzeit angezeigt.



Hinweis

Um die angezeigten Daten manuell zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol  (Aktualisieren).

Ihr Echtzeit-Statistikbericht wird als grafische Darstellung der Daten in der Tabelle **Agent-Statistik – Echtzeit** und in der Zusammenfassung des Berichts in der Tabelle **Detaillierte Zusammenfassung** angezeigt.

Um den Bericht im Cisco Webex Contact Center Analyzer anzuzeigen, klicken Sie auf das **Start**-Symbol, das auf der rechten Seite der Tabelle **Agent-Statistik – Echtzeit** oder unter der Option **Detaillierte Zusammenfassung** angezeigt wird.



Hinweis

Sie benötigen Berechtigungen für den Zugriff auf das Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Die folgenden Parameter werden im Tabellenabschnitt **Detaillierte Zusammenfassung** des Berichts „Agent-Statistik – Echtzeit“ angezeigt.

Parameter	Beschreibung
Agentensitzungs-ID	Eine Zeichenfolge, die die Anmeldesitzung des Agents identifiziert.
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Anmeldezeitpunkt	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent angemeldet hat.
Abmeldezeit	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent abgemeldet hat.
#Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtanzahl der eingehenden Kundeninteraktionen, die ein Agent innerhalb des Intervalls bearbeitet.
Durchschn. Erledigungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent für die Bearbeitung einer Kundenanforderung benötigt. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Durchschn. Nachbearbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent zum Nachbearbeiten einer Kundeninteraktion benötigt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende des Abschnitts **Detaillierte Zusammenfassung** der Tabelle angezeigt.

Agentstatistik nach Status – Verlauf

Im Bericht „Agentstatistik nach Status – Verlauf“ werden die Statistiken für die Aktivität basierend auf Ihrem Status angezeigt.

Wählen Sie die gewünschten Optionen in der Dropdown-Liste **Intervall** oder **Dauer**, um den Bericht zu filtern.

Ihre Filterauswahl wird in Agent Desktop auch dann beibehalten, wenn Sie sich abmelden oder den Browser aktualisieren oder neu laden. Um die Filter auf den Standardwert zurückzusetzen, klicken Sie auf den Link **Filter zurücksetzen**.



Hinweis Der Link **Filter zurücksetzen** wird angezeigt, wenn Sie den Standardwert in einer Dropdown-Liste ändern, um den Bericht zu filtern.

Die Optionen, die in der **Intervall**-Dropdown-Liste angezeigt werden, hängen von der ausgewählten **Dauer** ab. Wenn die ausgewählte **Dauer** beispielsweise die *letzten 7 Tage* beträgt, werden in der Dropdown-Liste **Intervall** die folgenden Optionen angezeigt:

- 30 Minuten
- Stündlich
- Täglich (Standard)

In der Dropdown-Liste **Dauer** können Sie unter den folgenden Optionen wählen:

- Heute
- Gestern
- Diese Woche
- Letzte Woche
- Letzte 7 Tage (Standard)
- Diesen Monat
- Letzten Monat
- Dieses Jahr

Weitere Informationen finden Sie unter [Tabelle 1: Dauer und die entsprechenden Intervalloptionen](#).



Hinweis

Um die angezeigten Daten manuell zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol  (Aktualisieren).

Der Bericht „Verlaufsstatistik“ wird als grafische Darstellung der Daten in der Tabelle **Agentstatistik nach Status** und in der Zusammenfassung des Berichts in der Tabelle **Detaillierte Statusübersicht** angezeigt.

Um den Bericht im Cisco Webex Contact Center Analyzer anzuzeigen, klicken Sie auf das **Start**-Symbol, das auf der rechten Seite der Tabelle **Agentstatistik nach Status** oder in **Detaillierte Statusübersicht** angezeigt wird.



Hinweis

Sie benötigen Berechtigungen für den Zugriff auf das Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Tabellenabschnitt **Detaillierte Statusübersicht** des Berichts „Agentstatistik nach Status – Verlauf“ angezeigt werden:


Parameter	Beschreibung
Intervall	Das Zeitintervall für den Bericht.
Agentensitzungs-ID	Eine Zeichenfolge, die die Anmeldesitzung des Agents identifiziert.
Aktivitätsstatus	Der von einem Agent oder dem System festgelegte Status, z. B. Frei, Verfügbar usw.
Statusdauer	Die Dauer, die ein Agent im entsprechenden Status verbringt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende des Abschnitts **Detaillierte Zusammenfassung** der Tabelle angezeigt.

Agentstatistik nach Status – Echtzeit

Im Bericht „Agentstatistik nach Status – Echtzeit“ werden die Statistiken für die Aktivität basierend auf Ihrem Status in Echtzeit angezeigt.

**Hinweis**

Um die angezeigten Daten manuell zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol  (Aktualisieren).

Ihr Echtzeit-Statistikbericht wird als grafische Darstellung der Daten in der Tabelle **Agentstatistiken nach Status** und in der Zusammenfassung des Berichts in der Tabelle **Detaillierte Statusübersicht** angezeigt.

Um den Bericht im Cisco Webex Contact Center Analyzer anzuzeigen, klicken Sie auf das **Start**-Symbol, das auf der rechten Seite der Tabelle **Agentstatistik nach Status** oder in **Detaillierte Statusübersicht** angezeigt wird.

**Hinweis**

Sie benötigen Berechtigungen für den Zugriff auf das Cisco Webex Contact Center Analyzer.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Tabellenabschnitt **Detaillierte Statusübersicht** des Berichts „Agentstatistik nach Status – Echtzeit“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Agentensitzungs-ID	Eine Zeichenfolge, die die Anmeldesitzung des Agents identifiziert.
Aktivitätsstatus	Der von einem Agent oder dem System festgelegte Status, z. B. Frei, Verfügbar usw.
Statusdauer	Die Dauer, die ein Agent im entsprechenden Status verbringt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende des Abschnitts **Detaillierte Zusammenfassung** der Tabelle angezeigt.

Team-Statistik – Verlauf

Im Bericht „Team-Statistik – Verlauf“ wird die Verlaufsstatisik für alle Ihnen zugeordneten Teams angezeigt.

Im Folgenden werden die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Team-Statistik – Verlauf“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Intervall	Das Zeitintervall für den Bericht.
Teamname	Der Name des Teams.
Name des Agenten	Der Name des Agenten.
#Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die der Agent innerhalb des Intervalls erledigt hat.
Erledigte Kontakte, insgesamt	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die der Agent für einen Kanaltyp bearbeitet hat (z. B. Sprachanruf).
#Bearbeitete eingehende Kontakte	Die Gesamtzahl der eingehenden Kundeninteraktionen, die der Agent bearbeitet hat.

Parameter	Beschreibung
Bearbeitete Rückrufe	Die Gesamtzahl der Rückruf-Kundeninteraktionen, die der Agent bearbeitet hat.
Bearbeitete ausgehend	Die Gesamtzahl der externen Kundeninteraktionen, die der Agent bearbeitet hat.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent für die Bearbeitung eines Kunden aufwendet. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Durchschnitt Nach-Arbeitszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent zum Nachbearbeiten einer Kundeninteraktion benötigt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

Team-Statistik – Echtzeit

Im Bericht „Team Statistik – Echtzeit“ werden die Echtzeitstatistiken aller Teams angezeigt, denen Sie zugeordnet sind.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Team-Statistik – Echtzeit“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Teamname	Der Name des Teams.
Name des Agenten	Der Name des Agenten.
Aktueller Status	Der Status des Agents, z. B. Frei, Verfügbar usw.
#Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die der Agent innerhalb des Intervalls bearbeitet.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent für die Bearbeitung eines Kunden aufwendet. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Durchschnitt Nach-Arbeitszeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Agent zum Nachbearbeiten einer Kundeninteraktion benötigt.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

Warteschleifenstatistik – Verlauf

Im Bericht „Warteschleifenstatistik – Verlauf“ werden die Verlaufsstatistiken für alle Warteschleifen angezeigt, denen Sie zugeordnet sind.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Warteschleifenstatistik – Verlauf“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Intervall	Das Intervall des Berichts.
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Warteschlangenname	Der Name der Warteschleife.
#Kontakte	Die Anzahl der Kundenkontakte, die der Agent innerhalb des Servicelevel-Schwellenwerts beantwortet, den der Administrator für die Warteschleife bereitgestellt hat.
Durchschn. Wartezeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Kundenkontakt in einer Warteschleife wartet, bevor der Agent darauf antwortet.
Längster in Warteschleife befindlicher Kontakt	Die längste Zeit, die der Kundenkontakt in der Warteschleife verbringt, bevor ein Agent antwortet.
#Abgebrochene Kontakte	Die Anzahl der Kundenkontakte, auf die kein Agent reagiert.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

Warteschleifenstatistik – Echtzeit-Bericht

Im Bericht „Warteschleifenstatistik – Echtzeit“ werden die Echtzeitstatistiken für alle Ihnen zugeordneten Warteschleifen angezeigt.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Warteschleifenstatistik – Echtzeit“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Warteschlangenname	Der Name der Warteschleife.
#Kontakte	Die Anzahl der Kundenkontakte, die der Agent innerhalb des Servicelevel-Schwellenwerts beantwortet, den der Administrator für die Warteschleife bereitgestellt hat.
#Bearbeitete Kontakte	Die Gesamtzahl der Kundeninteraktionen, die für die Warteschleife bearbeitet wurden.
#Kontakte in Warteschleife	Die Anzahl der Kundenkontakte, die zu einem bestimmten Zeitpunkt in der Warteschleife sind.
Durchschn. Wartezeit	Die durchschnittliche Zeit, die der Kundenkontakt in einer Warteschleife wartet, bevor der Agent darauf antwortet.

Parameter	Beschreibung
Längster bearbeiteter Kontakt aus der Warteschlange	Die längste Zeit, die der Kundenkontakt in der Warteschleife verbringt, bevor ein Agent antwortet. In den letzten 24 Stunden empfangene Anrufe werden berücksichtigt. Derzeit in der Warteschleife befindliche Anrufe werden nicht berücksichtigt.
#Abgebrochene Kontakte	Die Anzahl der Kundenkontakte, auf die kein Agent reagiert.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

Agent-Statistiken für externe Anrufe – Verlauf

Im Bericht „Agent-Statistiken für externe Anrufe – Verlauf“ werden die Verlaufsstatistiken für die von einem Agenten getätigten externen Anrufe angezeigt.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Agent-Statistik für externe Anrufe – Verlauf“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Name des Agenten	Der Name des Agenten.
Intervall	Das Zeitintervall für den Bericht.
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Zeitpunkt der ersten Anmeldung	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent angemeldet hat.
Bearbeiteter Kontakt ausgehend	Die Anzahl der externen Anrufe, die innerhalb des Intervalls von einem Agent bearbeitet wurden.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent für die Bearbeitung der externen Anrufe benötigt. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Verbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Gespräch mit dem Kunden in einem externen Anruf verbringt, einschließlich der Haltezeit.
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Gespräch mit dem Kunden in einem externen Anruf verbringt, einschließlich der Haltezeit.
Sprechzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit einem Kunden in einem externen Anruf verbringt, ausschließlich der Haltezeit.
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 Drittanbieter beraten hat, sodass der Anrufer gehalten wird.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

Agent-Statistik für externe Anrufe – Echtzeit

Im Bericht „Agent-Statistik für externe Anrufe – Echtzeit“ werden die Echtzeitstatistiken für die von einem Agent getätigten externen Anrufe angezeigt.

Im Folgenden sind die Parameter aufgeführt, die im Bericht „Agent-Statistik für externe Anrufe – Echtzeit“ angezeigt werden:

Parameter	Beschreibung
Intervall	Das Zeitintervall für den Bericht.
Name des Agenten	Der Name des Agenten.
Kanaltyp	Der Modus der Kundeninteraktion, z. B. Chat, E-Mail, Sozial oder Telefonie.
Anmeldezeitpunkt	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem sich der Agent angemeldet hat.
Bearbeiteter Kontakt ausgehend	Die Anzahl der externen Anrufe, die innerhalb des Intervalls von einem Agent bearbeitet wurden.
Durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent für die Bearbeitung der externen Anrufe benötigt. Die durchschnittliche Zeit umfasst die verbundene Zeit, die Haltezeit und die Nachbearbeitungszeit.
Verbindungszeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent im Gespräch mit dem Kunden in einem externen Anruf verbringt, einschließlich der Haltezeit.
Durchschnittliche Verbindungszeit ausgehend	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent im Gespräch mit dem Kunden in einem externen Anruf verbringt, einschließlich der Haltezeit.
Sprechzeit ausgehend	Die Gesamtzeit, die ein Agent mit einem Kunden in einem externen Anruf verbringt, ausschließlich der Haltezeit.

Die Zusammenfassung des Berichts wird am Ende der Tabelle angezeigt.

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.