



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Pulse Help

Pulse 8.5.103

Table of Contents

Hilfe zu Genesys Pulse	3
Erste Schritte	6
Dashboards und Wallboards	13
Beispiele für Dashboards und Wallboards	19
Beliebte Berichte	23
Berichtsvorlagen	30
Agentenstatistik	37
Kampagnenstatistiken	46
eServices-Statistiken	52
Warteschlangenstatistik	66
Widget hinzufügen	75
Widget-Typen	79
Externe Inhalte anzeigen	84
Standardberichte (Vorlagen) ändern	86
Statistikeigenschaften	93
Berichtsformeln	106
Funktionsbibliothek für Vorlagen	113

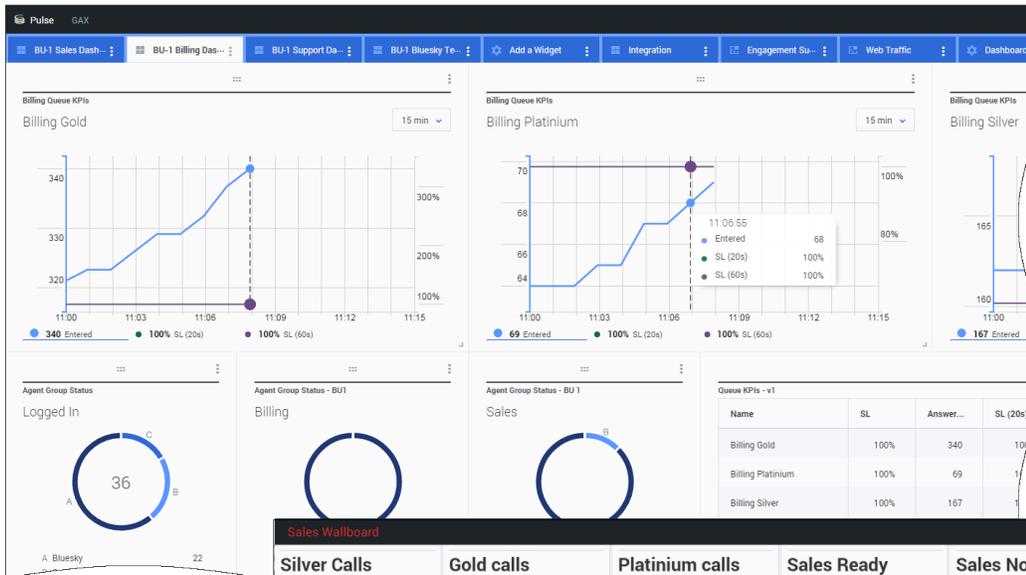
Hilfe zu Genesys Pulse

Bei Genesys Pulse handelt es sich um eine widgetbasierte Leistungs-Dashboardlösung für die Überwachung von Ressourcen im Contact Center in Echtzeit.

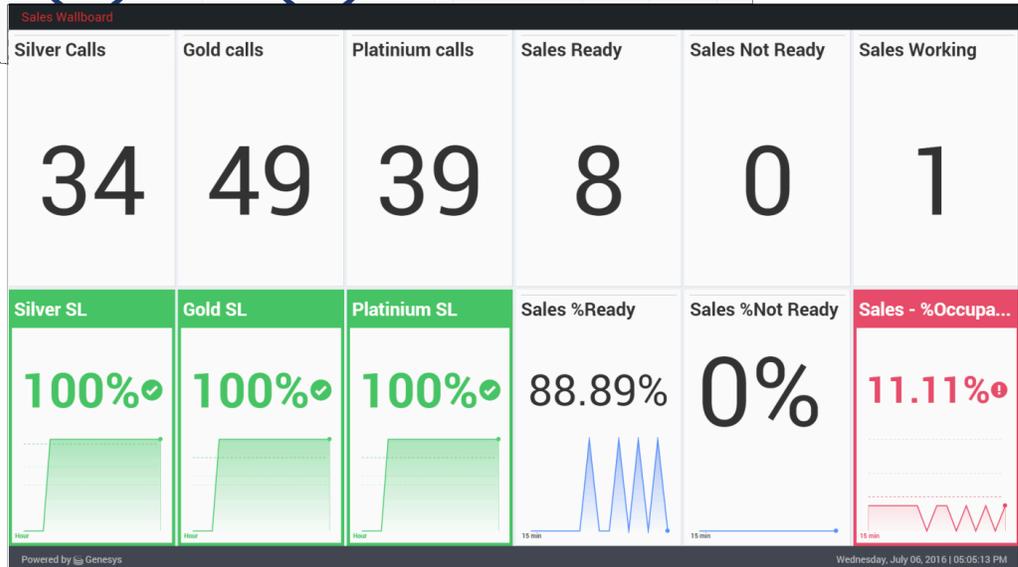
Wichtig

Sie können den Kompatibilitätsmodus in Internet Explorer nicht verwenden, selbst wenn Sie eine unterstützte Version verwenden.

dashboard



wallboard



Sie können Folgendes tun:

- **Dashboards oder Wallboards** erstellen, um u. a. Agenten, Agentengruppen und Warteschlangen zu überwachen.
- **Berichts-Widgets** zur Anzeige benutzerdefinierter Ring-, Raster-, KPI- (Key Performance Indicator-) oder Listendiagramme anpassen.
- **Widget-Vorlagen** zur schnellen Erstellung von Berichts-Widgets für Ihr Dashboard verwenden.

Sind Sie bereit? **Erste Schritte.**

Suchen Sie Antworten auf bestimmte Fragen? Sie finden sie möglicherweise in den folgenden Themen:

- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Dashboards und Wallboards verwalten](#)
- [Beispiele für Dashboards und Wallboards](#)
- [Berichte zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen](#)
- [Externe Inhalte anzeigen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Berichtsvorlagen und Statistikdetails](#)

Neu in Pulse

Ihre Version von Pulse beinhaltet möglicherweise nicht die neuen Funktionen, die in diesem Handbuch behandelt werden:

- Wallboards sind jetzt verfügbar.
- Liste der in Pulse [enthaltenen Berichtsvorlagen](#).

Erste Schritte

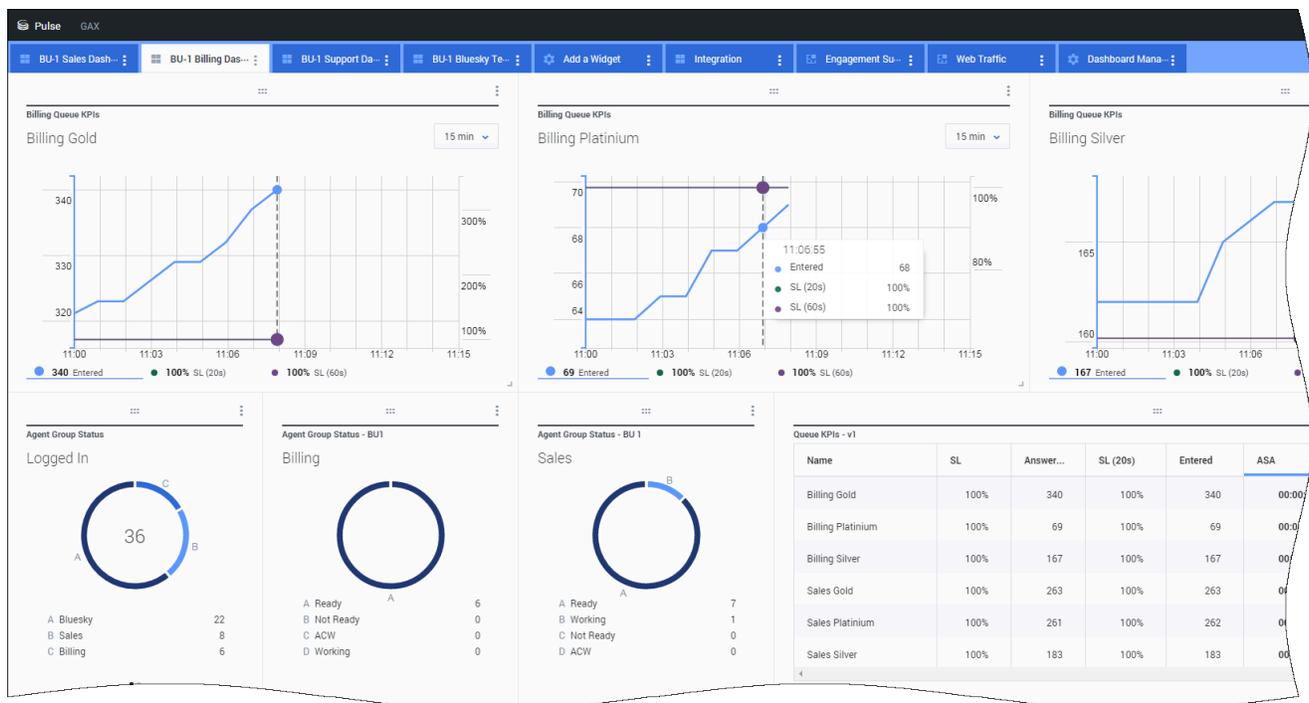
Genesys Pulse ist Ihr Gateway für die Überwachung Ihres Contact Centers, so dass Sie Ihre Geschäftsanforderungen besser erfüllen können.

Wichtig

Was in Genesys Pulse für Sie sichtbar ist, hängt von Ihrem Contact Center und Ihrer Rolle im Contact Center ab. Deshalb sind möglicherweise nicht alle in dieser Hilfe behandelten Komponenten für Sie sichtbar. Wenn Sie glauben, dass mehr Elemente oder Funktionen für Sie sichtbar bzw. verfügbar sein sollten, als tatsächlich verfügbar sind, wenden Sie sich an Ihren Supervisor oder Systemadministrator.

Da Sie jetzt wissen, worum es sich bei Genesys Pulse handelt, fragen Sie sich wahrscheinlich, wie Sie diese Anwendung verwenden. Diese „Erste Schritte“-Seite hilft Ihnen beim Ausführen, Anzeigen und Verwalten von Berichten. Fangen wir an.

Auf Berichte zugreifen

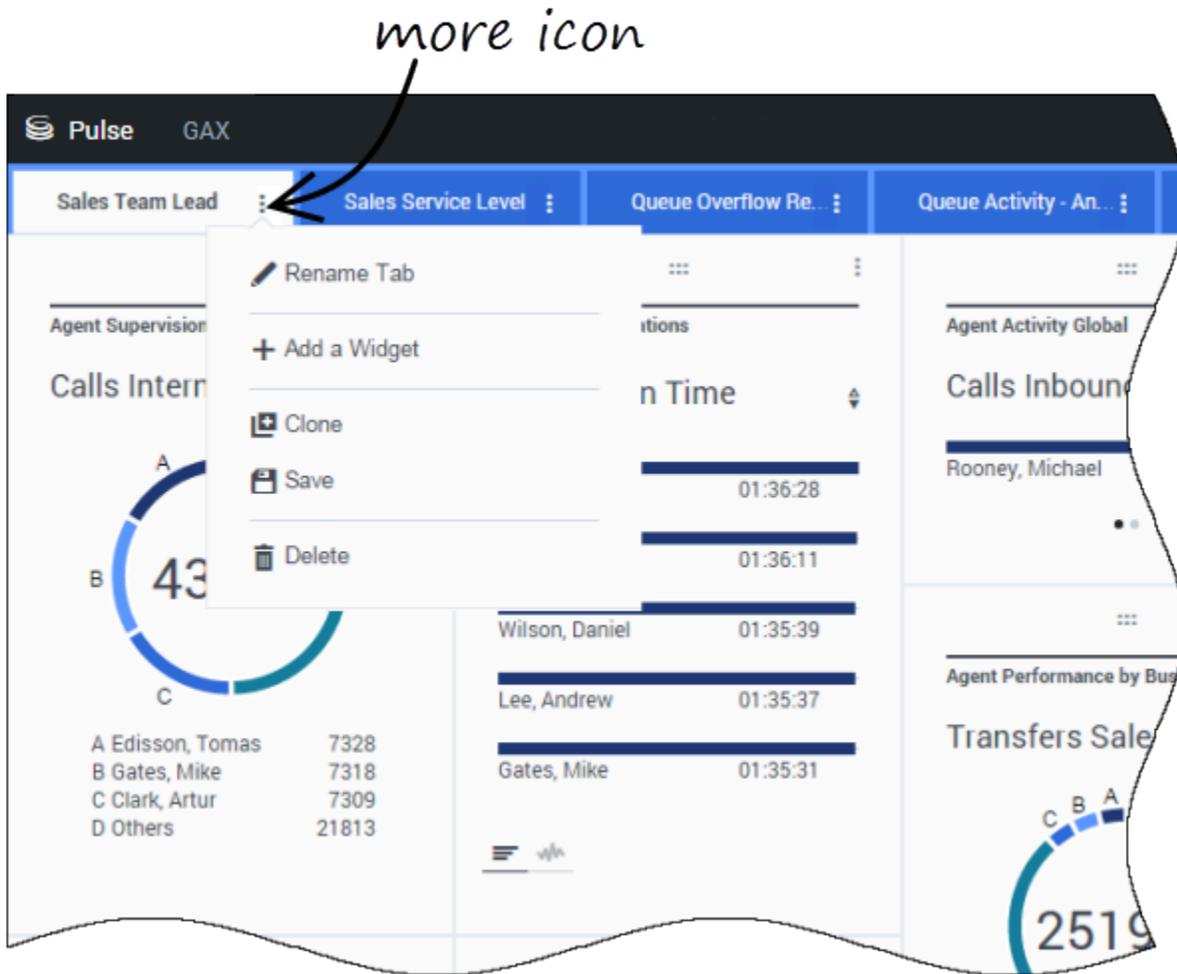


Sie können das Genesys Pulse-Dashboard innerhalb von GAX (Genesys Administrator Extension)

öffnen, um die Echtzeitberichte zu sehen.

Berichte werden in Widgets angezeigt, die ganz einfach auf die Dashboard-Größe erweitert werden können, um zusätzliche Details anzuzeigen.

Dashboards und Wallboards verwalten



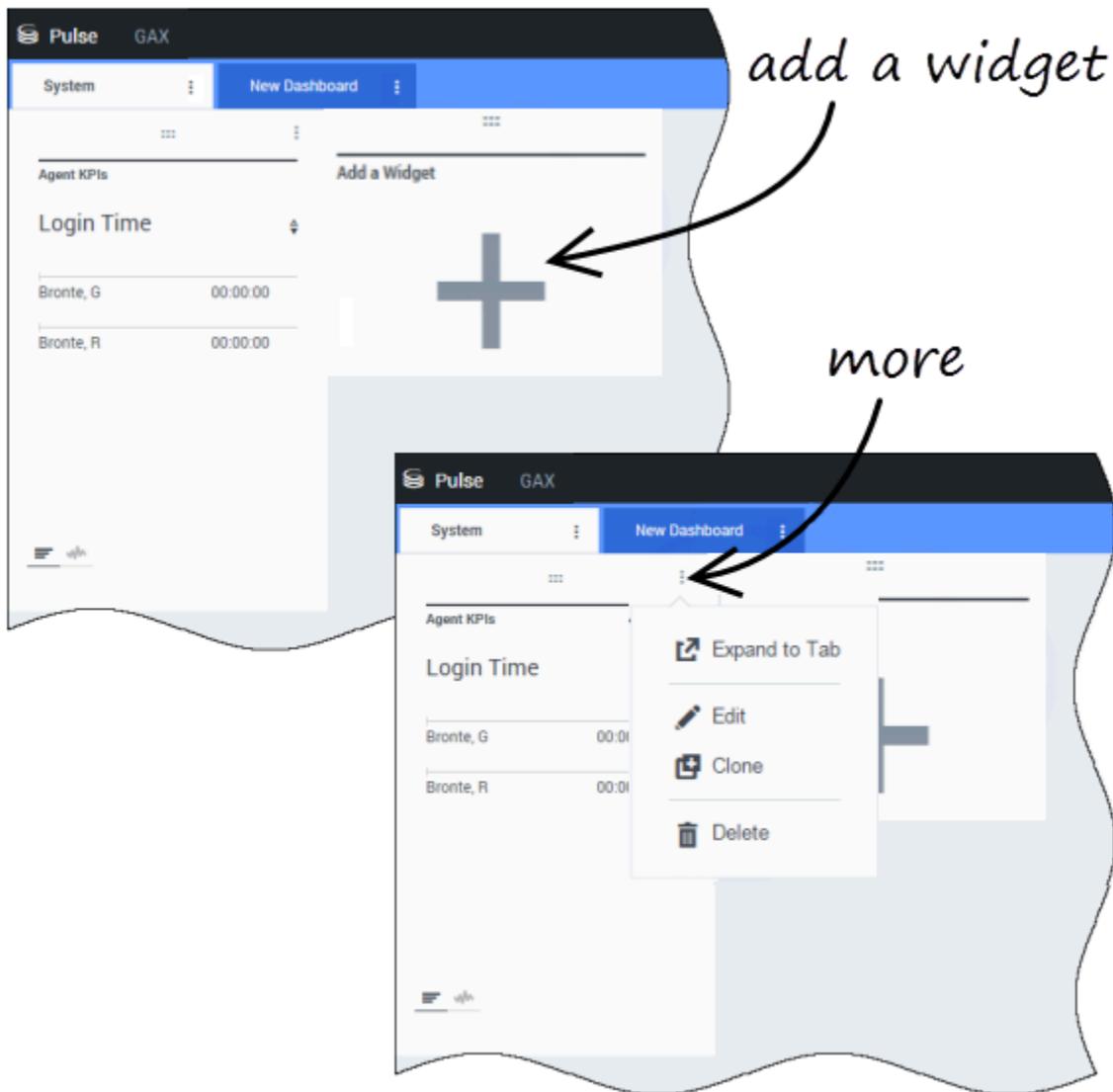
Verwenden Sie die Registerkarten, um [Genesys Pulse Dashboards und Wallboards](#) zu verwalten. Klicken Sie in der rechten Ecke der Dashboard-Registerkarte auf das Symbol „Mehr“, um die Optionen anzuzeigen:

- **Widget hinzufügen**—Fügen Sie ein neues Widget zum Dashboard oder Wallboard hinzu.
- **Klonen**—Erstellen Sie eine neue Kopie des Dashboards oder Wallboards.
- **Schließen**—Schließen Sie das Dashboard oder Wallboard.
- **Anpassen**—Ändern Sie den Namen, die Beschreibung und andere Optionen des Dashboards oder

Wallboard.

- **Starten**—Starten Sie ein Wallboard.
- **Veröffentlichen**—Geben Sie das unveröffentlichte Dashboard oder Wallboard frei.
- **Speichern unter**—Speichern Sie eine neue Kopie des veröffentlichten Dashboards oder Wallboards.
- **Freigegebene Kopie aktualisieren**—Überschreiben Sie die veröffentlichte Kopie des Dashboards oder Wallboards.

Berichts-Widgets verwenden



Auf Ihrem Dashboard werden Ring-, Daten-, KPI- (Key Performance Indicator-), Zeitverfolgungs- oder

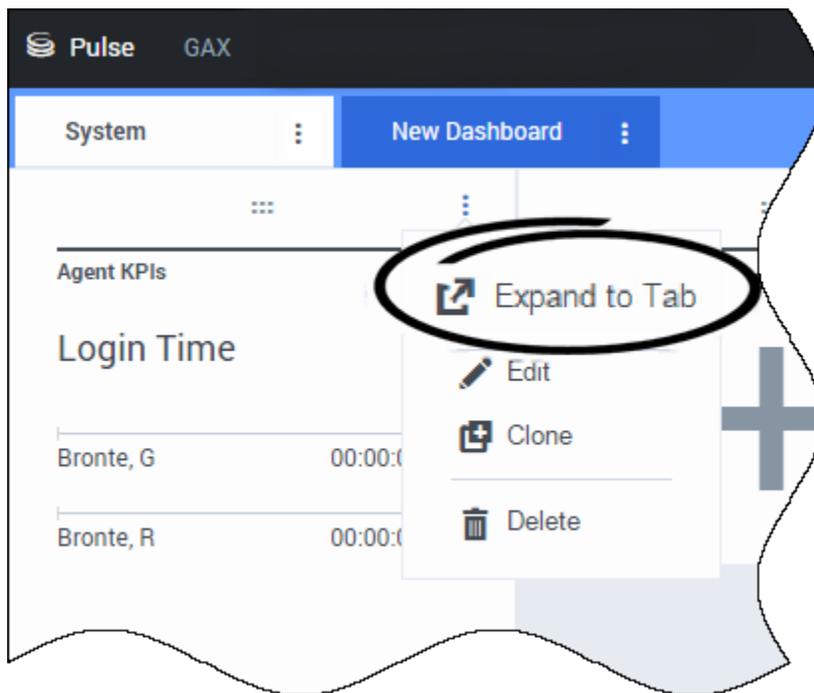
Listendiagramme zu wichtigen Objektstatistiken in **Genesys Pulse-Widgets** angezeigt.

Sie können Folgendes tun:

- **Klonen**—Erstellen Sie eine Kopie des Widgets.
- **Löschen**—Löschen Sie das Widget.
- **Herunterladen**—Laden Sie die Berichtsdaten als CSV-Datei herunter.
- **Bearbeiten**—Nehmen Sie Änderungen am Widget vor.
- **Auf Registerkarte erweitern**—Zeigen Sie eine erweiterte, detaillierte Ansicht des Berichts an.

Sie können auch **neue Widgets zu Ihrem Dashboard hinzufügen**.

Berichte zum Dashboard erweitern



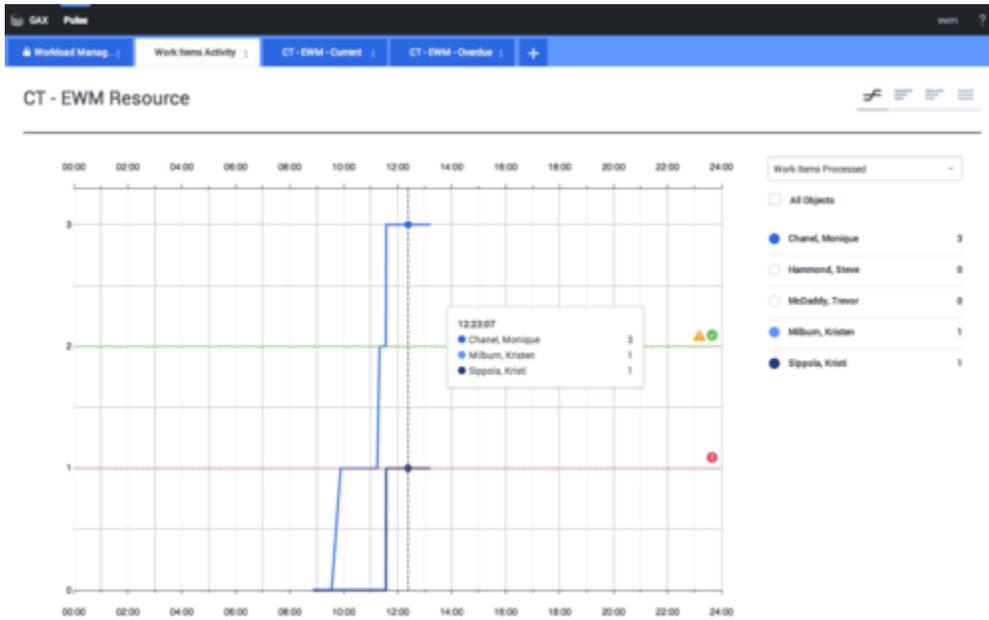
Klicken Sie in der oberen rechten Ecke eines Widgets auf das Symbol „Mehr“, und wählen Sie anschließend **Auf Registerkarte erweitern** aus, um eine detaillierte Ansicht des Berichts anzuzeigen. Dieser erweiterten Bericht wird in einer neuen Registerkarte geöffnet, sodass Ihr ursprüngliches Dashboard nicht verändert wird.

Sie können Folgendes tun:

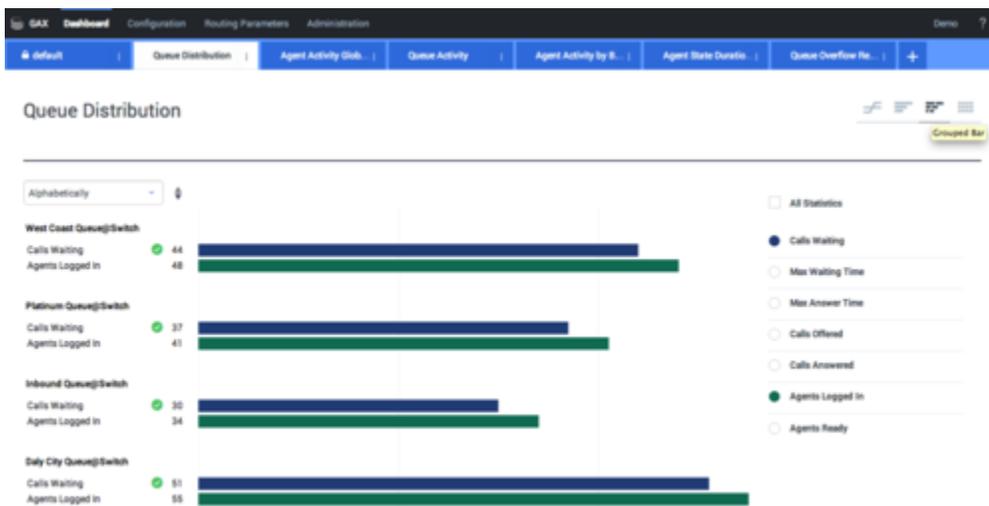
- Laden Sie die Berichtsdaten als CSV-Datei herunter, indem Sie **Widget herunterladen** aus dem Menü „Mehr“ auswählen.
- Nehmen Sie Änderungen am Quellen-Widget vor, indem Sie **Bearbeiten** aus dem Menü „Mehr“

auswählen.

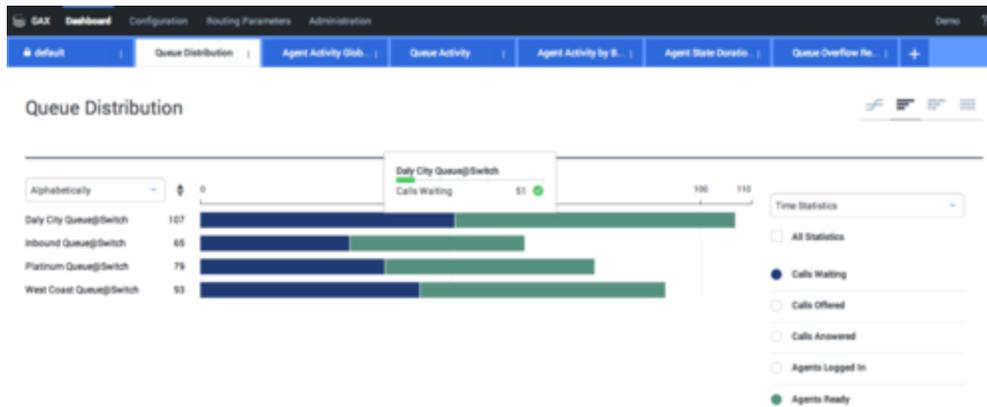
- Ändern Sie die Anzahl der Spalten, die Sie in einem Raster anzeigen lassen, indem Sie auf das Bleistiftsymbol klicken.
- Sortieren Sie Optionen, Definieren Sie Objekte und Statistiken.
- Zeigen Sie verschiedene Diagrammtypen im erweiterten verfügbare Widgets an:
 - **[+] Zeitverfolgung**



- **[+] Gruppierte Säulen**



- **[+] Gestapelte Säulen**



- **[+] Daten**

Name	Work Items Processed	Work Items Accepted	Work Items Rejected	Work Items Terminated	Calls Processed	Calls Transferred	Transfers	Avg Processing Time	Processing Time
Sippola, Kristi	1 ▲	1	1	0	0	0	0	00:11:42	00:11:42
Chanet, Monique	3 ●	3	1	0	0	0	0	00:36:21 ●	01:49:05
Milburn, Kristen	1 ▲	1	0 ●	0	0	0	0	00:12:26	00:12:26
Hammond, Steve	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00
McDaddy, Trevor	0 ●	0	0 ●	0	0	0	0	00:00:00 ●	00:00:00

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Dashboards und Wallboards verwalten](#)
- [Beispiele für Dashboards und Wallboards](#)
- [Berichts-Widgets hinzufügen](#)

- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)

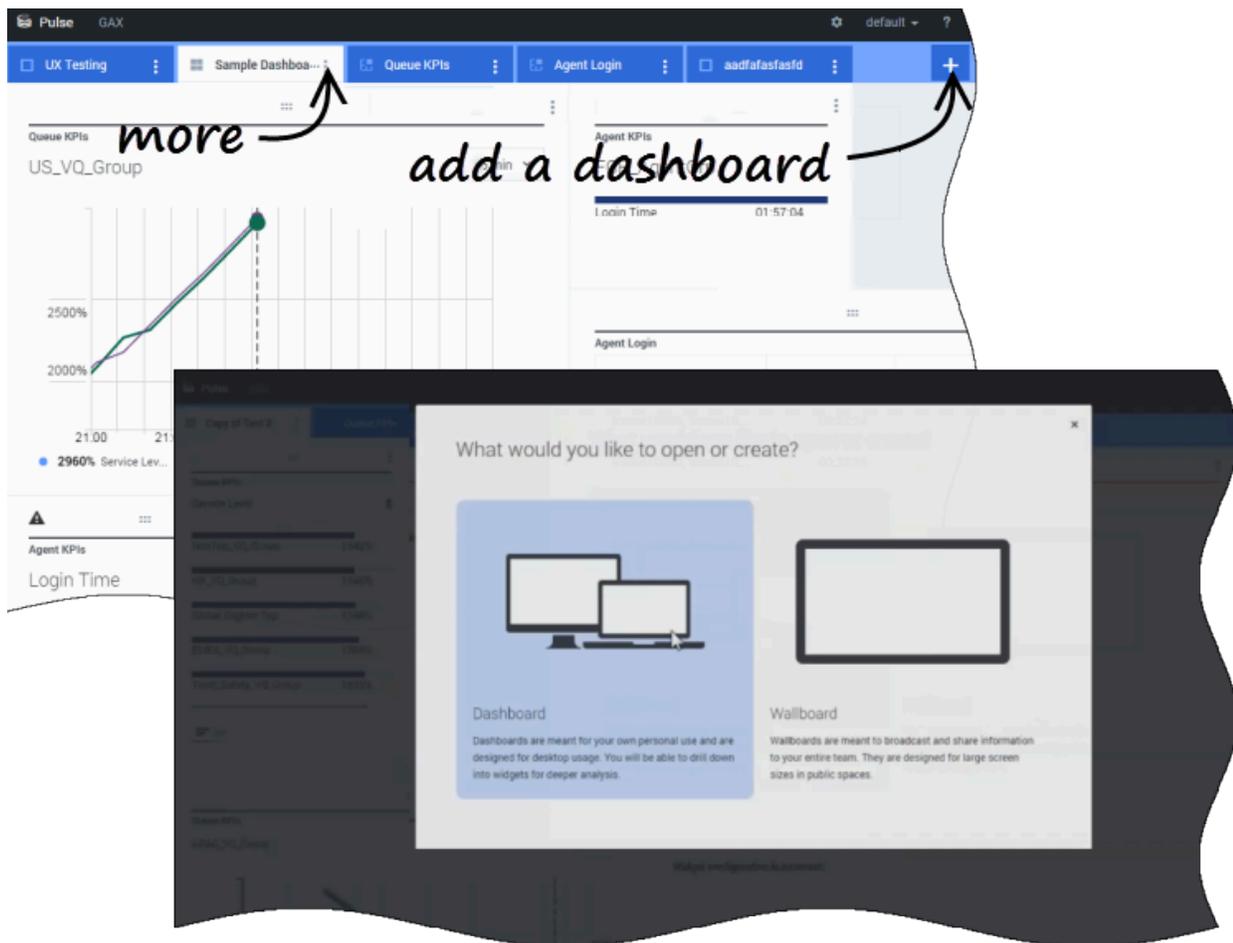
Dashboards und Wallboards

Verwenden Sie Pulse-Dashboards und Wallboards zur Anzeige von Echtzeitberichten innerhalb von Widgets, so dass Sie Ihr Contact Center gemäß Ihren Bedürfnissen überwachen können.

Dashboards sind für den persönlichen Gebrauch vorgesehen und bieten Detailinformationen in Berichten sowie mehr Details als ein Wallboard.

Wallboards können Informationen auf einen großen Bildschirm für ein Team von Personen übertragen. Sie können nur KPI-Widgets auf Ihren Wallboards verwenden.

Dashboard oder Wallboard hinzufügen



Klicken Sie zum Öffnen oder Erstellen eines neuen Dashboards oder Wallboards auf **Dashboard hinzufügen**.

Dann können Sie zwischen einem Dashboard und einem Wallboard wählen.

Der Assistent führt Sie durch die restlichen Schritte.

Wichtig

Wählen Sie **Starten** aus dem Menü **Mehr** im Wallboard, um die Daten im Vollbildmodus anzuzeigen.

Freigegebene Dashboards, Wallboards und Vorlagen verwalten

The screenshot displays the Pulse interface for managing dashboards and widget templates. The top navigation bar includes the Pulse logo, user name 'GAX', a settings gear icon, a 'default' dropdown, and a help icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and 'Widget Template M...'. A handwritten note 'settings' with an arrow points to the settings gear icon in the top bar. The main content area is divided into two sections: 'Widget Template Management' and 'Details'. The 'Widget Template Management' section shows a table with 19 templates, including 'Agent Group Status', 'Agent KPIs', and 'Agent Login'. The 'Details' section shows the 'Agent Group Status' widget with an 'Edit' button and a description.

Widget Template	Typ	Mo
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Wählen Sie zum Verwalten von freigegebenen Dashboards, Wallboards und Vorlagen **Einstellungen** aus.

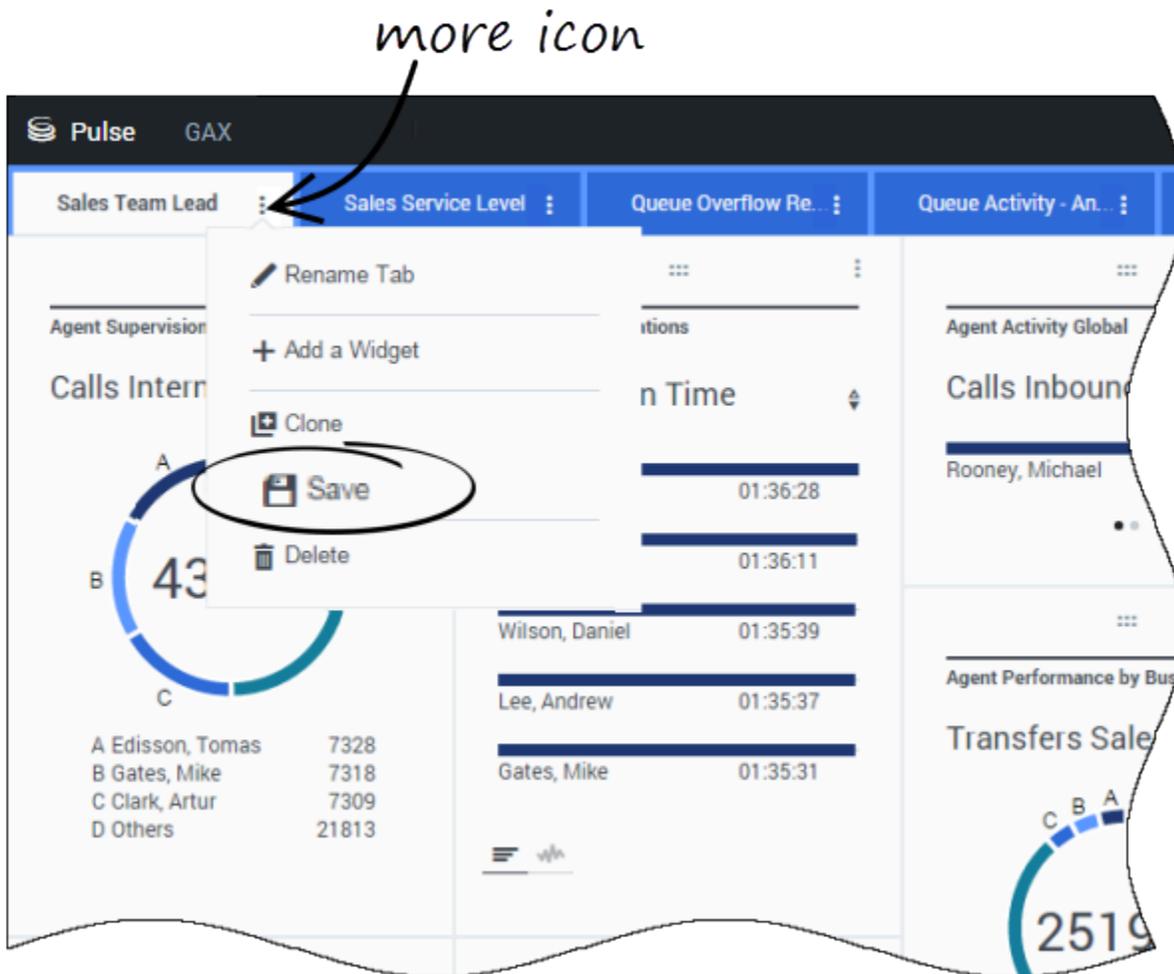
In diesem Fenster können Sie Aktionen für Dashboards, Wallboards und **Widget-Vorlagen** ausführen, und sie Gruppen von Benutzern zuweisen.

Pulse listet Ihre gespeicherten und freigegebenen Objekte in einer Tabelle auf und zeigt Informationen zu den Objekten auf der rechten Seite an.

Tipp

Siehe [Widget-Vorlagen](#), um zu erfahren, wie die Widget-Erstellung vereinfacht wird.

Benutzerdefiniertes Dashboard oder Wallboard für andere Benutzer freigeben oder ausblenden



Sie können Ihr benutzerdefiniertes Dashboard oder Wallboard für andere Personen (z. B. eine Benutzergruppe wie Vertriebssteamleiter) freigeben. Wenn Sie **Veröffentlichen** oder **Speichern unter** im Menü „Mehr“ auswählen, müssen Sie **Auf Genesys Configuration Server speichern** und dann das Verzeichnis auswählen, in dem Sie das Dashboard speichern und für andere Benutzer freigeben möchten. Achten Sie darauf, dass Sie einen Namen vergeben, der für die Bedürfnisse des Benutzers spezifisch ist.

Verwenden Sie Dashboard Management, um Dashboards für andere auszublenden. Wählen Sie ein Dashboard aus, klicken Sie auf **Link zum Configuration Manager** auf der rechten Seite unter **Zugriffsgruppen** und legen Sie die Berechtigungseinstellungen für Personen fest, denen Ihre Dashboards angezeigt werden.

Wichtig

Um zu verhindern, dass andere Ihre Dashboards verwenden, benötigen Sie die folgenden GAX-Berechtigungen: Zugriff Configmanager, Skripts lesen und Skripts erstellen/Vollständige Kontrolle.

Um Dashboards oder Wallboards in Genesys Configuration Server zu speichern, benötigen Sie die Berechtigung Vollständige Kontrolle für das Zielverzeichnis.

Benutzern das Anpassen von Dashboards erlauben

The image shows two screenshots of the Genesys Pulse Configuration Manager interface. The top screenshot shows a dashboard with a 'Blank Dashboard' and a 'Dashboard' tab. A gear icon in the top right corner is labeled 'settings' with a handwritten arrow. The bottom screenshot shows the 'Widget Template Management' section. It includes a 'New Template' button, a search bar, and a table of 19 templates. The 'Agent Group Status' template is selected and highlighted in blue. To the right, a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' widget is visible, showing an 'Edit' button and a description.

<input type="checkbox"/>	Widget Template	Typ	Mo
<input type="checkbox"/>	▼ Pulse		
<input checked="" type="checkbox"/>	Agent Group Status	Ag	
<input type="checkbox"/>	Agent KPIs	Ag	11/
<input type="checkbox"/>	Agent KPIs	Ag	
<input type="checkbox"/>	Agent Login	Ag	

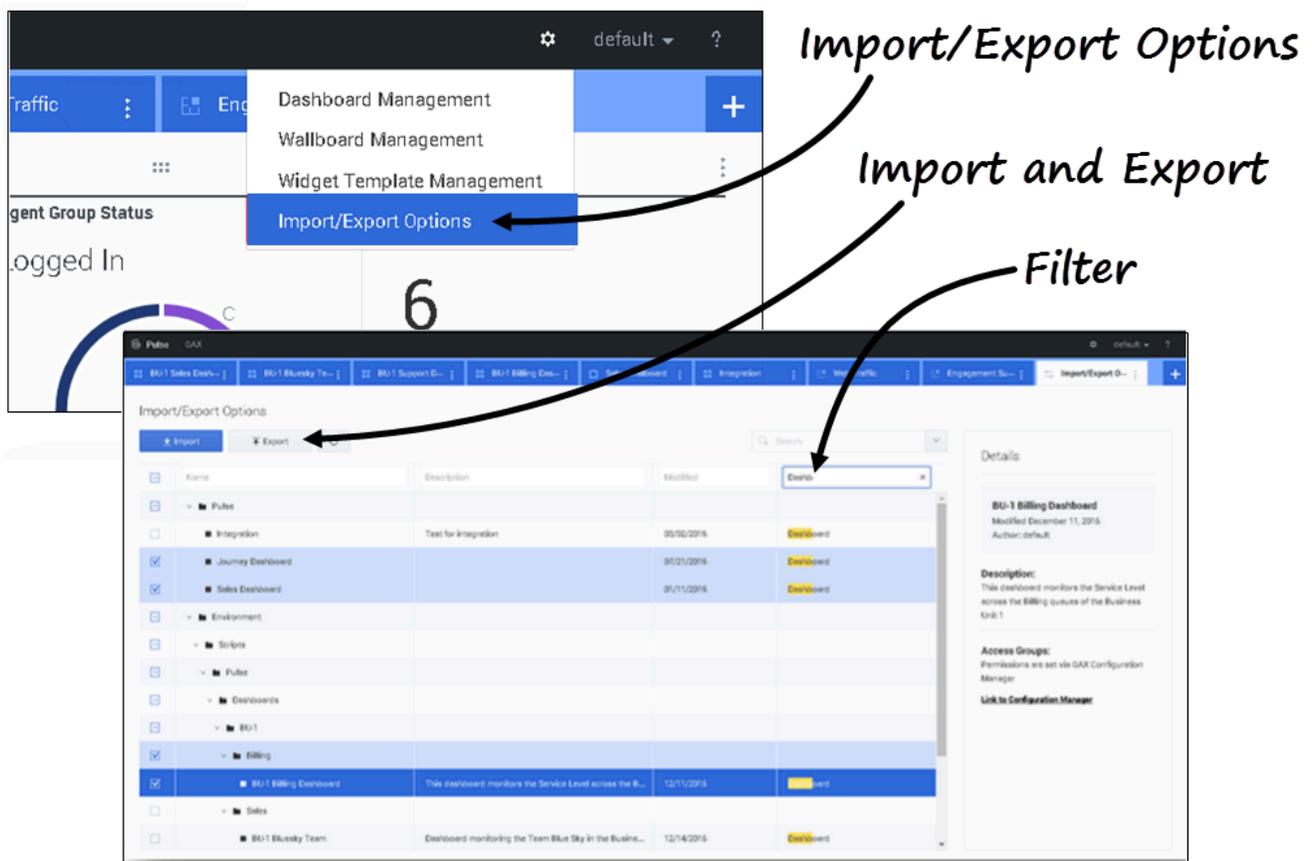
Genesys Pulse-Benutzer möchten möglicherweise Änderungen, die sie an ihren Dashboards vornehmen, speichern. Sie können dies ermöglichen, indem sie die entsprechenden Berechtigungen erteilen.

Gehen Sie auf der Seite **Configuration Manager** unter **Konten** zu **Rollen** und suchen Sie die Rolle, die dem Benutzer zugewiesen ist.

Bearbeiten Sie die Berechtigungen, die durch die **Rolle** zugewiesen werden, auf der Registerkarte **Zugewiesene Berechtigungen** im Abschnitt **Pulse**, um folgende Aktionen zu ermöglichen:

- **Pulse Registerkarten verwalten**—Der Benutzer kann Dashboards starten und schließen und Widgets auf Registerkarten erweitern.
- **Pulse Widget-Anzeige bearbeiten** —Der Benutzer kann Widgets Anzeigeoptionen ändern.
- **Pulse Widgets verwalten**—Der Benutzer kann alle Widget Optionen erstellen, entfernen oder ändern.

Dashboards, Wallboards und Vorlagen freigeben



Sie können Dashboards, Wallboards und Vorlagen aus einer Umgebung in eine andere exportieren. Dies bedeutet, dass Sie nach dem Erstellen eigener benutzerdefinierter Inhalte auf Basis der Geschäftsanforderungen auf einfache Weise ein Paket für die Verwendung in anderen Umgebungen erstellen können.

Paketdatei aus der Umgebung exportieren

1. Wählen Sie im Menü oben rechts **Import-/Exportoptionen** aus.
2. Wählen Sie aus dem zentralen Repository beliebige Dashboards, Wallboards und Widget-Vorlagen aus. Sie können auch einen Filter auf den Typ der Objekte oder den Namen der Dashboards anwenden.
3. Klicken Sie auf **Exportieren**, um eine Paketdatei (JSON-Format) auf Ihrem System zu speichern.

Paketdatei in eine andere Umgebung importieren

1. Wählen Sie in einer anderen Umgebung im Menü oben rechts **Import-/Exportoptionen** aus.
2. Klicken Sie auf **Importieren**, um eine zuvor exportierte Paketdatei auszuwählen.
3. Wählen Sie die Dashboards, Wallboards und Widget-Vorlagen aus der Paketdatei aus, um sie in die aktuelle Umgebung zu importieren.
4. Klicken Sie auf **Importieren**.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

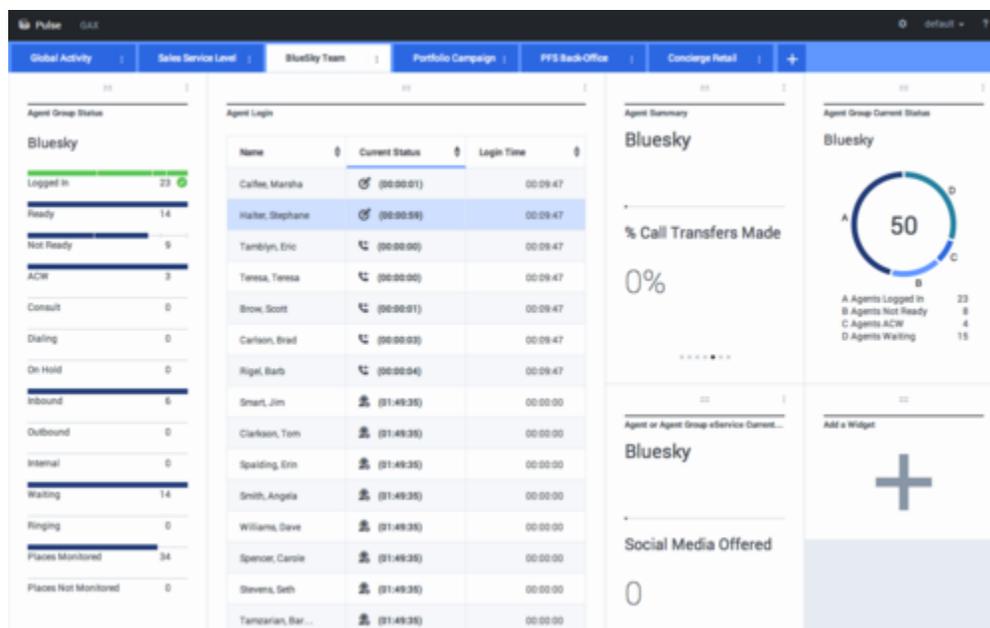
- [Beispiele für Dashboards und Wallboards](#)
- [Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen](#)
- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)

Beispiele für Dashboards und Wallboards

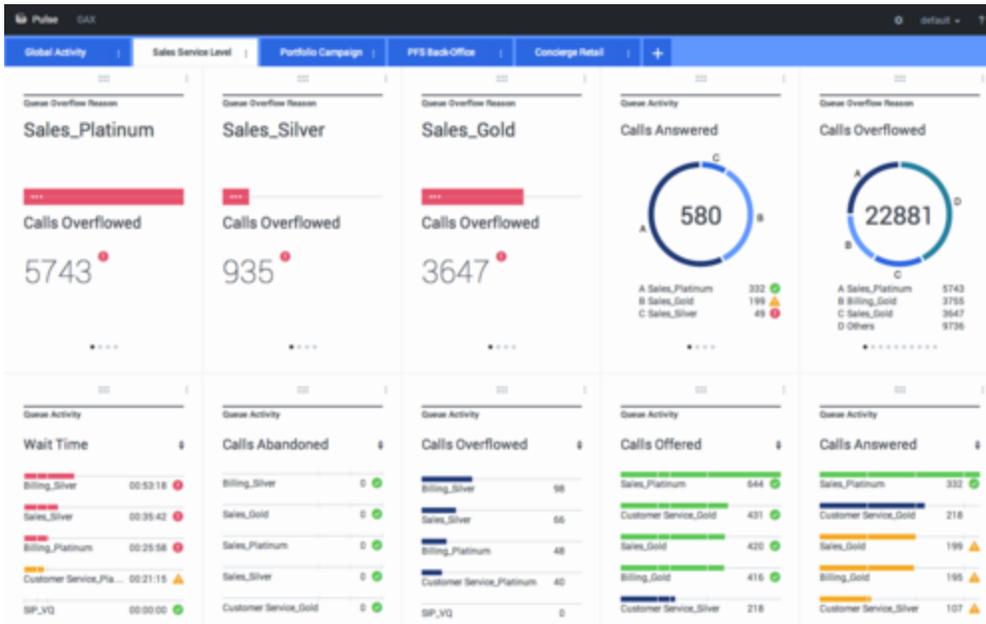
Sie können die folgenden Beispiele verwenden, mit deren Hilfe Sie entscheiden, welche Echtzeitberichte in Ihrem Dashboard oder Wallboard angezeigt werden sollen.

Dashboard-Beispiele

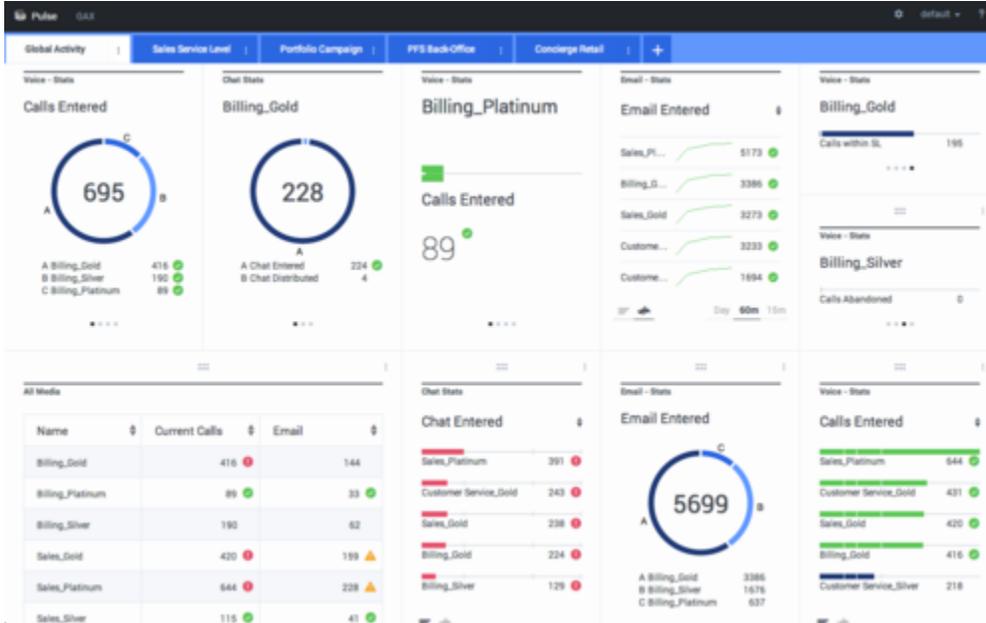
Dashboard für Teamleitung Vertrieb



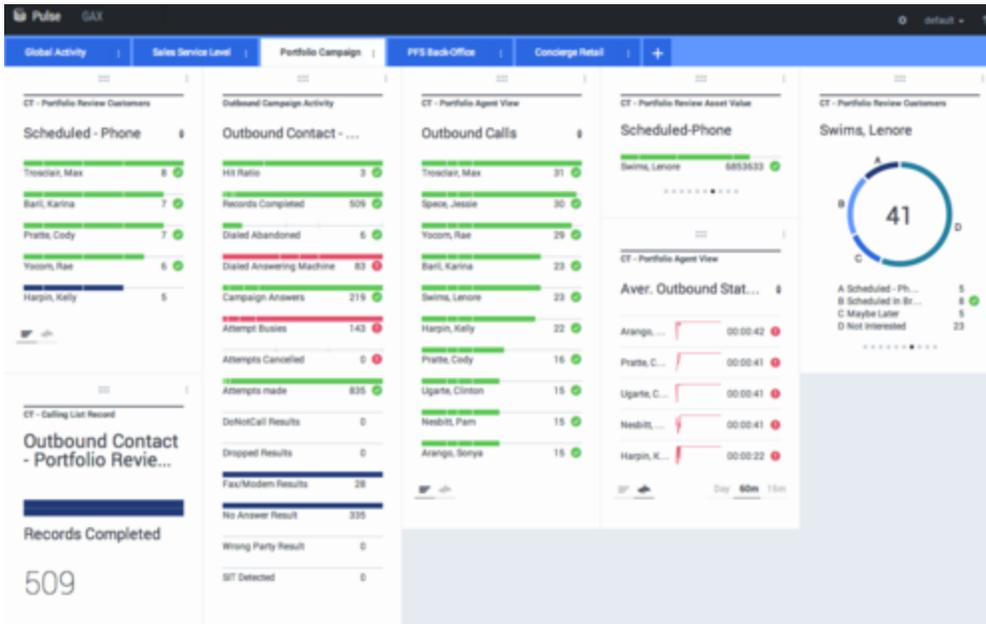
Service Level-Dashboard für einen Supervisor im Vertrieb



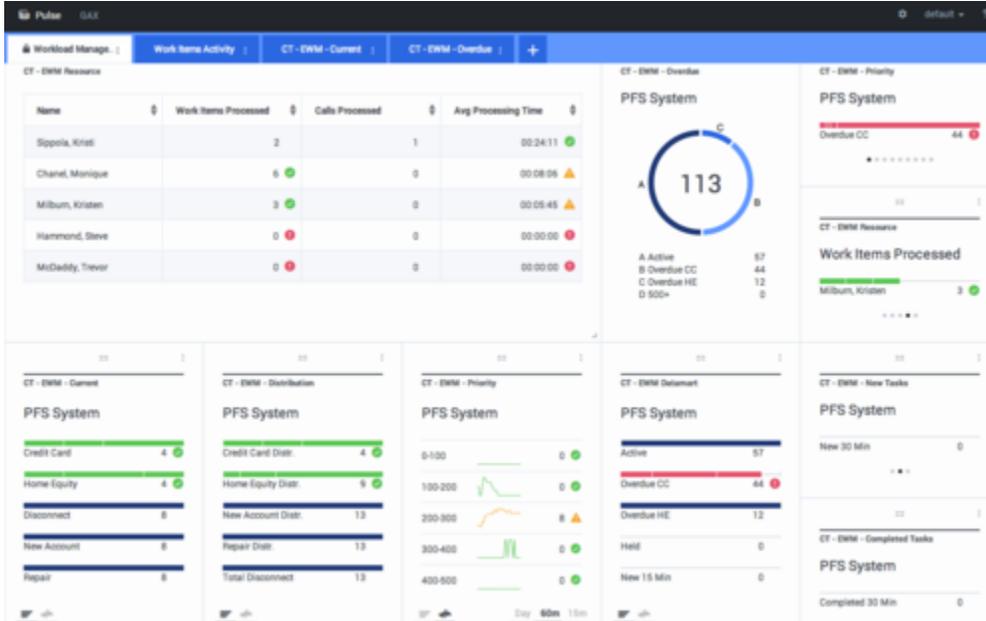
Multichannel-Dashboard für einen Supervisor



Dashboard für einen Supervisor einer Outbound-Kampagne

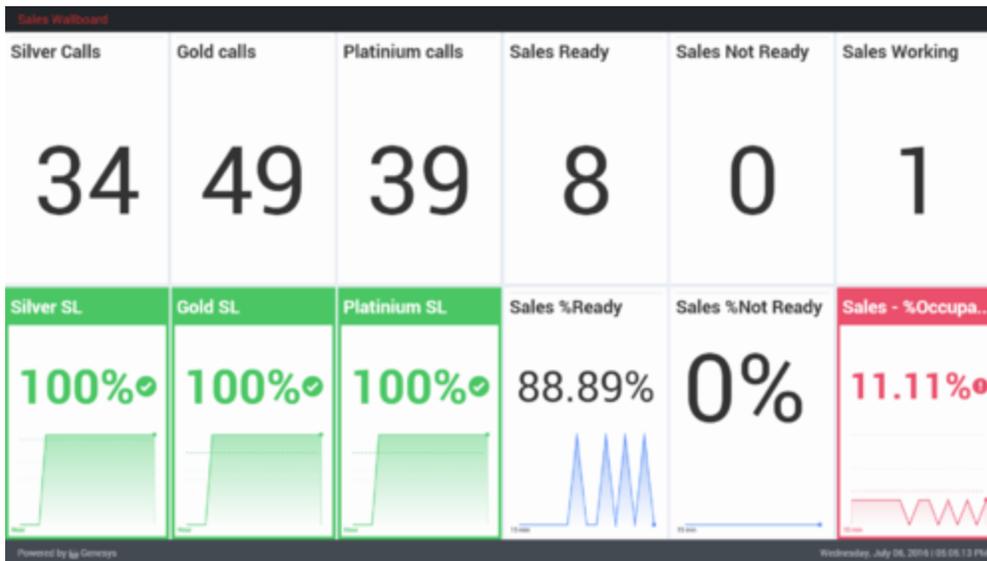


Supervisor-Dashboard für Büroangelegenheiten



Wallboard-Beispiel

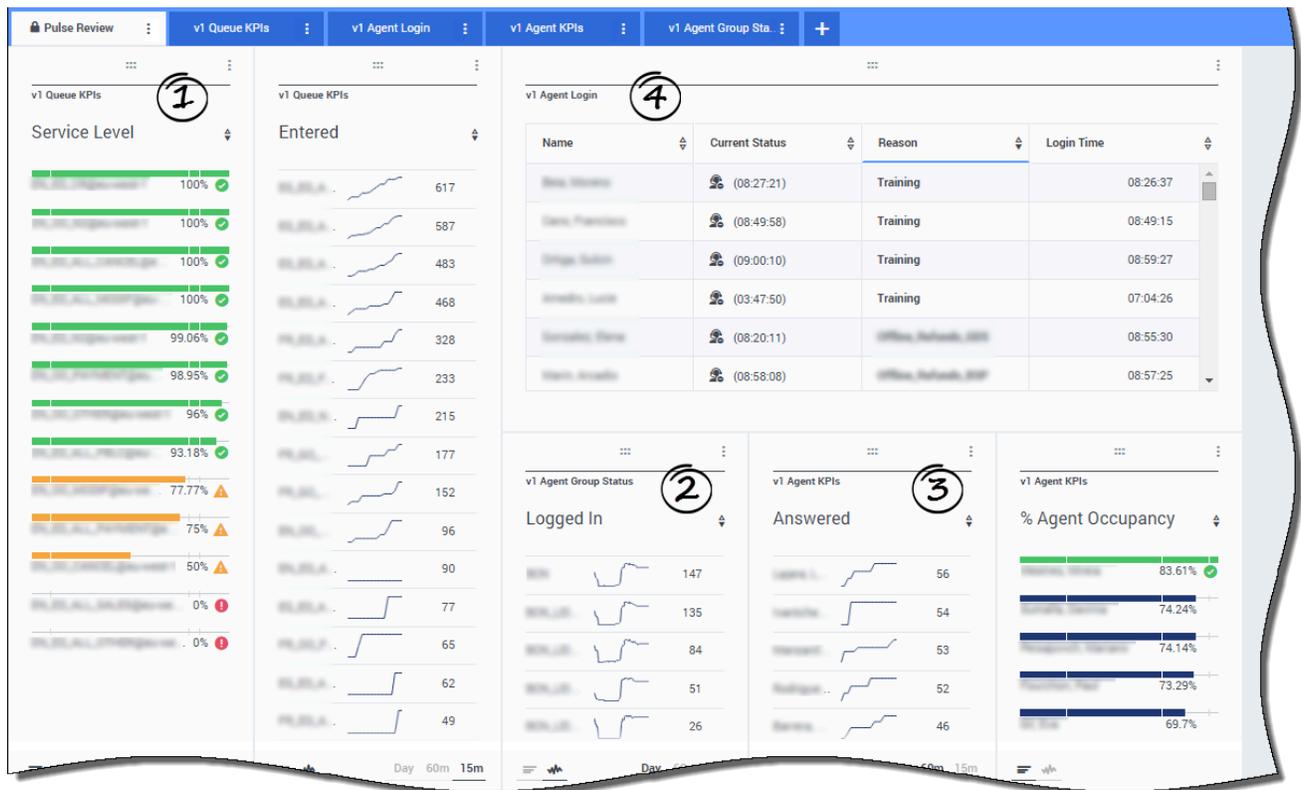
Wallboard für Vertrieb



Beliebte Berichte

Sie können die beliebten Echtzeitberichte in Ihr Dashboard integrieren, sodass Sie schnell mit der Überwachung Ihres Contact Centers starten können. Zunächst müssen Sie sich entscheiden, was Sie über Ihr Kontaktcenter wissen möchten.

Genesys Pulse Dashboard-Berichte

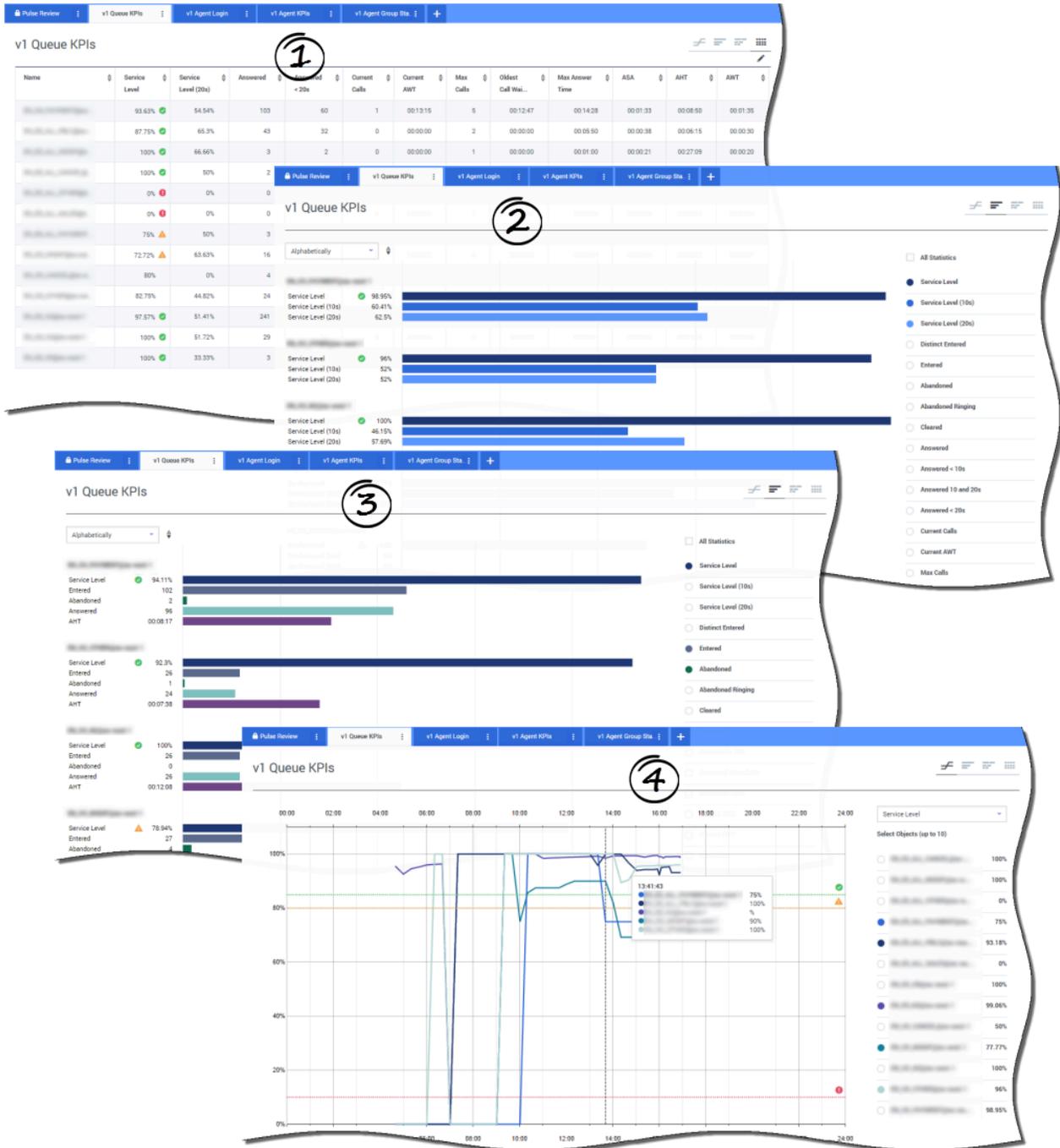


Supervisoren müssen auf einen Blick wissen, was in ihrem Contact Center vorgeht. Genesys Pulse zeigt diese Berichte in Widgets an, die einfach als Daten-, Säulen- und Zeitverfolgungsdiagramme auf Dashboard-Größe erweitert werden können.

Häufigste Fragen von Supervisoren:

1. Erreichen wir unsere operativen Vorgaben?
2. Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?
3. Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?
4. Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?

Erreichen Sie Ihre operativen Ziele



Sie können sämtliche Anruferaktivitäten schnell analysieren, um Aktionen festzulegen, die erforderlich sind, um Ihr Ziel aus dem Bericht **Warteschlange-KPI** zu erreichen. Ebenso können Sie Chat-Aktivitäten über den Bericht **Chat-Warteschlange-KPI** analysieren.

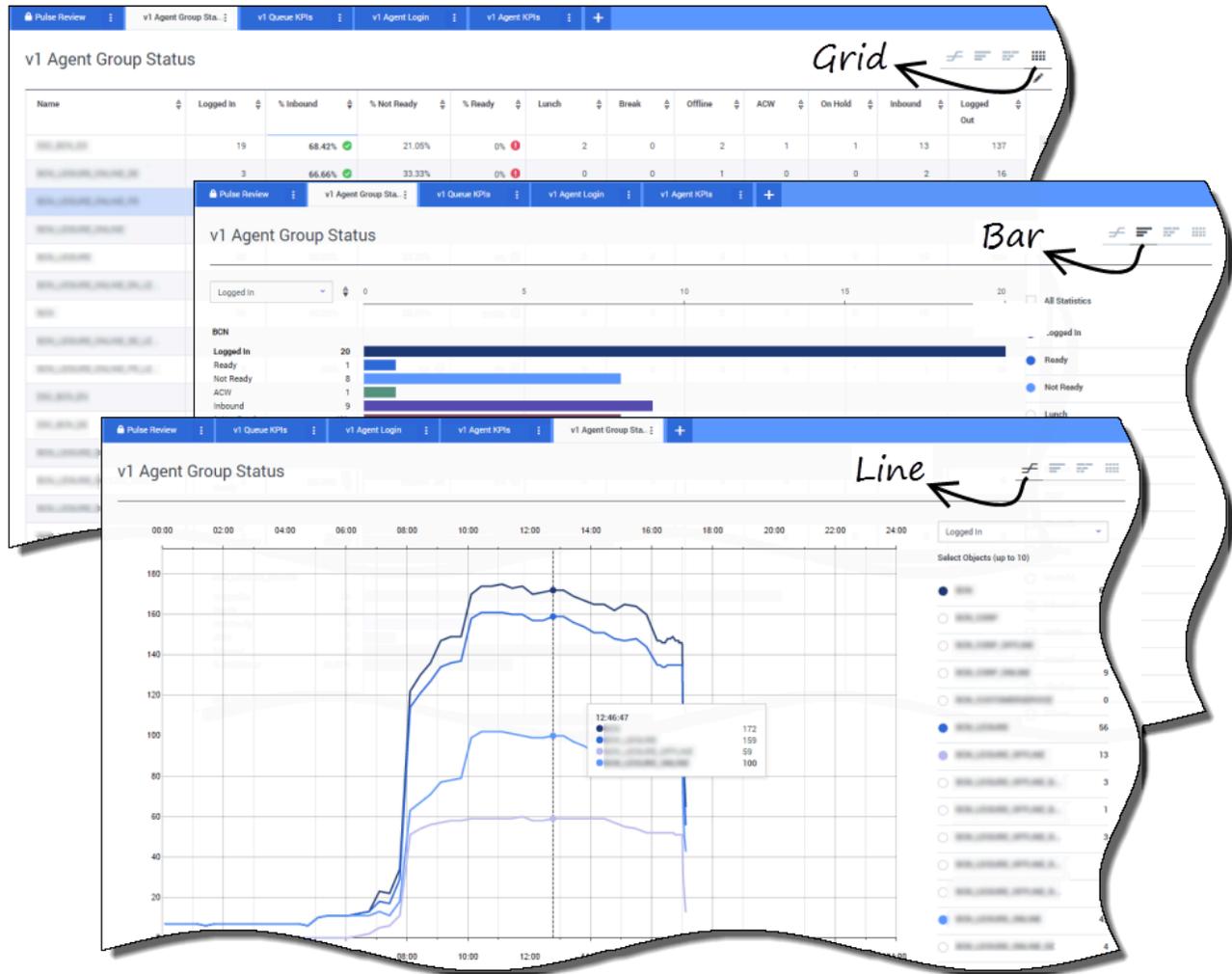
Ein KPI (Key Performance Indicator) in einem Contact Center steht oft in Verbindung mit abgebrochenen Interaktionen. Daher ist es wichtig, eine umfassende Kenntnis darüber zu erlangen, warum Kontakte abgebrochen wurden (z. B. lange Wartezeiten).

Das Contact Center-Management entwickelt die Kriterien oder Service-Level, die seine Kunden erwarten. Dieser Bericht bietet die Hauptansicht, die dazu verwendet werden kann, um festzustellen, ob das Kontaktcenter die festgelegten operativen Vorgaben erfüllt.

In diesen Beispielen zeigen die Berichte KPIs (z. B. Service Level, beantwortete Anrufe, aktuelle Anrufe in Warteschlange, Gi2 und Durchschn. Bearb.) für jedes Segment (Virtual Queue bezogen auf Kundengeschäft):

1. Das Datendiagramm hilft Ihnen, bestimmte Schwellenwerte basierend auf Ihrem SLA zu konfigurieren.
2. Das erste Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung mit einer besseren Unterteilung, sodass Sie Zeiten identifizieren können, zu denen der Service-Level schlechter sein könnte.
3. Das zweite Säulendiagramm zeigt die Service-Level-Leistung und andere KPIs, um die Anrufverteilungsleistung zu messen.
4. Das Zeitverfolgungsdiagramm zeigt den Service Level-Trend während des aktuellen Tages.

Wie kann ich das Arbeitspensum von Agenten in verschiedenen Teams verwalten?



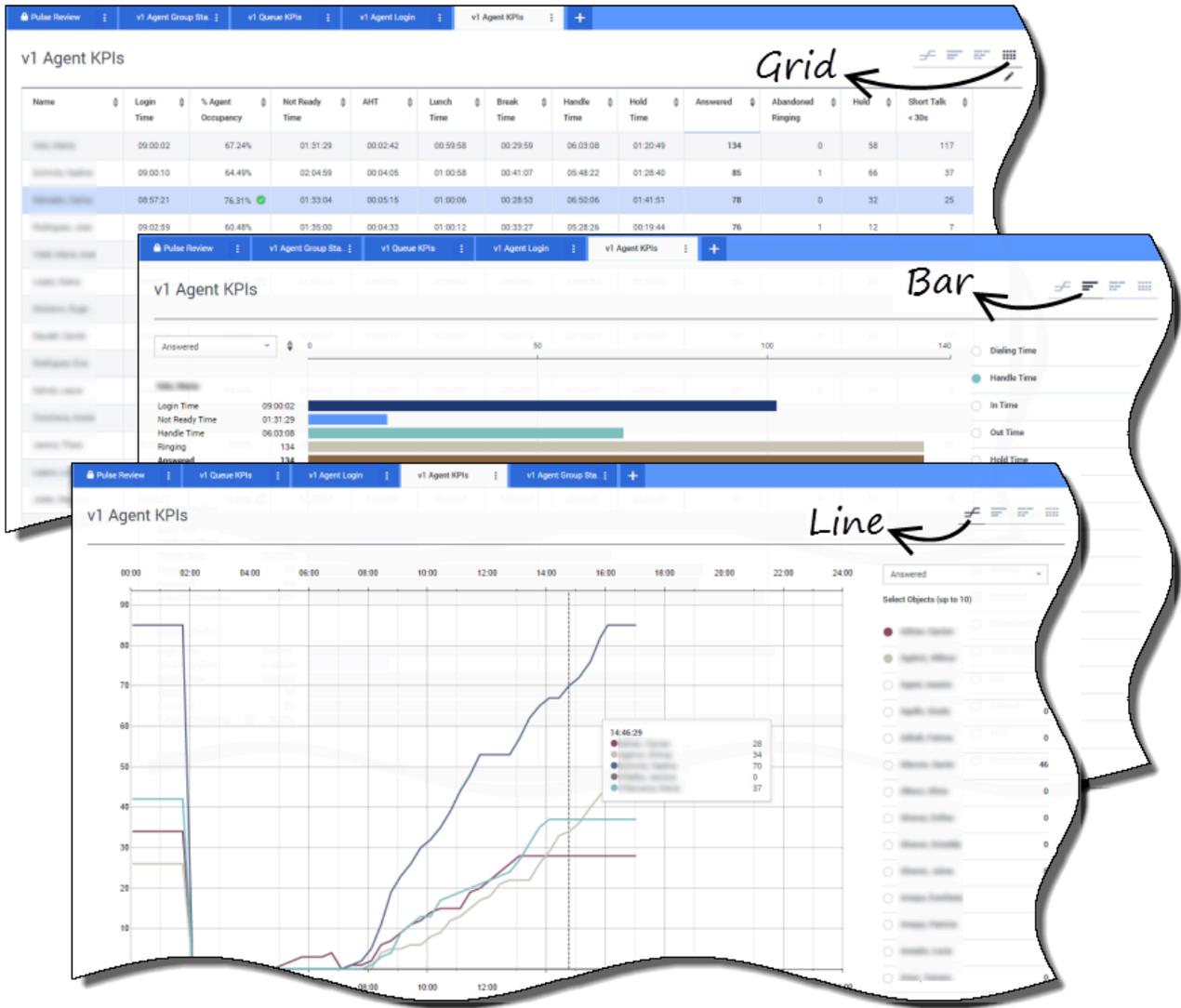
Um das Arbeitspensum in verschiedenen Teams zu verwalten, können Supervisoren Verfügbarkeit und Verhalten ihrer Mitarbeiter in den Berichten **Agentengruppenstatus** überwachen. Dort erhalten Supervisoren eine Übersicht über verfügbares Personal und den aktuellen Status. Sie können z. B. sehen, welcher Prozentsatz der Agenten Anrufe bearbeitet, gehalten wird, auf Anrufe wartet oder mit Grund nicht bereit ist.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Säulendiagramm zeigt die Agentenstatusverteilung für jedes Team.
- Das Zeitverfolgungsdiagramm hilft Ihnen, den Trend der angemeldeten Agenten für jedes Team zu

vergleichen.

Wie sieht die Leistung meiner Agenten aus?



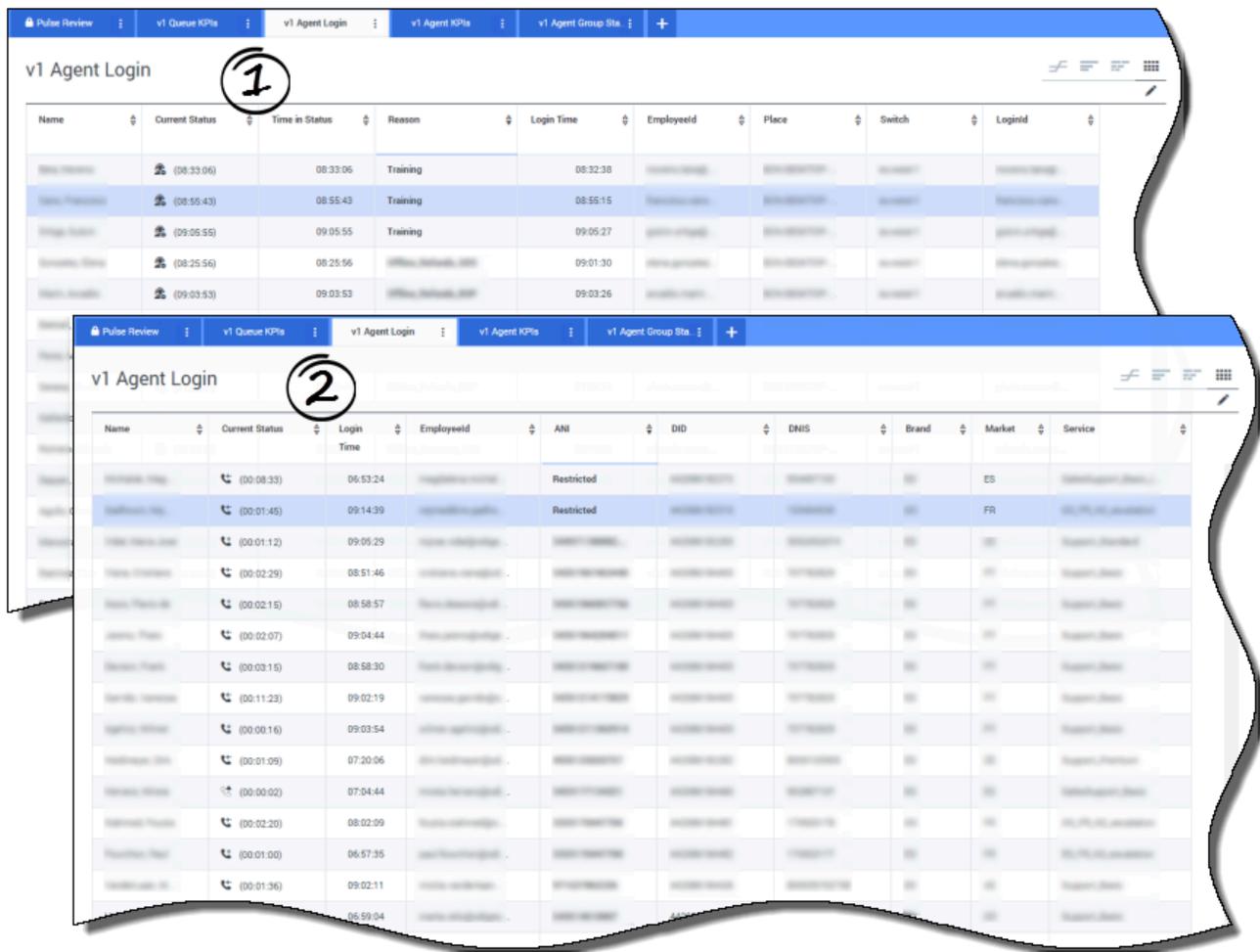
Sie sehen die KPIs einer Agentengruppe in Ihrem Contact Center in den Berichten **Agenten-KPI**. Sie können andere medienspezifische Aktivität über die Berichte **Chat-Agenten-KPI** und **E-Mail-Agenten-KPI** analysieren.

Agenten verwalten viele Transaktionen und Status im Zusammenhang mit oder zusätzlich zu beantworteten Anrufen. Genesys Pulse zeigt Ihnen alle Daten in einem Bericht, um Supervisoren einen Überblick über die Agentenleistung basierend auf der Problemlösung beim Erstkontakt zu ermöglichen. Zum Beispiel sehen Sie Weiterleitungen im Vergleich mit der Anzahl der beantworteten Anrufe, was ein Merkmal für ungelöste Kundenanfragen bei Erstkontakt sein kann.

Die erweiterte Ansicht bietet folgende Informationen:

- Das Datendiagramm zeigt Agenten-KPIs und den aktuellen Status Ihrer Mitarbeiter.
- Das Balkendiagramm zeigt Agentenstatus und -aktivität. Supervisoren können Agenten nach bestimmten Kriterien sortieren. Beispielsweise kann der Supervisor Agenten nach beantworteten Anrufen sortieren.
- Das Zeitverfolgungsdiagramm vergleicht den Trend der beantworteten Anrufe der einzelnen Agenten.

Sind meine Agenten ordnungsgemäß zugeordnet?



Sie müssen sicherstellen, dass alle Aspekte Ihres Unternehmens abgedeckt sind. Sie können die Eigenschaften, den Status und die verwalteten Medien einzelner Agenten im Bericht **Agentenanmeldung** sehen. Mit diesem Bericht können Supervisoren sicherstellen, dass Agenten dort angemeldet sind, wo sie es sein sollten, und Medien verwalten, für die sie zuständig sind.

Beispiele:

- Das erste Datendiagramm zeigt die Ursachen, warum Agenten in einer bestimmten Gruppe nicht bereit sind.
- Das zweite Datendiagramm zeigt die Eigenschaften des momentan vom Agenten bearbeiteten Anrufs. Es umfasst 4 SWPs: Servicetyp, Unterkategorie des Services, Kundensegment und Geschäftsergebnis.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)

Berichtsvorlagen

Pulse enthält Vorlagen für die beliebtesten Berichte. Mithilfe dieser Vorlagen können Sie Ihrem Dashboard schnell **Berichts-Widgets hinzufügen**. Im Folgenden wird eine Übersicht über Berichte bereitgestellt, die gegebenenfalls enthalten sind. Außerdem sind Links zu Statistikdefinitionen für jede Berichtsart vorhanden.

Agentenberichte

Siehe [Definitionen zu Agentenstatistiken](#).

<h3>Status der Agentengruppe</h3> <p>Agenten werden Anmeldungen oder Geräte zur Verfügung gestellt. Des Weiteren werden sie Medien zugewiesen, die ihren Skills entsprechen. Mit diesem Bericht kann der Supervisor sicherstellen, dass Agenten an dem für sie bestimmten Platz angemeldet sind und Medien verwalten, für die sie zuständig sind. Objekte: Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Angemeldet • Bereit • Nicht bereit • Pause • Mittag • Offline • ACW • Rückfrage • Wählt </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Wird gehalten • Inbound • Outbound • Intern • Klingelt • Abgemeldet • % Bereit • % Nicht bereit • % Inbound </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Angemeldet • Bereit • Nicht bereit • Pause • Mittag • Offline • ACW • Rückfrage • Wählt 	<ul style="list-style-type: none"> • Wird gehalten • Inbound • Outbound • Intern • Klingelt • Abgemeldet • % Bereit • % Nicht bereit • % Inbound 	<h3>Agenten-KPI</h3> <p>Agenten verwalten viele Transaktionen und Status im Zusammenhang mit oder zusätzlich zu beantworteten Anrufen. Durch das Anzeigen aller Daten in einem Bericht erhält der Supervisor einen Überblick über die Agentenleistung entsprechend der Problemlösung beim Erstkontakt. Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppen, Arbeitsplatzgruppen.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Anmeldedauer • Dauer Bereit • Dauer Nicht bereit • Pausendauer • Mittagspause • Offline-Dauer • Klingeldauer • Wähldauer • Bearbeitungszeit • Dauer Eing. • Dauer </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Beantwortet • Beantwortet (letzte Std.) • Beim Klingeln abgebrochen • Abgebrochene Anrufe • Ausg. • Intern • Gehalten • Erfolgte Weiterleitungen • Erfolgte Rückfrage • Kurze </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Anmeldedauer • Dauer Bereit • Dauer Nicht bereit • Pausendauer • Mittagspause • Offline-Dauer • Klingeldauer • Wähldauer • Bearbeitungszeit • Dauer Eing. • Dauer 	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortet • Beantwortet (letzte Std.) • Beim Klingeln abgebrochen • Abgebrochene Anrufe • Ausg. • Intern • Gehalten • Erfolgte Weiterleitungen • Erfolgte Rückfrage • Kurze 	<h3>Agentenanmeldung</h3> <p>In diesem Bericht werden eine kurze Analyse mit Angabe einer beliebigen Aktion sowie die Hauptansicht bereitgestellt, anhand der festgestellt wird, ob das Contact Center den Kriterien oder dem Service Level entspricht, das bzw. die von Kunden erwartet werden. Objekte: Agent.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Status • Zeit im Status • Anmeldedauer • Fortlaufende Anmeldedauer • Grund • Mitarbeiter-ID • Ort • Telefonanlage </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Anmelde-ID • Durchwahl • Position • Aktueller Status KVP • Servicetyp • Service-Untertyp • Kundensegment • Geschäftsergebnis </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Status • Zeit im Status • Anmeldedauer • Fortlaufende Anmeldedauer • Grund • Mitarbeiter-ID • Ort • Telefonanlage 	<ul style="list-style-type: none"> • Anmelde-ID • Durchwahl • Position • Aktueller Status KVP • Servicetyp • Service-Untertyp • Kundensegment • Geschäftsergebnis
<ul style="list-style-type: none"> • Angemeldet • Bereit • Nicht bereit • Pause • Mittag • Offline • ACW • Rückfrage • Wählt 	<ul style="list-style-type: none"> • Wird gehalten • Inbound • Outbound • Intern • Klingelt • Abgemeldet • % Bereit • % Nicht bereit • % Inbound 							
<ul style="list-style-type: none"> • Anmeldedauer • Dauer Bereit • Dauer Nicht bereit • Pausendauer • Mittagspause • Offline-Dauer • Klingeldauer • Wähldauer • Bearbeitungszeit • Dauer Eing. • Dauer 	<ul style="list-style-type: none"> • Beantwortet • Beantwortet (letzte Std.) • Beim Klingeln abgebrochen • Abgebrochene Anrufe • Ausg. • Intern • Gehalten • Erfolgte Weiterleitungen • Erfolgte Rückfrage • Kurze 							
<ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Status • Zeit im Status • Anmeldedauer • Fortlaufende Anmeldedauer • Grund • Mitarbeiter-ID • Ort • Telefonanlage 	<ul style="list-style-type: none"> • Anmelde-ID • Durchwahl • Position • Aktueller Status KVP • Servicetyp • Service-Untertyp • Kundensegment • Geschäftsergebnis 							

	<ul style="list-style-type: none"> Ausg. • Haltedauer • ACW-Dauer • Dauer Rückfrage • Dauer Intern • Angeboten 	<p>Sprechzeit < 10 Sek.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchschn. Bearb. • Durchschn. ACW-Dauer • Durchschn. Haltedauer • Durchschn. Dauer Eing. • Durchschn. Dauer Ausg. • Durchschn. Klingeldauer • Agentenbelegung
<p>iWD-Agentenaktivität</p> <p>In diesem Bericht werden Aktivitäten von Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kontakten vom Typ iWD-Arbeitsobjekt dargestellt.</p> <p>Objekte: Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p>[+] Statistiken</p> 	<p>iWD-Warteschlangenaktivität</p> <p>In diesem Warteschlangenbericht wird ein Überblick über aktuelle oder nahezu in Echtzeit erfolgende Aktivitäten bereitgestellt, die mit den iWD-Warteschlangen verknüpft sind.</p> <p>Objekte: Sammelbereich.</p> <p>[+] Statistiken</p> 	

Kampagnenberichte

Siehe [Definitionen zu Kampagnenstatistiken](#).

<p>Kampagnenaktivität</p> <p>Mithilfe dieses Berichts können Sie die Aktivität im Zusammenhang mit ausgehenden Kampagnen überwachen.</p> <p>Objekte: Anrufliste, Kampagne.</p> <p>[+] Statistiken</p>	<p>Status Kampagnenrückruf</p> <p>In diesem Bericht sind Informationen im Zusammenhang mit eingeleiteten Kampagnenrückrufen enthalten.</p> <p>Objekte: Anrufliste, Kampagne, Kampagnen-Anrufliste.</p>	<p>Kampagnengruppenaktivität</p> <p>Mithilfe dieses Berichts können Sie die Aktivität im Zusammenhang mit ausgehenden Kampagnengruppen überwachen.</p> <p>Objekte: Kampagnengruppe.</p>
--	--	---

<ul style="list-style-type: none"> • Trefferquote • Geschätzte Dauer • Abgeschlossene Einträge • Abgebrochene Wahlvorgänge • Anrufbeantworter nach Wahlvorgang • Antworten • Versuche Beschäftigt • Abgebrochene Versuche • Unternommene Versuche • DoNotCall-Ergebnisse • Ergebnisse Aufgelegt • Ergebnisse Fax-Modem • Ergebnis Keine Antwort • Ergebnis Falscher Teilnehmer • SIT erkannt 	<p>[+] Statistiken</p> <p>Abgeschlossen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpasst • Geplant • Persönlich abgeschlossen • Persönlich verpasst • Persönlich geplant 	<p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktiviert • Deaktiviert • Wird ausgeführt • Systemfehler • Agenten wartend • Ports wartend • Einträge wartend
<p>Kampagnengruppenstatus</p> <p>Mithilfe dieses Berichts können Sie den aktuellen Status und die aktuelle Dauer im Zusammenhang mit Aktivitäten von ausgehenden Kampagnengruppen überwachen. Zulässige Objekte: Kampagnengruppe.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktueller Status • Systemfehler • Wahlmodus • Agenten wartend • Ports wartend • Einträge wartend 		

eServices-Berichte

Siehe [Definitionen zu eServices-Statistiken](#).

<p>Chat-Agentenaktivität</p> <p>In diesem Bericht werden Aktivitäten von</p>		<p>E-Mail-Agentenaktivität</p> <p>In diesem Bericht werden Aktivitäten von</p>
---	--	---

Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Chatkontakten dargestellt.
Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.

[+] Statistiken

- Anmeldedauer
- Dauer Bereit
- Dauer Nicht bereit
- Klingeldauer
- Bearbeitungszeit
- Durchschn. Bearb.
- % Belegung
- Angeboten
- Angeboten (15 Min.)
- % Akzeptiert
- % Abgelehnt
- % Verpasst
- Akzeptiert
- Akzeptiert (15 Min.)
- Abgelehnt
- Abgelehnt (15 Min.)
- Verpasst
- Verpasst (15 Min.)
- % Erfolgte Weiterl.
- Erfolgte Weiterleitungen

Chat- Warteschlangenaktivität

Anhand dieses Berichts können Sie die Aktivitäten der Chat-Warteschlangengruppe überwachen.
Objekte: Warteschlangengruppe, Warteschlange.

[+] Statistiken

<ul style="list-style-type: none"> • Service-Level • Angefordert • Abgebrochen • Angefordert (15 Min.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Akzeptiert (15 Min.) • Abgebrochen (15 Min.) • Aktuell wartend • Wartezeit • AWT
--	--

Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kontakten vom Typ E-Mail dargestellt.
Objekte: Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.

[+] Statistiken

- Anmeldedauer
- Dauer Bereit
- Dauer Nicht bereit
- % E-Mail-Belegung
- Klingeldauer
- Bearbeitungszeit
- Durchschn. Bearb.
- Angeboten
- Angeboten (Std.)
- % Akzeptiert
- % Abgelehnt
- % Verpasst

Agentennachrichten																																								
<h3>E-Mail-Warteschlangenaktivität</h3> <p>In diesem Warteschlangenbericht wird ein Überblick über aktuelle oder nahezu in Echtzeit erfolgende Aktivitäten in den einzelnen E-Mail-Warteschlangen bereitgestellt.</p> <p>Objekte: Sammelbereich.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td>• Eingetreten</td> <td>• Max. verarbeitet</td> </tr> <tr> <td>• Angehalten</td> <td>• Min. verarbeitet</td> </tr> <tr> <td>• Verschoben</td> <td></td> </tr> </table>	• Eingetreten	• Max. verarbeitet	• Angehalten	• Min. verarbeitet	• Verschoben		<h3>eServices-Agentenaktivität</h3> <p>Anhand dieses Berichts können Sie die KPIs von Agentengruppen im Zusammenhang mit eServices-Medien (Chat, E-Mail, soziale Medien) überwachen und Verhaltensprobleme ermitteln, die behoben werden müssen.</p> <p>Objekte: Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td>• Nutzung</td> <td>• Chat in Bearbeitung</td> </tr> <tr> <td>• Anmeldedauer</td> <td>• Angebotene Chats</td> </tr> <tr> <td>• E-Mail in Bearbeitung</td> <td>• Akzeptierte Chats</td> </tr> <tr> <td>• Angebotene E-Mails</td> <td>• Bearbeitete Chats</td> </tr> <tr> <td>• Akzeptierte E-Mails</td> <td>• Bearbeitungsdauer</td> </tr> <tr> <td>• Bearbeitete E-Mails</td> <td>• Soziale Medien in Bearbeitung</td> </tr> <tr> <td>• Bearbeitungsdauer E-Mails</td> <td>• Angebotene soziale Medien</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Akzeptierte soziale Medien</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Bearbeitete soziale Medien</td> </tr> <tr> <td></td> <td>• Bearbeitungsdauer soziale Medien</td> </tr> </table>	• Nutzung	• Chat in Bearbeitung	• Anmeldedauer	• Angebotene Chats	• E-Mail in Bearbeitung	• Akzeptierte Chats	• Angebotene E-Mails	• Bearbeitete Chats	• Akzeptierte E-Mails	• Bearbeitungsdauer	• Bearbeitete E-Mails	• Soziale Medien in Bearbeitung	• Bearbeitungsdauer E-Mails	• Angebotene soziale Medien		• Akzeptierte soziale Medien		• Bearbeitete soziale Medien		• Bearbeitungsdauer soziale Medien	<h3>KPIs eServices-Warteschlange</h3> <p>In diesem Warteschlangenbericht wird ein Überblick über aktuelle oder nahezu in Echtzeit erfolgende Aktivitäten für eServices-Kanäle bereitgestellt. Zulässige Objekte: Sammelbereich.</p> <p>[+] Statistiken</p> <table border="1"> <tr> <td>• E-Mail wartend</td> <td>• Soziale Medien wartend</td> </tr> <tr> <td>• E-Mail in Bearbeitung</td> <td>• Soziale Medien in Bearbeitung</td> </tr> <tr> <td>• E-Mail in Warteschlange</td> <td>• Soziale Medien in Warteschlange</td> </tr> <tr> <td>• Chat wartend</td> <td>• Arbeitsobjekt wartend</td> </tr> <tr> <td>• Chat in Bearbeitung</td> <td>• Arbeitsobjekt in Bearbeitung</td> </tr> <tr> <td>• Chat in Warteschlange</td> <td>• Arbeitsobjekt in Warteschlange</td> </tr> </table>	• E-Mail wartend	• Soziale Medien wartend	• E-Mail in Bearbeitung	• Soziale Medien in Bearbeitung	• E-Mail in Warteschlange	• Soziale Medien in Warteschlange	• Chat wartend	• Arbeitsobjekt wartend	• Chat in Bearbeitung	• Arbeitsobjekt in Bearbeitung	• Chat in Warteschlange	• Arbeitsobjekt in Warteschlange
• Eingetreten	• Max. verarbeitet																																							
• Angehalten	• Min. verarbeitet																																							
• Verschoben																																								
• Nutzung	• Chat in Bearbeitung																																							
• Anmeldedauer	• Angebotene Chats																																							
• E-Mail in Bearbeitung	• Akzeptierte Chats																																							
• Angebotene E-Mails	• Bearbeitete Chats																																							
• Akzeptierte E-Mails	• Bearbeitungsdauer																																							
• Bearbeitete E-Mails	• Soziale Medien in Bearbeitung																																							
• Bearbeitungsdauer E-Mails	• Angebotene soziale Medien																																							
	• Akzeptierte soziale Medien																																							
	• Bearbeitete soziale Medien																																							
	• Bearbeitungsdauer soziale Medien																																							
• E-Mail wartend	• Soziale Medien wartend																																							
• E-Mail in Bearbeitung	• Soziale Medien in Bearbeitung																																							
• E-Mail in Warteschlange	• Soziale Medien in Warteschlange																																							
• Chat wartend	• Arbeitsobjekt wartend																																							
• Chat in Bearbeitung	• Arbeitsobjekt in Bearbeitung																																							
• Chat in Warteschlange	• Arbeitsobjekt in Warteschlange																																							
<h3>Facebook-Medienaktivitäten</h3> <p>In diesem Bericht werden Aktivitäten von Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Interaktionen in den sozialen Medien</p>	<h3>Twitter-Medienaktivitäten</h3> <p>In diesem Bericht werden Aktivitäten von Agenten oder Agentengruppen im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Interaktionen in den sozialen Medien</p>																																							

<p>dargestellt. Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> Angeboten Angeboten (60 Min.) % Akzeptiert % Abgelehnt % Verpasst Akzeptiert Akzeptiert (60 Min.) Abgelehnt Abgelehnt (60 Min.) Verpasst Verpasst (60 Min.) Simultane Facebook-Aktivitäten 	<p>dargestellt. Objekte: Agent, Agentenarbeitsplatz, Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> Angeboten Angeboten (60 Min.) % Akzeptiert % Abgelehnt % Verpasst Akzeptiert Akzeptiert (60 Min.) Abgelehnt Abgelehnt (60 Min.) Verpasst Verpasst (60 Min.) Simultane Twitter-Aktivitäten
--	---

Warteschlangenberichte

Siehe [Definitionen zu Warteschlangenstatistiken](#).

<p>Rückrufaktivität</p> <p>In diesem Bericht werden Statistiken zu Anrufaktivitäten im Zusammenhang mit den Warteschlangen bereitgestellt. Objekte: Warteschlange.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> In Warteschl. Angeboten Akzeptiert Abgelehnt Verbunden Beantwortet Abgebrochen Abbruch bei Klingelsignal Aktuell akzeptiert Aktuell verbunden Wartezeit Beantwortet in Wartezeit Abgelehnt in 	<p>KPIs Warteschlange</p> <p>Dieser Bericht umfasst eine Darstellung aller Agenten, die einer Gruppe zugewiesen wurden, und ihren aktuellen Status, sodass Supervisoren einen zusammenfassenden Überblick über verfügbares Personal und eine Ansicht der aktuellen Status erhalten. Objekte: Warteschlangengruppe, Warteschlange, Routing-Punkt.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> Service-Level Service Level (10 Sek.) Service Level (20 Sek.) Service Level AWT aktuell Anrufe max. Anrufe min. Weitergeleitet Ältester Anruf wartend 	<p>Grund für Warteschlangenüberlauf</p> <p>In diesem Bericht werden Gründe angeführt, warum Anrufe aus Warteschlangen entfernt wurden. Objekte: Warteschlangengruppe, Warteschlange, Routing-Punkt.</p> <p>[+] Statistiken</p> <ul style="list-style-type: none"> Eingetreten Gelöscht % Gelöscht Überlauf geschlossen Überlauf Sondertag Überlauf Notfall Überlauf abgehalten Überlauf Routing Überlauf Sprachmitteilung Überlauf Nachricht Überlauf ausgelagert
--	--	---

	<p>Wartezeit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insgesamt gelöscht 	<p>(30 Sek.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service Level (45 Sek.) • Service Level (60 Sek.) • Einmalig eingetreten • Eingetreten • Abgebrochen • Beim Klingeln abgebrochen • Gelöscht • Beantwortet • Beantwortet < 10 Sek. • Beantwortet in 10 und 20 Sek. • Beantwortet < 30 Sek. • Beantwortet < 60 Sek. • Aktuelle Anrufe 	<ul style="list-style-type: none"> • Max. Antwortzeit • Gi2 • Durchschn. Bearb. • AWA • AWT • % Abgebrochen • % Gelöscht • Wartezeit • Angemeldete Agenten • Bereite Agenten • % Bereite Agenten
--	---	---	---

Agentenstatistik

Bericht	Statistik	Definition
Status der Agentengruppe	Bereit	Die Anzahl der Agenten, die aktuell den Status „Bereit“ aufweisen. In der Regel stellt dies die Gesamtzahl der Agenten dar, die auf Kundeninteraktionen oder bestimmte Aufgaben warten.
Status der Agentengruppe	Nicht bereit	Die Anzahl der Agenten, die derzeit angemeldet sind und momentan den Status „Nicht bereit“ aufweisen. In der Regel stellt dies die Gesamtzahl der Agenten dar, die nicht zur Verfügung stehen, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	Pause	Die Anzahl der Agenten, die den Status „Nicht bereit“ aufweisen und bei denen „Pause“ als Grund angegeben ist.
Status der Agentengruppe	Mittag	Die Anzahl der Agenten, die den Status „Nicht bereit“ aufweisen und bei denen „Mittag“ als Grund angegeben ist.
Status der Agentengruppe	Offline	Die Anzahl der Agenten, die den Status „Nicht bereit“ aufweisen und bei denen ein anderer Grund als „Mittag“ und „Pause“ angegeben ist.
Status der Agentengruppe	ACW	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status AfterCallWork. Dieser Status ist in der Regel der Fall, wenn ein Agent nicht mehr im Gespräch mit dem Kunden ist, jedoch noch zusätzliche Zeit benötigt, um die Anforderungen der Kunden ordnungsgemäß zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	Rückfrage	Die aktuelle Anzahl von Agenten im Status CallConsult (d. h., die Rückfragenanrufe durchführen).
Status der Agentengruppe	Wählt	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallDialing (d. h., die sich im Wählmodus befinden).
Status der Agentengruppe	Wird gehalten	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallOnHold, d. h.,

Bericht	Statistik	Definition
		dass ein oder mehrere Anrufe des Agenten gehalten werden.
Status der Agentengruppe	Inbound	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallInbound, d. h., dass der Agent einen oder mehrere Inbound-Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Outbound	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallOutbound, d. h., dass der Agent einen oder mehrere Outbound-Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Intern	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallInternal, d. h., dass der Agent einen oder mehrere interne Anrufe durchführt.
Status der Agentengruppe	Klingelt	Die aktuelle Anzahl von Agenten mit dem Status CallRinging, d. h., dass ein oder mehrere Anrufe darauf warten, von einem Agenten beantwortet zu werden.
Status der Agentengruppe	Abgemeldet	Die Anzahl der Agenten, die aktuell aus der Genesys-Umgebung abgemeldet sind.
Status der Agentengruppe	% Bereit	Der Prozentsatz der Agenten, der bereit ist, Kundenanrufe zu bearbeiten.
Status der Agentengruppe	% Nicht bereit	Der Prozentsatz der Agenten mit dem Status „Nicht bereit“.
Status der Agentengruppe	% Inbound	Der Prozentsatz der Agenten, die Kundenanrufe bearbeiten.
Agenten-KPIs	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. In dieser Metrik wird die Anmeldedauer nicht berücksichtigt, wenn die Telefonanlage vom Stat Server getrennt ist. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Anmeldedauer für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent auf den nächsten Anruf gewartet hat. Die Gesamtdauer aller Status von „WaitForNextCall“, die für einen bestimmten Agenten während des Berichtsintervalls

Bericht	Statistik	Definition
		abgeschlossen wurden. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Zeit im Status „Bereit“ für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, in der sich die DN eines Agenten während des Berichtsintervalls im Status „NotReadyForNextCall“ befand. Wenn diese Metrik auf eine Agentengruppe angewendet wird, berechnet sie die gesamte Zeit im Status „Nicht bereit“ für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agenten-KPIs	Pausendauer	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus dem Grund „Pause“ nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Mittagspause	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus dem Grund „Mittagspause“ nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Offline-Dauer	Die Gesamtdauer, während der ein Agent nicht verfügbar war, um eingehende Interaktionen zu bearbeiten, da er aus einem anderen Grund als „Pause“ oder „Mittag“ nicht bereit war.
Agenten-KPIs	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, während der Anrufe auf einem Agententelefon eingingen.
Agenten-KPIs	Wähldauer	Die Gesamtdauer, während der Anrufe auf einem Agententelefon gewählt wurden.
Agenten-KPIs	Bearbeitungszeit	Die Gesamtdauer, während der Agenten eingehende, interne oder ausgehende Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Eing.	Die Gesamtdauer, während der Agenten Inbound-Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Ausg.	Die Gesamtdauer, während der Agenten ausgehende Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Haltedauer	Die Gesamtdauer, die Agenten im Status „Halten“ verbracht

Bericht	Statistik	Definition
		haben.
Agenten-KPIs	ACW-Dauer	Die Gesamtdauer, in der sich die DN(s) eines Agenten während des Berichtsintervalls im Status „AfterCallWork“ befand(en). Dies entspricht in der Regel der Zeit, die ein Agent mit der Nachbearbeitung nach Anrufen verbracht hat.
Agenten-KPIs	Dauer Rückfrage	Die Gesamtdauer, während der Agenten Rückfragenanrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Dauer Intern	Die Gesamtdauer, während der Agenten interne Anrufe bearbeiteten.
Agenten-KPIs	Angeboten	Die Gesamtzahl der Anrufe, die einem Agenten angeboten wurden.
Agenten-KPIs	Beantwortet	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die der Agent beantwortet hat.
Agenten-KPIs	Beantwortet (letzte Std.)	Die Gesamtzahl der eingehenden Anrufe, die der Agent in der letzten Stunde beantwortet hat.
Agenten-KPIs	Beim Klingeln abgebrochen	Die Gesamtzahl der Anrufe, die während des Klingelns am Agenten-Desktop abgebrochen wurden.
Agenten-KPIs	Abgebrochene Anrufe	Die Gesamtzahl der Anrufe, die von einem Agenten-Desktop an einen anderen weitergeleitet wurden (RONA).
Agenten-KPIs	Ausg.	Die Gesamtzahl der ausgehenden Anrufe, die von dem Agenten bearbeitet wurden.
Agenten-KPIs	Intern	Die Gesamtzahl der internen Anrufe, die von dem Agenten bearbeitet wurden.
Agenten-KPIs	Gehalten	Die Gesamtzahl der Anrufe, die der Agent auf Halten gesetzt hat.
Agenten-KPIs	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die von diesem Agenten während des Berichtsintervalls weitergeleitet wurden.
Agenten-KPIs	Erfolgte Rückfrage	Die Gesamtzahl der Sprachrückfragen, die von diesem Agenten vorgenommen wurden.

Bericht	Statistik	Definition
Agenten-KPIs	Kurze Sprechzeit < 10 Sek.	Die Gesamtzahl der Ereignisse, in denen sich die DN dieses Agenten in einem Anrufstatus befand, der unter der angegebenen Dauer (10 Sek.) lag.
Agenten-KPIs	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit stellt die Gesamtdauer dar, während der ein Agent eingehende, ausgehende, interne Aufgaben sowie Aufgaben im Zusammenhang mit Rückfragen, im Status „Halten“ und der Anrufnachbearbeitung bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtzahl der eingehenden, ausgehenden und internen Anrufe geteilt wird.
Agenten-KPIs	Durchschn. ACW-Dauer	Die durchschnittliche Anrufnachbearbeitungszeit stellt die Gesamtdauer dar, während der sich ein Agent im ACW-Status befindet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, die dieser Agent in der ACW verbrachte.
Agenten-KPIs	Durchschn. Haltedauer	Die durchschnittliche Haltedauer stellt die Gesamtzeit dar, während der sich ein Agent im Status „Halten“ befindet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, die dieser Agent einen Kunden auf Halten gesetzt hat.
Agenten-KPIs	Durchschn. Dauer Eing.	Die durchschnittliche Inbound-Dauer stellt die Gesamtzeit dar, während der ein Agent eingehende Anrufe bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der dieser Agent Inbound-Anrufe bearbeitet.
Agenten-KPIs	Durchschn. Dauer Ausg.	Die durchschnittliche Outbound-Dauer stellt die Gesamtzeit dar, während der ein Agent ausgehende Anrufe bearbeitet, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der dieser Agent Outbound-Anrufe bearbeitet.
Agenten-KPIs	Durchschn. Klingeldauer	Die durchschnittliche Klingeldauer stellt die Gesamtzeit

Bericht	Statistik	Definition
		dar, während der es an einem Agenten-Desktop klingelt, wobei diese durch die Gesamtdauer geteilt wird, in der es an diesem Agenten-Desktop geklingelt hat.
Agenten-KPIs	Agentenbelegung	Der Prozentsatz der Zeit, die ein Agent mit der Bearbeitung von Anrufen verbringt, im Vergleich zu seiner Anmeldezeit insgesamt.
Agentenanmeldung	Aktueller Status	Der aktuelle Status eines bestimmten Agenten. Einige Beispiele für den Status eines Agenten sind CallInbound, CallOutbound und CallConsult.
Agentenanmeldung	Zeit im Status	Die Zeit, die dieser Agent im aktuellen Status verbracht hat.
Agentenanmeldung	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn er auf GroupAgents und GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Agentenanmeldung	Fortlaufende Anmeldedauer	Die aktuelle fortlaufende Zeit, in der der Agent angemeldet blieb. Wenn er auf GroupAgents und GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Summe aller Agenten (Arbeitsplätze) in der Gruppe.
Agentenanmeldung	Grund	Grund/Gründe, die von dem Agenten ausgewählt wurden.
Agentenanmeldung	Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten.
Agentenanmeldung	Arbeitsplatz	Der Arbeitsplatz des Agenten.
Agentenanmeldung	Telefonanlage	Die Telefonanlage des Agenten.
Agentenanmeldung	Anmelde-ID	Die Anmelde-ID des Agenten.
Agentenanmeldung	Durchwahl	Die Durchwahl des Agenten.
Agentenanmeldung	Position	Die Position des Agenten.
Agentenanmeldung	Aktueller Status KVP	Der aktuelle Status eines bestimmten Agenten, der in den Formeln für KVPs (Servicetyp, Service-Untertyp, Kundensegment, Geschäftsergebnis) verwendet werden soll.
Agentenanmeldung	Servicetyp	Der Servicetyp, der der Anrufsegmentierung zugeordnet

Bericht	Statistik	Definition
		ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
Agentenanmeldung	Service-Untertyp	Der Service-Untertyp, der der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
Agentenanmeldung	Kundensegment	Das Kundensegment, das der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
Agentenanmeldung	Geschäftsergebnis	Das Geschäftsergebnis, das der Anrufsegmentierung zugeordnet ist. Muss im Callflow als KVP definiert werden.
iWD-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
iWD-Agentenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
iWD-Agentenaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
iWD-Agentenaktivität	Beendet	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
iWD-Agentenaktivität	Bearbeitet	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums bearbeitet wurden.
iWD-Agentenaktivität	Zeitlimit erreicht	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums von

Bericht	Statistik	Definition
		dieser Ressource oder Agentengruppe akzeptiert, abgerufen oder erstellt und anschließend aufgrund längerer Inaktivität widerrufen wurden. Bei E-Mail-Interaktionen schließt dieser Statistiktyp widerrufene E-Mail-Interaktionen aus, die vom Agenten abgelehnt wurden, und schließt Interaktionen ein, die beim Versand das Zeitlimit überschritten haben.
iWD-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von Arbeitsobjekten, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/haben. Wenn er auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Gesamtanzahl an Weiterleitungen, die alle Agenten der jeweiligen Gruppe durchgeführt haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
iWD-Agentenaktivität	Bearbeitungszeit	Die Gesamtzeit, die Arbeitsobjekte an diesem Arbeitsplatz oder dem Desktop dieses Agenten oder dieser Agentengruppe zu Beginn des Berichtsintervalls entweder in Bearbeitung waren und die Bearbeitung innerhalb desselben Berichtsintervalls abgeschlossen wurde oder deren Bearbeitung innerhalb des Berichtsintervalls begann und innerhalb desselben Berichtsintervalls abgeschlossen wurde.
iWD-Agentenaktivität	Durchschn. Bearbeitungszeit	Die durchschnittliche Zeit, die ein Agent, ein Arbeitsplatz oder eine Gruppe mit der Bearbeitung von Arbeitsobjektinteraktionen verbracht hat.
iWD-Warteschlangenaktivität	Eingetreten	Die Gesamtanzahl von Arbeitsobjektinteraktionen, die während des angegebenen Zeitraums in die Warteschlange eingetreten sind.

Bericht	Statistik	Definition
iWD-Warteschlangenaktivität	Angehalten	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, für die die Bearbeitung während des angegebenen Zeitraums angehalten wurde, während sie sich in dieser Warteschlange befanden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Vershoben	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjekte, die während des angegebenen Zeitraums von dieser Warteschlange in eine andere Warteschlange verschoben wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Max. verarbeitet	Die Höchstanzahl von Arbeitsobjekten, die während des angegebenen Zeitraums innerhalb des Contact Center entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Min. verarbeitet	Die Mindestanzahl von Arbeitsobjekten, die innerhalb des angegebenen Zeitraums entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
iWD-Warteschlangenaktivität	Aktuell wartend	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
iWD-Warteschlangenaktivität	Aktuell in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.

Kampagnenstatistiken

Bericht	Statistik	Definition
Kampagnenaktivität	Trefferquote	Der Prozentsatz der von einem Kampagnenmanager initiierten erfolgreichen Wählversuche mit dem Anrufergebnis „Antwort“ (DialAnswer) – was bedeutet, dass der Anruf durch einen Menschen beantwortet wurde – im Verhältnis zur Anzahl der im gleichen Zeitraum durchgeführten Wählversuche (DialMade).
Kampagnenaktivität	Geschätzte Dauer	Die geschätzte Zeit in Minuten, um eine Kampagne oder Anrufliste abzuschließen.
Kampagnenaktivität	Abgeschlossene Einträge	Die Gesamtzahl der Leads aus Anruflisten (wobei Einträge desselben Leads als ein Eintrag gezählt werden), die so weit bearbeitet wurden, dass keine weitere Aktion unternommen wird.
Kampagnenaktivität	Abgebrochene Wählvorgänge	Die Gesamtzahl der Wählversuche mit dem Anrufergebnis „Abbruch“. CampAbandoned-Statistiken beziehen sich auf eine bestimmte Kampagne oder eine bestimmte Anrufliste.
Kampagnenaktivität	Anrufbeantworter nach Wählvorgang	Die Anzahl der durch den Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis „Anrufbeantworter erkannt“, d. h., dass der Kampagnenmanager den Anruf abgebrochen hat, weil bei der angerufenen Partei ein Anrufbeantworter erkannt wurde.
Kampagnenaktivität	Antworten	Die Gesamtzahl der Wählversuche, die durch einen Kampagnenmanager initiiert wurden, mit dem Anrufergebnis „Antwort“ (wenn ein Anruf durch einen Menschen beantwortet wird). In einigen Contact Center kann das Anrufergebnis auch bedeuten, dass der richtige Teilnehmer kontaktiert wurde,

Bericht	Statistik	Definition
		d. h., der Anruf wird von einer Person beantwortet, bei der es sich um keinen falschen Teilnehmer handelt.
Kampagnenaktivität	Versuche Beschäftigt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wahlversuche mit dem Anrufergebnis „Besetzt“. Das heißt, dass der Anruf nicht zustande kam, weil bei der angerufenen Partei besetzt ist.
Kampagnenaktivität	Abgebrochene Versuche	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wahlversuche mit dem Anrufergebnis „Abgebrochen“.
Kampagnenaktivität	Unternommene Versuche	Die Gesamtzahl aller von einem Kampagnenmanager durchgeführten (initiierten) Wahlversuche mit beliebigem Anrufergebnis.
Kampagnenaktivität	DoNotCall-Ergebnisse	Die Gesamtzahl der abgeschlossenen Wahlversuche, die durch einen Kampagnenmanager initiiert wurden, mit dem Anrufergebnis „DoNotCall“, d. h., dass der Kunde auf die Liste „Nicht anrufen“ gesetzt werden wollte, als der Anruf von einem Betreiber abgefangen wurde. Dieser Fall gilt ebenfalls als erfolgloser Wahlversuch.
Kampagnenaktivität	Ergebnisse Aufgelegt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wahlversuche mit dem Anrufergebnis „Aufgelegt“. Aufgelegte Anrufe sind Anrufe, die am Ziel beantwortet wurden, aber dann in der Warteschlange abgebrochen werden, weil kein Agent verfügbar ist, der sie annehmen kann.
Kampagnenaktivität	Ergebnisse Fax-Modem	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wahlversuche mit dem Anrufergebnis „Fax erkannt“ oder „Modem erkannt“.
Kampagnenaktivität	Ergebnis Keine Antwort	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wahlversuche mit dem Anrufergebnis „Keine

Bericht	Statistik	Definition
		Antwort“.
Kampagnenaktivität	Ergebnis Falscher Teilnehmer	Die Gesamtanzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis „Falscher Teilnehmer“, d. h., dass der Anruf durch eine Person beantwortet wurde, die nicht die gewünschte Person ist.
Kampagnenaktivität	SIT erkannt	Die Gesamtzahl der durch einen Kampagnenmanager initiierten erfolglosen Wählversuche mit dem Anrufergebnis „DIALSITDetected“. Ein spezieller Informationston (SIT) identifiziert eine vom Netzwerk bereitgestellte Ansage und geht einer maschinengenerierten Ansage voran, wenn z. B. eine Telefonnummer ungültig ist, keine Leitung frei ist oder wenn eine aufgezeichnete Betreibernachricht einen Anruf abfängt.
Status Kampagnenrückruf	Abgeschlossen	Die Gesamtanzahl abgeschlossener Rückrufe. Der Abschluss eines Rückrufs zeigt lediglich an, dass der Rückruf durchgeführt wurde. Er sagt nichts darüber aus, ob der Rückruf erfolgreich abgeschlossen wurde.
Status Kampagnenrückruf	Verpasst	Die Gesamtanzahl verpasster Rückrufe. Ein Rückruf wird als „Verpasst“ erachtet, wenn er für einen bestimmten Zeitraum geplant ist, der Rückruf jedoch aus einem beliebigen Grund nicht ausgeführt wird.
Status Kampagnenrückruf	Geplant	Die Gesamtanzahl geplanter Rückrufe.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich abgeschlossen	Die Gesamtanzahl abgeschlossener persönlicher Rückrufe. Der Abschluss eines persönlichen Rückrufs zeigt lediglich an, dass der Rückruf durchgeführt wurde. Er sagt nichts darüber aus, ob der Rückruf erfolgreich abgeschlossen wurde.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich verpasst	Die Gesamtanzahl verpasster

Bericht	Statistik	Definition
		persönlicher Rückrufe. Ein persönlicher Rückruf wird als verpasst eingestuft, wenn z. B. zum Zeitpunkt des geplanten Rückrufs alle ausgehenden Leitungen belegt sind oder wenn der Agent, dem der Anruf zugewiesen ist, zu der für den persönlichen Rückruf geplanten Zeit belegt ist.
Status Kampagnenrückruf	Persönlich geplant	Die Gesamtanzahl geplanter persönlicher Rückrufe.
Kampagnengruppenaktivität	Aktiviert	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status „StatusActivated“ aufwies. Der Status „StatusActivated“ gibt an, dass die Kampagne für eine bestimmte Gruppe geladen wurde, aber noch kein Wählvorgang erfolgt ist.
Kampagnengruppenaktivität	Deaktiviert	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status „Deaktiviert“ aufwies. Der Status „StatusDeactivated“ gibt an, dass für die angegebene Kampagnengruppe keine Kampagne geladen wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Wird ausgeführt	Die Gesamtzeit, die eine bestimmte Kampagnengruppe den Status „StatusRunning“ aufwies. Der Status „StatusRunning“ bedeutet, dass eine Kampagne für eine bestimmte Gruppe geladen worden ist und der Wählvorgang ausgeführt wird.
Kampagnengruppenaktivität	Systemfehler	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung „SystemError“ aufwies. Diese Systembedingung bedeutet, dass ein Systemfehler, z. B. ein Telefonanlagenfehler oder eine Softwareproblem, verhindert, dass die Kampagne ausgeführt wird, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Agenten wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung „WaitingAgents“ aufwies. Die

Bericht	Statistik	Definition
		Systembedingung „WaitingAgents“ gibt an, dass keine Agenten verfügbar sind, um die Kampagne auszuführen, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Ports wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung „WaitingPorts“ aufwies. Diese Systembedingung gibt an, dass keine Ports verfügbar sind, um neue Anrufe zu initiieren, und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenaktivität	Einträge wartend	Die Gesamtzeit, während der eine angegebene Kampagnengruppe die Systembedingung „WaitingRecords“ aufwies. Diese Systembedingung gibt an, dass die Kampagne keine Einträge aufweist und dass der Wählvorgang angehalten wurde.
Kampagnengruppenstatus	Aktueller Status	Der aktuelle Status einer Kampagne oder einer bestimmten Gruppe in einer Kampagne. Der Status einer Kampagne wird durch einen von drei möglichen Objektstatus bestimmt: StatusDeactivated, StatusActivated oder StatusRunning sowie zusätzliche dauerhafte Aktionen, die mit einem bestimmten Status einhergehen können.
Kampagnengruppenstatus	Systemfehler	Der Zeitraum, seit dem die Systembedingung „SystemError“ für eine bestimmte Kampagne begonnen hat.
Kampagnengruppenstatus	Wählmodus	Die Zeit, die verstrichen ist, seitdem sich eine bestimmte Kampagnengruppe im aktuellen Wählmodus befand.
Kampagnengruppenstatus	Agenten wartend	Der Zeitraum, seit dem die Systembedingung „Agenten wartend“ für eine bestimmte Kampagne begonnen hat. Bei dieser Systembedingung sind keine Agenten verfügbar, um die Kampagne auszuführen, und der Wählvorgang wurde für diese Gruppe angehalten.

Bericht	Statistik	Definition
Kampagnengruppenstatus	Ports wartend	Die Zeit, die verstrichen ist, seitdem sich eine CampaignGroup in der aktuellen Systembedingung „Ports wartend“ befindet. Bei dieser Systembedingung sind keine Ports verfügbar, um neue Anrufe zu initiieren, und der Wählvorgang wurde angehalten.
Kampagnengruppenstatus	Einträge wartend	Die Zeit, die verstrichen ist, seitdem sich eine bestimmte Kampagnengruppe in der aktuellen Systembedingung „Einträge wartend“ befindet. Bei dieser Systembedingung weist die Kampagne keine Einträge auf und der Wählvorgang wurde während des angegebenen Zeitraums angehalten.

eServices-Statistiken

Bericht	Statistik	Definition
Chat-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, während der überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn er auf GroupAgents und GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die gesamte Anmeldedauer für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
Chat-Agentenaktivität	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent im Status „Bereit“ auf den nächsten Chat gewartet hat.
Chat-Agentenaktivität	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, während der dieser Agent im Status „Nicht bereit“ auf Chatmedien gewartet hat.
Chat-Agentenaktivität	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, die ein Chat-Pop-up auf dem Desktop des Agenten angezeigt wurde. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, wird nur die Zeit der ersten Chateinladung in dieser Statistik gezählt.
Chat-Agentenaktivität	Bearbeitungszeit	Die Gesamtzeit, die der Agent mit der Bearbeitung von Chats verbracht hat. Die Dauer ist nicht begrenzt auf die Fokuszeit dieses Chats. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, werden sie mehrmals gezählt.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Bearb.	Die Durchschnittsdauer, die der Agent mit der Bearbeitung von Chats verbracht hat. Die Dauer ist nicht begrenzt auf die Fokuszeit dieses Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Belegung	Das Verhältnis der Zeit, die mit der Bearbeitung von Chatsitzungen verbracht wurde, zur gesamten Anmeldedauer des Agenten. Wenn Agenten mehrere Chats parallel bearbeiten, kann diese Statistik über 100 % liegen.
Chat-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Chats, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur

Bericht	Statistik	Definition
		Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Chat-Agentenaktivität	Angeboten (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Chat-Agentenaktivität	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	% Verpasst	Der Prozentsatz von Chats, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Chat-Agentenaktivität	Akzeptiert (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Chat-Agentenaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Chat-Agentenaktivität	Abgelehnt (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.

Bericht	Statistik	Definition
Chat-Agentenaktivität	Verpasst	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Chat-Agentenaktivität	Verpasst (15 Min.)	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Chat-Agentenaktivität	% Erfolgte Weiterl.	Der Prozentsatz von Chats, die an einen anderen Agenten weitergeleitet wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Chats.
Chat-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von Chats, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
Chat-Agentenaktivität	Kurz < 30 Sek.	Die Gesamtanzahl der Ereignisse, in denen der Agent Chatsitzungen in weniger als der angegebenen Dauer abgeschlossen hat.
Chat-Agentenaktivität	Simultane Chats	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Chats.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Chatdauer	Die durchschnittliche Dauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chat-Mindestdauer	Die Mindestdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chat-Höchstdauer	Die Höchstdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Chatdauer	Die Gesamtdauer, die bei der Bearbeitung einer Chatsitzung mit einem Kunden verbracht wird.
Chat-Agentenaktivität	Kunde Durchschn. Wartezeit	Durchschnittliche Wartezeit von Kunden auf einen Agenten

Bericht	Statistik	Definition
		während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Kunde Max. Wartezeit	Maximale Wartezeit von Kunden auf einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Begrüßungsdauer	Durchschnittliche Dauer vor der ersten Begrüßung durch einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Max. Begrüßungsdauer	Maximale Dauer vor der ersten Begrüßung durch einen Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Antwortdauer	Durchschnittlich erforderliche Zeit für einen Agenten, um während der Bearbeitung einer Chatsitzung einem Kunden zu antworten.
Chat-Agentenaktivität	Max. Antwortdauer	Maximal erforderliche Zeit eines Agenten, um während der Bearbeitung einer Chatsitzung einem Kunden zu antworten.
Chat-Agentenaktivität	Durchschn. Nachrichtengröße	Durchschnittliche Größe der vom Agenten während der Bearbeitung einer Chatsitzung gesendeten Nachricht.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtzahl der Agentenantworten	Gesamtzahl der Antworten, die der Agent an den Kunden gesendet hat.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtdauer der Agentenantworten	Die Gesamtdauer, die ein Agent mit dem Antworten an einen Kunden verbracht hat
Chat-Agentenaktivität	Gesamtgröße der Agentennachrichten	Die Gesamtzahl der Zeichen, die der Agent in die Nachricht eingegeben hat.
Chat-Agentenaktivität	Gesamtzahl der Agentennachrichten	Die Gesamtzahl der Nachrichten, die der Agent gesendet hat.
Chat-Warteschlangenaktivität	Service Level	Ein Verhältnis der angenommenen Chats zu den angeforderten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Angefordert	Gesamtanzahl von angeforderten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Akzeptiert	Gesamtanzahl von durch den Agenten akzeptierten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Abgebrochen	Gesamtanzahl von Chats, die während des Wartens abgebrochen wurden.
Chat-Warteschlangenaktivität	Angefordert (15 Min.)	Gesamtanzahl von angeforderten

Bericht	Statistik	Definition
		Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Akzeptiert (15 Min.)	Gesamtanzahl von durch den Agenten akzeptierten Chats.
Chat-Warteschlangenaktivität	Abgebrochen (15 Min.)	Gesamtanzahl von Chats, die während des Wartens abgebrochen wurden.
Chat-Warteschlangenaktivität	Aktuell wartend	Aktuelle Anzahl von Chats, die darauf warten, akzeptiert zu werden.
Chat-Warteschlangenaktivität	Wartezeit	Gesamtzeit, die der Chat mit Wartezeit verbracht hat, bevor er abgebrochen oder von dem Agenten akzeptiert wurde.
Chat-Warteschlangenaktivität	AWT	Durchschnittliche Zeit, die der Chat mit Wartezeit verbracht hat, bevor er abgebrochen oder von dem Agenten akzeptiert wurde.
E-Mail-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, die überwachte Agenten angemeldet waren. Wenn dieser Statistiktyp auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet er die gesamte Anmeldezeit für alle Agenten, die der angegebenen Gruppe angehören.
E-Mail-Agentenaktivität	Dauer Bereit	Die Gesamtdauer, die dieser Agent auf die nächste E-Mail gewartet hat.
E-Mail-Agentenaktivität	Dauer Nicht bereit	Die Gesamtdauer, die dieser Agent im Status „Nicht bereit“ auf E-Mail-Medien gewartet hat.
E-Mail-Agentenaktivität	% E-Mail-Belegung	Das Verhältnis der Zeit, die mit der Bearbeitung von E-Mail-Sitzungen verbracht wurde, zur gesamten Anmeldedauer des Agenten.
E-Mail-Agentenaktivität	Klingeldauer	Die Gesamtdauer, die ein E-Mail-Pop-up auf dem Desktop des Agenten angezeigt wurde.
E-Mail-Agentenaktivität	Bearbeitungszeit	Die Gesamtdauer, die der Agent mit der Bearbeitung einer E-Mail verbracht hat (die Dauer ist nicht auf die Fokuszeit des Agenten beschränkt).
E-Mail-Agentenaktivität	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Dauer, die der Agent mit der Bearbeitung einer E-Mail verbracht hat (die Dauer ist nicht auf die Fokuszeit des Agenten beschränkt).

Bericht	Statistik	Definition
E-Mail-Agentenaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Angeboten (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	% Verpasst	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Akzeptiert (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Abgelehnt (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen

Bericht	Statistik	Definition
		Zeitraum zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Verpasst	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Verpasst (Std.)	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Fertig	Die Gesamtzahl der eingehenden E-Mails, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	Fertig (Std.)	Die Gesamtzahl der eingehenden E-Mails, die von einem Agenten oder einer Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums beendet wurden.
E-Mail-Agentenaktivität	% Fertig	Der Prozentsatz von E-Mails, die von einem Agenten beendet wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	% Erfolgte Weiterl.	Der Prozentsatz von E-Mails, die an einen anderen Agenten weitergeleitet wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener E-Mails.
E-Mail-Agentenaktivität	Erfolgte Weiterleitungen	Die Gesamtzahl der Weiterleitungen von E-Mails, die dieser Agent oder diese Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums vorgenommen hat/haben. Wenn er auf GroupAgents oder GroupPlaces angewendet wird, berechnet dieser Statistiktyp die Gesamtanzahl an Weiterleitungen, die alle Agenten der jeweiligen Gruppe durchgeführt haben. Dieser Statistiktyp zählt jede Weiterleitungsinstanz separat, einschließlich derer, bei denen der Agent die gleiche Interaktion mehrmals weiterleitet.
E-Mail-Agentenaktivität	Unerwünscht gesendet	Die Gesamtanzahl der E-Mails,

Bericht	Statistik	Definition
		die von einem Agenten ohne Anforderung des Kunden gesendet wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Eingetreten	Die Gesamtanzahl von E-Mail-Interaktionen, die während des angegebenen Zeitraums in die Warteschlange eingetreten sind.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Angehalten	Die Gesamtzahl der E-Mail-Interaktionen, für die die Bearbeitung während des angegebenen Zeitraums angehalten wurde, während sie sich in dieser Warteschlange befanden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Verschoben	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums von dieser Warteschlange in eine andere Warteschlange verschoben wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Max. verarbeitet	Die Höchstanzahl von E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums innerhalb des Contact Center entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
E-Mail-Warteschlangenaktivität	Min. verarbeitet	Die Mindestanzahl von E-Mails, die innerhalb des angegebenen Zeitraums entweder zu bearbeiten waren oder bearbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Nutzung	Der Prozentsatz der Zeit, die ein Agent aktiv mit der Bearbeitung von Kontakten verbracht hat, im Vergleich zur aktuellen Zeit.
eServices-Agentenaktivität	Anmeldedauer	Die Gesamtdauer, die überwachte Agenten angemeldet waren.
eServices-Agentenaktivität	E-Mail in Bearbeitung	Die Gesamtanzahl der Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden. Wenn er auf GroupAgents angewendet wird, gibt dieser Statistiktyp die aktuelle Anzahl der Interaktionen an, die alle Agenten in einer bestimmten Agentengruppe bearbeitet haben.
eServices-Agentenaktivität	Angebotene E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die dieser Ressource oder Agentengruppe während des

Bericht	Statistik	Definition
		angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete E-Mails	Die Gesamtzahl der E-Mails, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten oder einer Agentengruppe bearbeitet und verarbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer E-Mails	Die Gesamtdauer, die Agenten/ Agentengruppen mit der Bearbeitung von E-Mail- und SMS-Transaktionen verbracht haben.
eServices-Agentenaktivität	Chat in Bearbeitung	Die Gesamtanzahl der Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden. Wenn er auf GroupAgents angewendet wird, gibt dieser Statistiktyp die aktuelle Anzahl der Interaktionen an, die alle Agenten in einer bestimmten Agentengruppe bearbeitet haben.
eServices-Agentenaktivität	Angebotene Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die dieser Ressource während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete Chats	Die Gesamtzahl der Chats, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten oder einer Agentengruppe

Bericht	Statistik	Definition
		bearbeitet und verarbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer Chats	Die Gesamtdauer, die der Agent/ die Agentengruppen mit der Bearbeitung von Chat-Transaktionen verbracht hat/ haben.
eServices-Agentenaktivität	Soziale Medien in Bearbeitung	Die Gesamtanzahl der aktuellen Interaktionen, die von dieser Ressource zum Zeitpunkt der Messung bearbeitet werden.
eServices-Agentenaktivität	Angebote soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die dieser Ressource während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
eServices-Agentenaktivität	Akzeptierte soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die akzeptiert wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitete soziale Medien	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die während des angegebenen Zeitraums von einem Agenten an diesem Arbeitsplatz oder diesem Agenten an seinem Desktop bearbeitet wurden.
eServices-Agentenaktivität	Bearbeitungsdauer soziale Medien	Die Gesamtdauer, die der Agent/ die Agentengruppen mit der Bearbeitung von Transaktionen für soziale Medien verbracht hat/ haben.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail wartend	Die Gesamtzahl der E-Mail-Interaktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der E-Mail-Interaktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	E-Mail in Warteschlange	Die Gesamtzahl der E-Mail-Interaktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Chat wartet	Die Gesamtzahl der Chatinteraktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.

Bericht	Statistik	Definition
KPIs eServices-Warteschlange	Chat in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Chatinteraktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Chat in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Chatinteraktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien wartend	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Soziale Medien in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Interaktionen in sozialen Medien, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt wartend	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit auf ihre Bearbeitung warten.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt in Bearbeitung	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die zurzeit bearbeitet werden.
KPIs eServices-Warteschlange	Arbeitsobjekt in Warteschlange	Die Gesamtzahl der Arbeitsobjektinteraktionen, die sich zurzeit in der Interaktionswarteschlange befinden.
Facebook-Medienaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Posts, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Facebook-Medienaktivität	Angeboten (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.

Bericht	Statistik	Definition
Facebook-Medienaktivität	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Posts, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivität	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Posts, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivität	% Verpasst	Der Prozentsatz von Posts, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Facebook-Aktivitäten.
Facebook-Medienaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Facebook-Medienaktivität	Akzeptiert (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Facebook-Medienaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Facebook-Medienaktivität	Abgelehnt (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Facebook-Medienaktivität	Verpasst	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Facebook-Medienaktivität	Verpasst (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Posts, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Facebook-Medienaktivität	Simultane Facebook-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Facebook-Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivität	Angeboten	Die Gesamtzahl der Tweets, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des

Bericht	Statistik	Definition
		angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Twitter-Medienaktivität	Angeboten (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die diesem Agenten oder dieser Agentengruppe während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden. Dieser Statistiktyp zählt Interaktionen, die sowohl von Business-Routing-Strategien als auch anderen Agenten angeboten wurden.
Twitter-Medienaktivität	% Akzeptiert	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten akzeptiert wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Twitter-Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivität	% Abgelehnt	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten abgelehnt wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Twitter-Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivität	% Verpasst	Der Prozentsatz von Tweets, die von einem Agenten verpasst wurden, basierend auf der Gesamtanzahl angebotener Twitter-Aktivitäten.
Twitter-Medienaktivität	Akzeptiert	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Twitter-Medienaktivität	Akzeptiert (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die der Agent akzeptiert hat.
Twitter-Medienaktivität	Abgelehnt	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.
Twitter-Medienaktivität	Abgelehnt (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die abgelehnt wurden.

Bericht	Statistik	Definition
Twitter-Medienaktivität	Verpasst	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Twitter-Medienaktivität	Verpasst (60 Min.)	Die Gesamtzahl der Tweets, die während des angegebenen Zeitraums zur Bearbeitung angeboten wurden und die verpasst wurden.
Twitter-Medienaktivität	Simultane Twitter-Aktivitäten	Die Gesamtzahl der momentan gleichzeitig erfolgenden Twitter-Aktivitäten.

Warteschlangenstatistik

Bericht	Statistik	Definition
Rückrufaktivität	In Warteschlange	Die Gesamtzahl der live (aktuell) oder virtuell erfolgenden Sprachinteraktionen, die zurzeit auf einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
Rückrufaktivität	Angeboten	Gesamtzahl der Kunden, denen ein Rückruf angeboten wurde.
Rückrufaktivität	Akzeptiert	Gesamtzahl der Kunden, die einen Rückruf akzeptiert haben.
Rückrufaktivität	Abgelehnt	Gesamtzahl der Kunden, die vorgezogen haben, in der Warteschlange zu bleiben (und die einen sofortigen Rückruf abgelehnt haben).
Rückrufaktivität	Verbunden	Gesamtzahl der Anrufe, die erfolgreich mit der Rückrufwarteschlange verbunden wurden.
Rückrufaktivität	Geantwortet	Gesamtzahl der Anrufe, die von einem Agenten beantwortet wurden.
Rückrufaktivität	Abgebrochen	Gesamtzahl der Kunden, die einen Rückruf empfangen haben, diesen jedoch abbrechen.
Rückrufaktivität	Abbruch bei Klingelsignal	Gesamtzahl der Anrufe, die nach Erhalt eines Rückrufs abgebrochen wurden, bevor ein Agent geantwortet hat.
Rückrufaktivität	Aktuell akzeptiert	Aktuelle Anzahl der Kunden, die einen Rückruf akzeptiert haben.
Rückrufaktivität	Aktuell verbunden	Aktuelle Anzahl der Anrufe, die erfolgreich mit der Rückrufwarteschlange verbunden wurden.
Rückrufaktivität	Wartezeit	Gesamtzahl aller Zeitinteraktionen, die in der Warteschlange verbracht wurden. Dies ist kein Durchschnittswert.
Rückrufaktivität	Beantwortet in Wartezeit	Gesamtzahl der Zeitinteraktionen, die innerhalb der Warteschlange beantwortet wurden. Dies ist kein Durchschnittswert.

Bericht	Statistik	Definition
Rückrufaktivität	Abgelehnt in Wartezeit	Gesamtzahl der Zeitinteraktionen, die einen Rückruf innerhalb der Warteschlange abgelehnt haben. Dies ist kein Durchschnittswert.
Rückrufaktivität	Insgesamt gelöscht	
KPIs Warteschlange	Service Level	Ein Verhältnis von beantworteten Anrufen zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (10 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 10 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (20 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 20 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (30 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 30 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (45 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 45 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Service Level (60 Sek.)	Ein Verhältnis der innerhalb von 60 Sekunden beantworteten Anrufe zu anderen Anrufen, die in die Warteschlange oder an den Routing-Punkt eingetreten sind.
KPIs Warteschlange	Einmalig eingetreten	Die Gesamtzahl der ersten Eintritte von Sprachinteraktionen in eine bestimmten Warteschlange oder an einen bestimmten Routing-Punkt. Da die Option „DistinguishByConnID“ aktiviert ist, zählt der Stat Server jeden Anruf nur einmalig, auch wenn eine Interaktion mehr als einmal in eine bestimmte Warteschlange, einen bestimmten Routing-Punkt oder eine bestimmte Warteschlangengruppe eingetreten ist.

Bericht	Statistik	Definition
KPIs Warteschlange	Eingetreten	Die Gesamtzahl von Anrufen, die in eine bestimmte Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt eingetreten sind. In der Regel können Ihnen mehrere Anrufe vorliegen, die in dieselbe Warteschlange für eine einzelne Sprachinteraktion eintreten und die das Ziel nach einer bestimmten Zeitüberschreitung ändern müssen.
KPIs Warteschlange	Abgebrochen	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt abgebrochen werden, wenn ein Anrufer auflegt, während er in dieser Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt wartet, oder wenn die Kundenleitung aus einem beliebigen Grund abgebrochen wird. Diese Metrik beinhaltet keine Sprachinteraktionen, die während des Klingelns abgebrochen wurden.
KPIs Warteschlange	Beim Klingeln abgebrochen	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die abgebrochen werden, während ein Agenten-Desktop klingelt, wenn die Kundenleitung aus einem beliebigen Grund abgebrochen wird.
KPIs Warteschlange	Gelöscht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
KPIs Warteschlange	Beantwortet	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem

Bericht	Statistik	Definition
		Agenten weitergeleitet und von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 10 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in unter 10 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet in 10 und 20 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in 10 bis 20 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 30 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in unter 30 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Beantwortet < 60 Sek.	Die Gesamtzahl der virtuell oder live erfolgenden Sprachinteraktionen, die aus einer Warteschlange oder einem Routing-Punkt direkt zu einem Agenten weitergeleitet und in unter 60 Sekunden von einem Agenten beantwortet werden.
KPIs Warteschlange	Aktuelle Anrufe	Die Gesamtzahl der live (aktuell) oder virtuell erfolgenden Sprachinteraktionen, die zurzeit auf einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
KPIs Warteschlange	AWT aktuell	Die durchschnittliche Zeit von live erfolgenden Anrufen, die zurzeit in einer Verteilungs-DN warten, bei der es sich in der Regel um eine VQ handelt.
KPIs Warteschlange	Anrufe max.	Die maximale Anzahl an Sprachinteraktionen, die gleichzeitig in dieser Warteschlange des Tages warten.
KPIs Warteschlange	Anrufe min.	Die Mindestanzahl an Sprachinteraktionen, die

Bericht	Statistik	Definition
		gleichzeitig in dieser Warteschlange während der letzten Stunde warten.
KPIs Warteschlange	Weitergeleitet	Die Gesamtzahl der live erfolgenden Sprachinteraktionen, die von einer Verteilungs-DN an einen Agenten verteilt und anschließend mittels Umleitung oder Weiterleitung an ein anderes Ziel weitergeleitet wurden.
KPIs Warteschlange	Ältester Anruf wartend	Die maximale Wartezeit für live oder virtuell erfolgende Sprachinteraktionen, die sich derzeit in einer Warteschlange oder an einem Routing-Punkt befinden.
KPIs Warteschlange	Max. Antwortzeit	Die maximale Dauer, die live oder virtuell erfolgende Sprachinteraktionen in einer Warteschlange oder an einem Routing-Punkt gewartet haben, bevor sie von diesem Agenten beantwortet wurden.
KPIs Warteschlange	Gi2	Die durchschnittliche Zeit, die ein Sprachanruf in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt wartet, bevor die Interaktion beantwortet wird.
KPIs Warteschlange	Durchschn. Bearb.	Die durchschnittliche Dauer der Bearbeitung einer Interaktion, die direkt über diese Vermittlungs-DN weitergeleitet wurde.
KPIs Warteschlange	AWA	Die durchschnittliche Zeit, die ein Sprachanruf in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt wartet, bevor die Interaktion abgebrochen wird.
KPIs Warteschlange	AWT	Die durchschnittliche Zeit, die eine Interaktion in einer bestimmten Warteschlange oder an einem bestimmten Routing-Punkt wartet.
KPIs Warteschlange	% Abgebrochen	Prozentsatz der Anrufe, die in diese Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt eingetreten sind und abgebrochen wurden, während sie sich in der Warteschlange

Bericht	Statistik	Definition
		befanden oder bei der DN des Agenten klingelten. (hier sind alle in die Warteschlange eingetretenen Anrufe enthalten).
KPIs Warteschlange	% Gelöscht	Prozentsatz der Anrufe, die in diese Warteschlange oder an diesem Routing-Punkt eingetreten sind und gelöscht wurden. (hier sind alle in die Warteschlange eingetretenen Anrufe enthalten).
KPIs Warteschlange	Wartezeit	Die Gesamtzeit, die Anrufe in der Warteschlange gewartet haben.
KPIs Warteschlange	Angemeldete Agenten	Die Anzahl der Agenten, die momentan in einer bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
KPIs Warteschlange	Bereite Agenten	Die Anzahl der Agenten, die derzeit den Status „Bereit“ aufweisen und in der bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
KPIs Warteschlange	% Bereite Agenten	Die Anzahl der Agenten, die den Status „Bereit“ aufweisen, im Vergleich zu den Agenten, die derzeit in der bestimmten Warteschlange angemeldet sind.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Eingetreten	Die Gesamtzahl der ersten Eintritte von Sprachinteraktionen in eine bestimmten Warteschlange oder an einen bestimmten Routing-Punkt. (Siehe Diagramme zum Teilnehmerstatus in der Übersicht der Serie „Reporting Technical Reference“.) Da die Option „DistinguishByConnID“ aktiviert ist, zählt der Stat Server jeden Anruf nur einmalig, auch wenn eine Interaktion mehr als einmal in eine bestimmte Warteschlange, einen bestimmten Routing-Punkt oder eine bestimmte Warteschlangengruppe eingetreten ist. Wenn er auf GroupQueues angewandt wird, summiert dieser Statistiktyp die Anzahl solcher Interaktionen für alle Warteschlangen in der Gruppe.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Gelöscht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt

Bericht	Statistik	Definition
		wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	% Gelöscht	Der Prozentsatz der Anrufe, die in die Warteschlange oder an Routing-Punkten eingetreten sind und anschließend gelöscht wurden.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf geschlossen	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Sondertag	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Notfall	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.

Bericht	Statistik	Definition
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf abgehalten	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Routing	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Sprachmitteilung	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf Nachricht	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.
Grund für Warteschlangenüberlauf	Überlauf ausgelagert	Die Gesamtzahl der Sprachinteraktionen, die aus

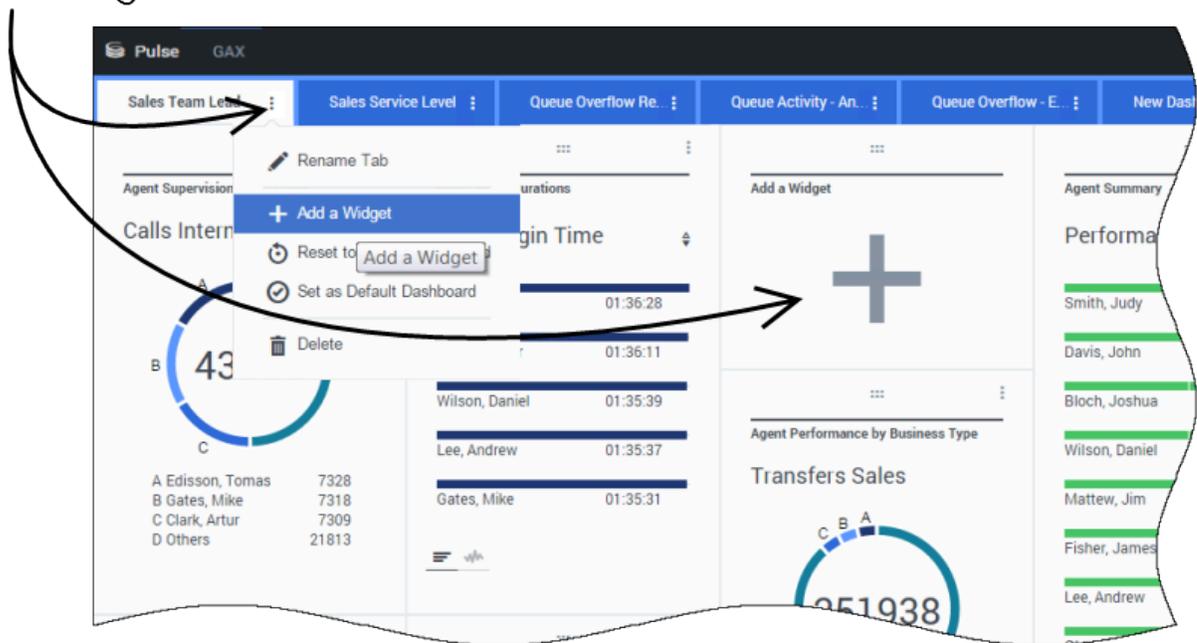
Bericht	Statistik	Definition
		dieser Virtual Queue entfernt wurden. Das Konzept gelöschter Anrufe gilt für Routing-Strategien, in denen eine Interaktion in einer Virtual Queue auf die Verfügbarkeit von einem von mehreren Zielen wartet. Wenn ein Ziel verfügbar ist, wird der Anruf an dieses Ziel weitergeleitet und aus anderen Zielen „gelöscht“.

Widget hinzufügen

Es ist einfach, Ihrem Genesys Pulse-Dashboard oder Wallboard neue Berichts-Widgets hinzuzufügen. Genesys Pulse stellt einen Basissatz an vordefinierten Berichtsvorlagen zur Verfügung, die bereits mit den üblichen Statistiken für Berichtsaktivitäten, die von Genesys-Lösungen bearbeitet werden, ausgestattet sind. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann Widgets und Berichtsvorlagen erstellen oder ändern.

Berichte hinzufügen

add a widget

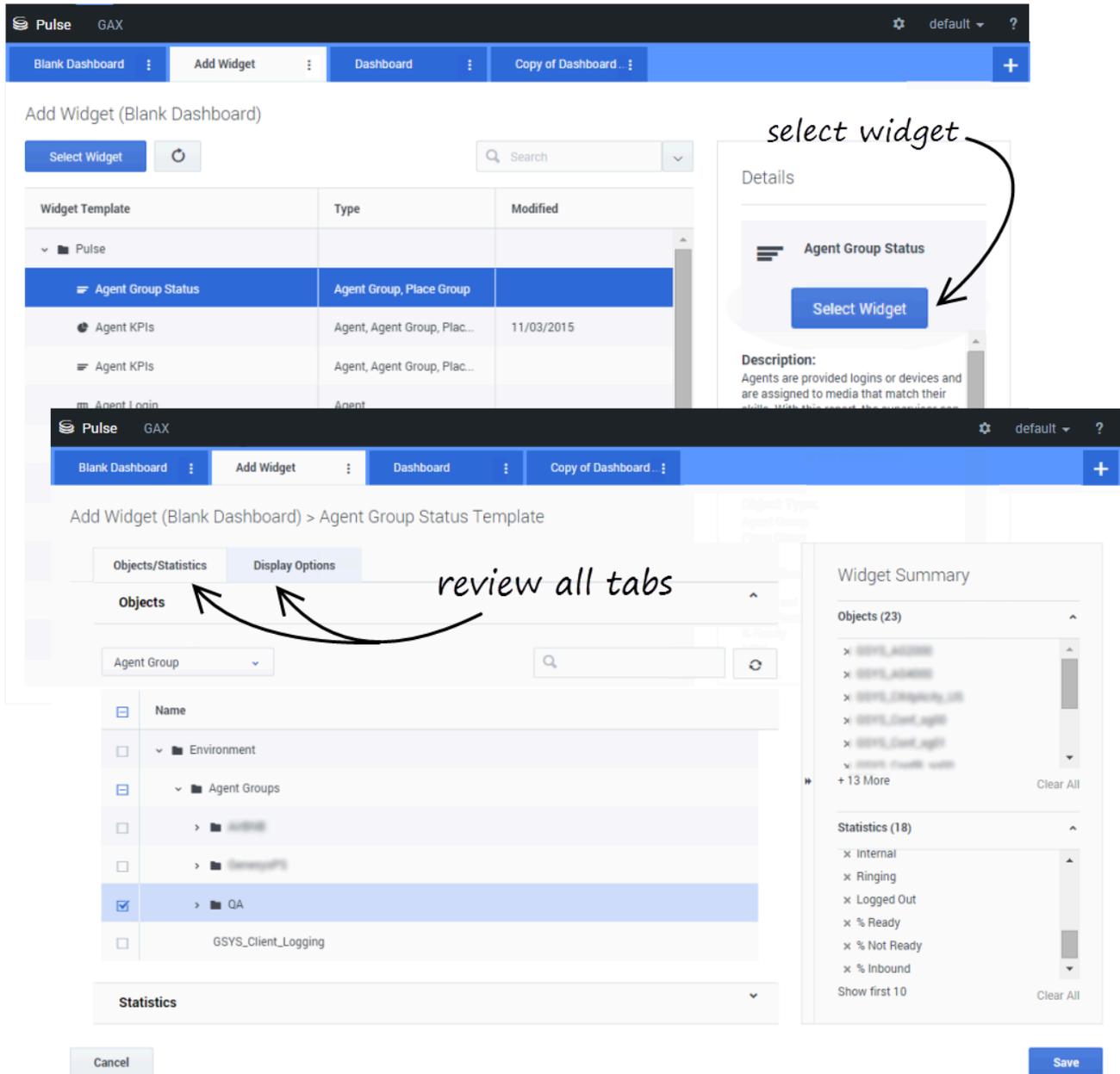


Es gibt zwei Möglichkeiten, wie Sie einen Bericht zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen können:

- Klicken Sie in der rechten Ecke auf das Symbol „Mehr“ und dann auf **Widget hinzufügen**.
- Klicken Sie in leeren Dashboards und Wallboards auf das Symbol **Widget hinzufügen**.

Genesys Pulse öffnet einen Berichtsersteller, der Ihnen hilft.

Bericht erstellen



Genesys Pulse führt Sie durch den Prozess zum Erstellen oder Ändern von Berichts-Widgets. Klicken Sie auf die **Standardberichtsvorlage**, die Sie verwenden möchten, und klicken Sie auf **Widget erstellen**.

Wählen Sie die **Objekte** und **Statistiken**, die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.

Folgende Elemente sind im Bericht-Widget erforderlich:

- Ein oder mehrere Objekte zur Messung. Ihre Widgets müssen weniger als 100 Objekte enthalten.
- Fügen Sie mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik hinzu.
- ein Widget-Typ mit bestimmten Anzeigeeoptionen

Klicken Sie auf die Registerkarte **Anzeigeeoptionen**, um festzulegen, wie Ihr Bericht angezeigt werden soll.

Anzeigeeoptionen

The screenshot shows the Pulse dashboard configuration interface. The top navigation bar includes 'Pulse GAX' and several dashboard tabs: 'Blank Dashboard', 'Add Widget', 'Dashboard', and 'Copy of Dashboard...'. The main content area is titled 'Add Widget (Blank Dashboard) > Agent Group Status Template'. It features two tabs: 'Objects/Statistics' and 'Display Options'. The 'Objects/Statistics' tab is active, showing configuration options for the widget. The 'Widget Title' is set to 'Agent Group Status'. The 'Widget Type' is 'List Widget', with icons for list, pie chart, gauge, bar chart, and line chart. The 'Size' is set to a medium-large grid size. The 'Cycle By' is set to 'Objects'. A 'Preview' window on the right shows the widget's output as a table titled 'Agent Group Status' with a 'Logged In' section. The table lists agent groups and their counts.

Agent Group	Count
GSYS_SQA_Group1	69
GSYS_SQA_test_EZPulse	160
GSYS_Inb_sg00	200
GSYS_skill_1	212
GSYS_GX_VG	290

Sie müssen die Standardanzeigeeinstellungen für Ihr Widget definieren. Benutzer können diese Optionen auf ihrem eigenen Dashboard ändern.

- Geben Sie einen Namen für die Berichtsüberschrift an.

-
- Wählen Sie aus den zur Anzeige verfügbaren **Widget-Typen** aus.
 - Wählen Sie die Widget-Aktualisierungsrate.
 - Wählen Sie die auf die Darstellung bezogenen Optionen (z. B. Alarme und Größe).
 - Optional: Wählen Sie bei Vorlagen, die änderungsbasierte Statistiken (CurrentStatus und ExtendedCurrentStatus) verwenden, **Schnelle Aktualisierungen aktivieren**. Siehe **Implementieren von RabbitMQ für schnelle Widget-Updates**.
 - Wählen Sie bei Bedarf die **Alarme für Statistik** und definieren Sie die Alarmwerte (von 1 bis 3).

Wichtig

Vergewissern Sie sich, dass Ihre Umgebung die Anzahl der Widgets und die Aktualisierungsrate, die Sie verwenden möchten, verarbeiten kann. Eine höhere Aktualisierungsrate stellt höhere Anforderungen an CPU, Speicher, Festplatte und Netzwerk.

Nächste Schritte

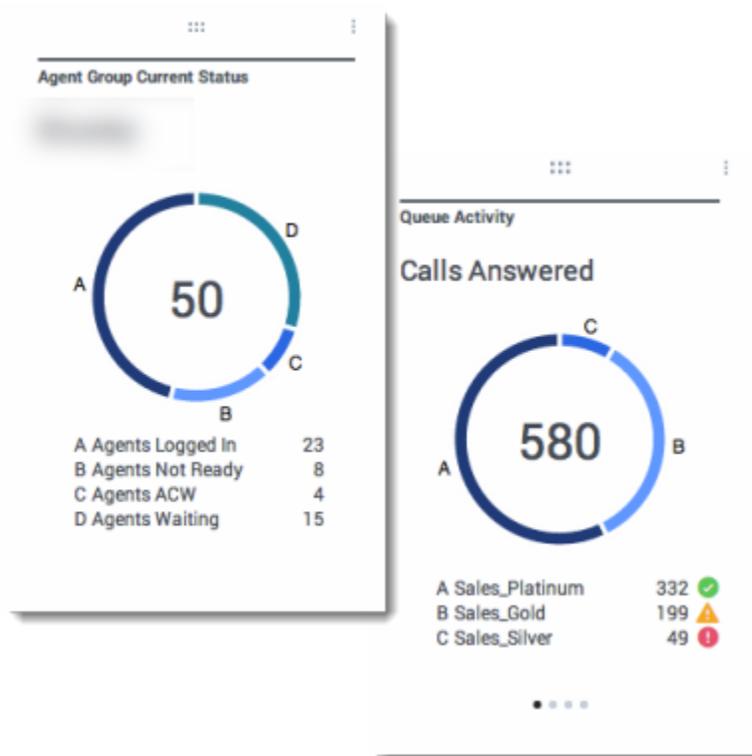
Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Standardberichtsvorlagen bearbeiten](#)
- [Widget-Typen](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Berichtsformeln](#)

Widget-Typen

Die Widgets auf dem Genesys Pulse-Dashboard zeigen Diagramme, die eine Übersicht über die Aktivitäten in Ihrem Kontaktcenter bieten. Am besten wählen Sie einen Widget-Typ über die Vorschau des Widgets, wenn Sie ein neues Widget hinzufügen. So können Sie sehen, welcher Widget-Typ am besten anzeigt, was Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.

Ring-Widget



Ein Ringdiagramm zeigt eine proportionale Darstellung der Anteile vom Gesamten, ähnlich wie bei einem Kreisdiagramm.

Das Ring-Widget zeigt entweder:

- eine Statistik für vier bestimmte Objekte,
- eine Statistik für drei Top-Objekte und eine Summe der restlichen Objekte,
- ein Objekt mit den Werten von vier definierten Statistiken.

Abhängig von der ausgewählten Referenz bei der Option „Zyklus von“ kann eine Laufbandanzeige

definiert werden, um mehrere zusätzliche Elemente anzuzeigen.

Wichtig

Der zusammengefasste Wert in der Mitte des Rings ist möglicherweise nicht für alle Statistiken (z. B. Ältester wartender Anruf) nützlich, wenn die Statistik Zeit darstellt.

Gitter-Widget

The first screenshot shows a table titled 'Agent Login' with columns: Name, Current Status, and Login Time. The second screenshot shows a table titled 'CT - ERM Reserve' with columns: Name, Work Items Processed, Calls Processed, and Avg Processing Time.

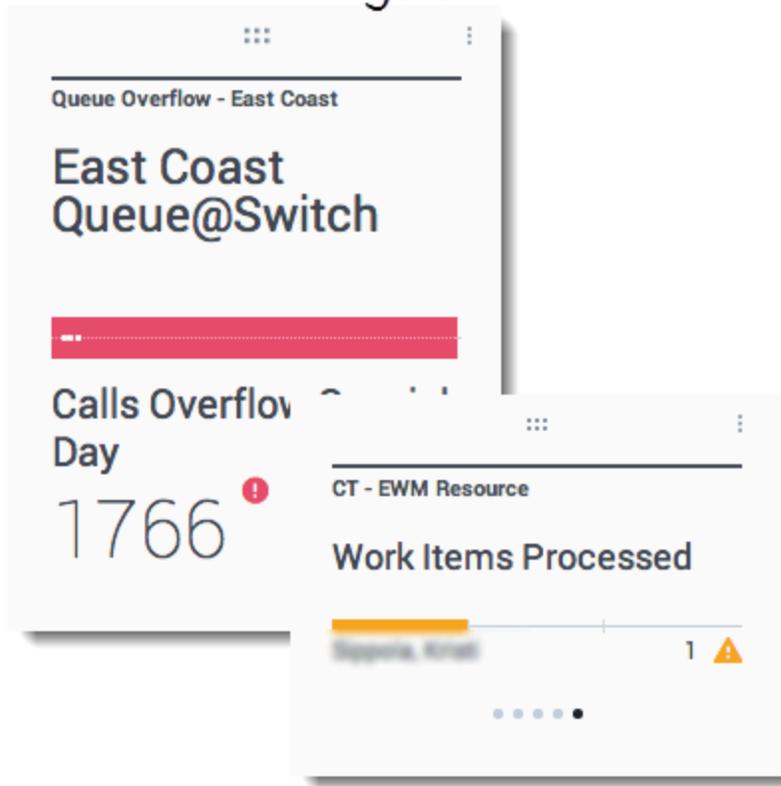
Name	Current Status	Login Time
Calfee, Marsha	(00:00:01)	00:09:47
Halter, Stephane	(00:00:59)	00:09:47
Tamblyn, Eric	(00:00:00)	00:09:47
Teresa, Teresa	(00:00:00)	00:09:47
Brow, Scott	(00:00:01)	00:09:47
Carlson, Brad	(00:00:03)	00:09:47
Rigel, Barb	(00:00:04)	00:09:47

Name	Work Items Processed	Calls Processed	Avg Processing Time
Sippola, Kristi	1	0	00:11:42
Chanel, Monique	3	0	00:36:21
Milburn, Kristen	1	0	00:12:26
Hammond, Steve	0	0	00:00:00
McDaddy, Trevor	0	0	00:00:00

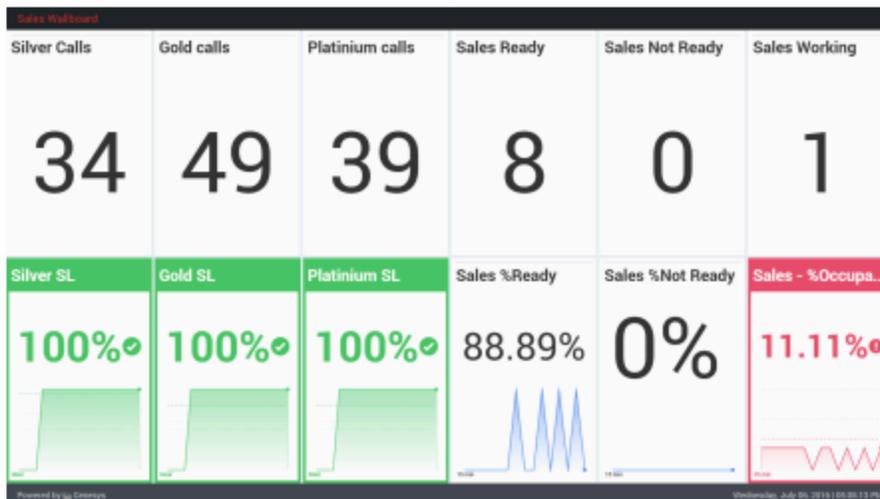
Das Gitter-Widget zeigt eine Liste der Elemente und ihre zugehörigen Statistiken.

KPI-Widget

dashboard KPI widgets



wallboard KPI widgets



Wichtig

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in KPI-Widgets entspricht dem maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurden, oder dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

Dashboard-KPI-Widget

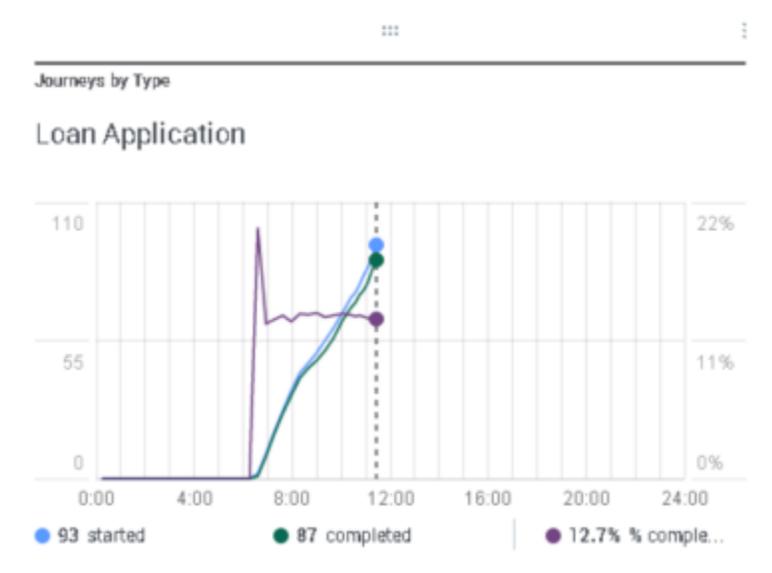
Das Dashboard-KPI-Widget zeigt entweder eine Statistik für mehrere Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt an – je nach Wert der Option „Zyklus von“. Die Option „Zyklus von“ ist verfügbar, wenn das Widget über Objekte verfügt, die einzeln ausgewählt wurden und nicht nach Gruppe.

Wallboard-KPI-Widget

Das Wallboard-KPI-Widget unterscheidet sich vom Dashboard-KPI-Widget. Das Wallboard-KPI-Widget zeigt nur eine Statistik für ein ausgewähltes Objekt und ist auf große Bildschirme ausgelegt. Sie können nur zwischen normalem oder Wortgrafik-Widget auswählen.

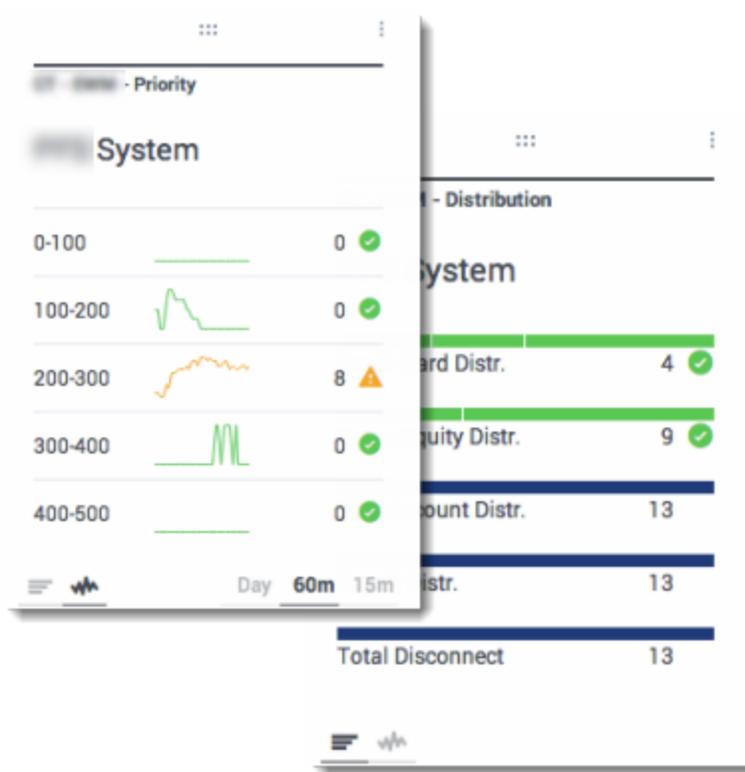
Sie können eine zusätzliche Linie für einen Statistiktrend aktivieren, wenn Sie die Option **Format** auf **Linie** ändern .

Liniendiagramm



Verwenden Sie das Liniendiagramm, um den Trend der von den einzelnen Agenten beantworteten Anrufe mittels durch Linien verbundener Punkte zu vergleichen.

Listen-Widget



Das Listen-Widget zeigt entweder eine Statistik für viele Objekte oder mehrere Statistiken für ein Objekt. Abhängig von der ausgewählten Referenz steht möglicherweise die Option „Kopfzeilentyp“ für diesen Widget-Typ zur Verfügung.

Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen-Widgets entspricht dem maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurden, oder dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

Wichtig

Nicht numerische (Fehler-) Werte werden in numerische Werte umgewandelt, damit sich eine Gerade zwischen den vorherigen und den nächsten gültigen Werten ergibt.

Beispiel: Eine Statistik hat die historischen Werte:

10, 10, 10, 10, Fehler, Fehler, Fehler, 50, 50, Null, 10.

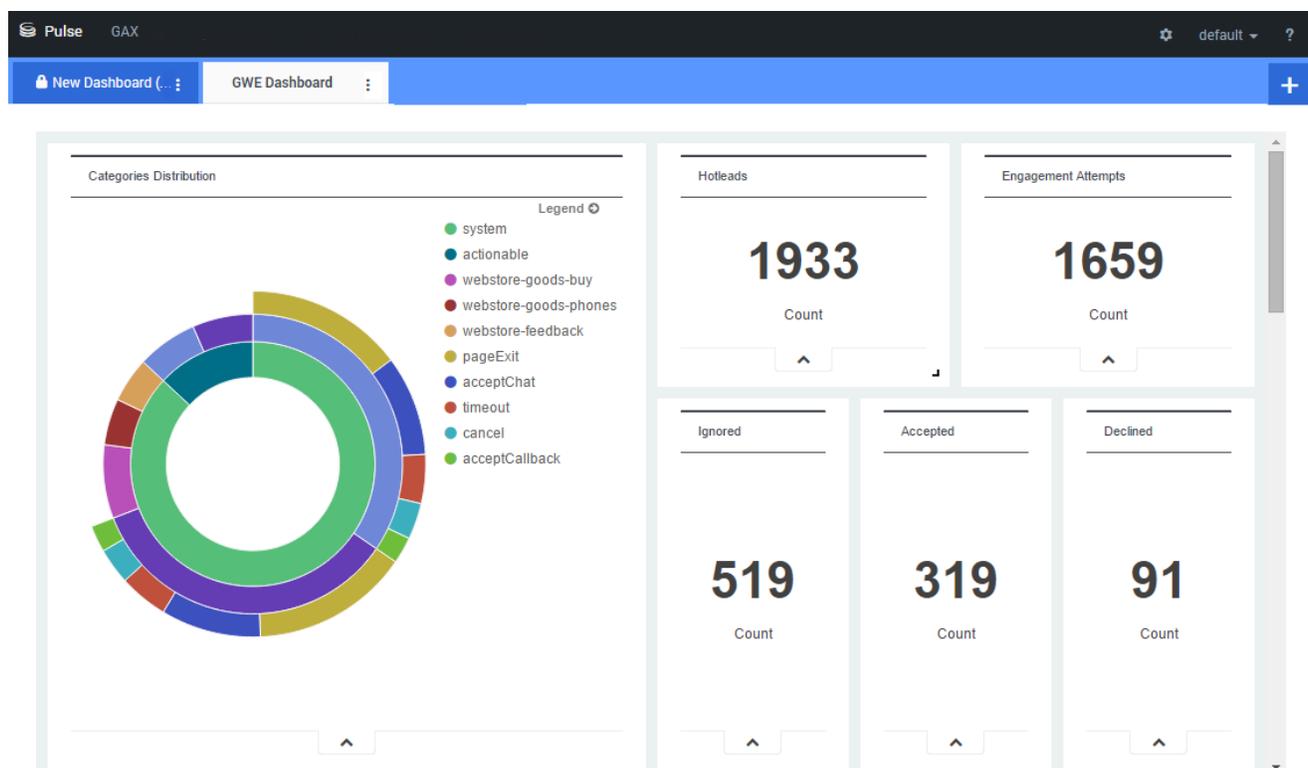
Die Diagrammwerte können wie folgt auf einer Geraden gezeichnet werden:

10, 10, 10, 10, 20, 30, 40, 50, 50, 30, 10.

Externe Inhalte anzeigen

Sie können ein IFRAME-Widget verwenden, um Inhalte aus einer externen URL auf Ihrem Genesys Pulse-Dashboard anzuzeigen. Möglicherweise möchten Sie Ihre externen Inhalte anpassen, bevor Sie versuchen, das Gewünschte in Genesys Pulse anzuzeigen. Tatsächlich ändert Genesys Pulse nichts innerhalb des iFrame, fügt aber Bildlaufleisten hinzu, wenn der Inhalt größer ist als der verfügbare Bereich.

IFRAME-Widgets verwenden, um externe Inhalte anzuzeigen



Fügen Sie ein neues Widget hinzu und wählen Sie die Vorlage „IFRAME“.

Sie benötigen für ein IFRAME-Widget eine Webadresse für die **Dashboard-Widget-URL**. Möglicherweise möchten Sie eine zweite Webadresse für die **Erweiterte Widget-URL** verwenden, da auf die Größe des Dashboards erweiterte Widgets Diagramme viel detailreicher als ein reguläres Dashboard-Widget anzeigen können.

[+] Optionen für IFRAME-Widget

Die verfügbaren Anzeigeeoptionen für IFRAME-Widgets umfassen Folgendes:

- **Widget-Titel**—Der Titel wird am oberen Rand Ihres Widgets angezeigt. Verwenden Sie dies, um den Inhalt des Widgets zu identifizieren.
- **Größe**—Die ist das Verhältnis von Breite und Höhe Ihres Widgets.
- **Größenänderung erlauben**—Erlauben Sie Benutzern, die Widget-Größe zu ändern.
- **Widget-Aktualisierungsrate**—Dies ist die Zeitdauer in Sekunden, die Genesys Pulse abwartet, bevor der Widget-Inhalt aktualisiert wird.
- **Dashboard-Widget-URL**—Dies ist die Web-Adresse des Inhalts, den Sie in Ihrem Widget anzeigen möchten.
- **Automatische Aktualisierung**—Erlauben Sie Genesys Pulse, den Inhalt automatisch entsprechend der Widget-Aktualisierungsrate zu aktualisieren.
- **Erweiterte Widget-URL**—Dies ist die Web-Adresse des Inhalts, den Sie in Ihrem erweiterten Widget anzeigen möchten.
- **Automatische Aktualisierung**—Erlauben Sie Genesys Pulse, den Inhalt automatisch entsprechend der Widget-Aktualisierungsrate zu aktualisieren.

Tipp

Hier ist ein Beispiel für eine IFRAME-html-Seite einschließlich Anweisungen in einer Infodatei:

- [IFRAME-Beispiel \(ZIP\)](#).

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Dashboards und Wallboards verwalten](#)
- [Berichts-Widgets zu Ihrem Dashboard oder Wallboard hinzufügen](#)

Standardberichte (Vorlagen) ändern

Zur Vereinfachung der Widget-Erstellung können Sie Vorlagen erstellen und verwenden. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann die Vorlagen erstellen oder ändern. Sie können anschließend verschiedene Widgets anhand Ihrer Berichtsvorlage erstellen.

Standardberichtsvorlagen verwalten

The screenshot displays the 'Widget Template Management' interface in Genesys Pulse. At the top, there's a navigation bar with 'Pulse GAX', a settings gear icon, and a 'default' dropdown. Below this, a blue header bar contains 'Blank Dashboard', 'Dashboard', and a '+' icon. A handwritten 'settings' label with an arrow points to the gear icon. The main area shows a table of widget templates. The 'Agent Group Status' template is selected and highlighted in blue. To the right, a 'Details' panel for the 'Agent Group Status' widget is shown, featuring an 'Edit' button and a description: 'Agents are provided logins or devices and are assigned to media that match their skills. With this report, the supervisor can ensure the agents are logged in where they should be and managing the media...'.

Widget Template	Type	Mo
▼ Pulse		
Agent Group Status	Ag	
Agent KPIs	Ag	11/
Agent KPIs	Ag	
Agent Login	Ag	

Wählen Sie zum Verwalten von freigegebenen Widget-Vorlagen **Einstellungen**.

Die einfachste Möglichkeit, eine Vorlage zu erstellen, ist, eine vorhandene Widget-Vorlage in Genesys Pulse zu klonen und zu bearbeiten. Genesys Pulse stellt einen Basissatz an vordefinierten Vorlagen zur Verfügung, die bereits mit den üblichen Statistiken für Berichtsaktivitäten, die von Genesys-Lösungen bearbeitet werden, ausgestattet sind. Jeder Benutzer mit ausreichenden Berechtigungen kann die verfügbaren Vorlagen erstellen oder ändern.

Um eine Widget-Vorlage zu erstellen, müssen Sie folgende Elemente hinzufügen bzw. konfigurieren:

- einen oder mehrere Objekttypen;

- eine oder mehrere Statistiken
- ein Widget-Typ mit bestimmten Optionen, um die Informationen anzuzeigen

Wichtig

Sie können die Statistiken ausblenden oder einblenden und Optionen anzeigen, wenn Sie Widgets erstellen oder bearbeiten. Sie können nur von Benutzern erstellte Vorlagen bearbeiten. Pulse überschreibt bei jedem Pulse-Start sämtliche an vordefinierten Vorlagen vorgenommenen Änderungen, außer wenn Sie die Konfigurationsoption `install_templates` im Abschnitt `[pulse]` des GAX-Anwendungsobjekts auf `Falsch` festlegen.

Vorlagen für andere Benutzer ausblenden

The image shows a 'Save Dashboard' dialog box with the following fields and options:

- Dashboard Name ***: Input field containing 'New name1'.
- Description**: Text area containing 'Optional'.
- Save to Genesys Configuration Server** (circled in black).
- Dashboard Name** table:

Dashboard Name	Modified
> Environment View	
- Saved Location**: /Environment/Scripts/New name1
- Buttons**: Cancel, Save.

The 'Details' panel on the right shows:

- New name1**
- Modified February 19 2016 by pulse
- Buttons**: Launch, Print, Delete.
- Description:**
- Access Groups:** Permissions are set via GAX Configuration Manager.
- [Link to Configuration Manager](#) (circled in black).

Wenn Sie Ihre Widget-Vorlagen erstellen, können Sie verhindern, dass andere Ihre Vorlagen sehen

oder verwenden.

Wichtig

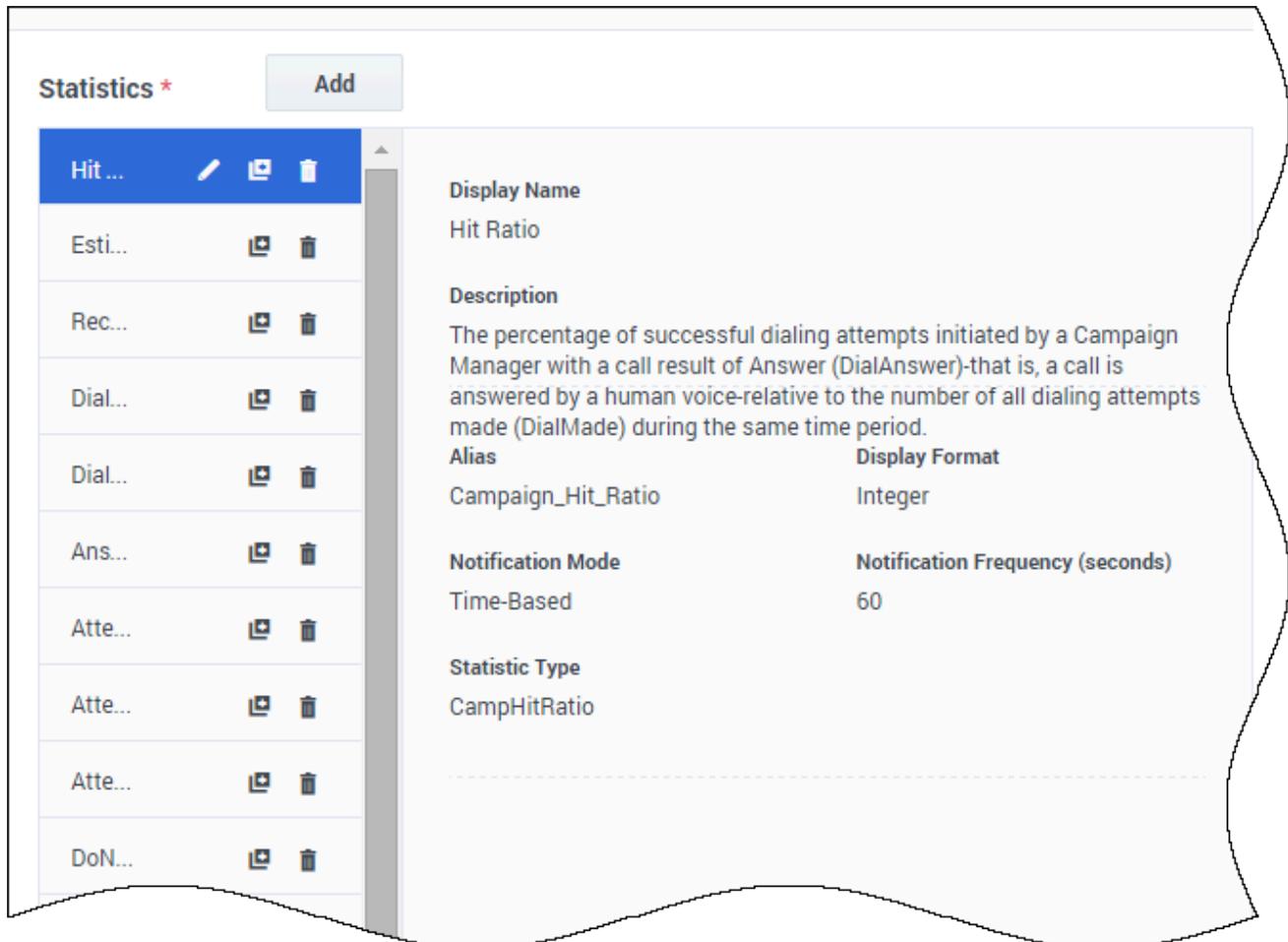
Um zu verhindern, dass andere Benutzer Ihre Widget-Vorlagen verwenden, müssen Sie über GAX-Berechtigungen verfügen: Zugriff Configmanager; Skripts lesen; und Skripts erstellen/Vollständige Kontrolle.

Wenn Sie Ihre Vorlagen speichern, wählen Sie die Option **Auf Genesys Configuration Server speichern**.

Klicken Sie anschließend im Vorlagen-Management auf **Link zum Configuration Manager** auf der rechten Seite unter **Zugriffsgruppen**.

Von hier aus können Sie definieren, welche Berechtigungen Personen für Ihre Vorlagen haben.

Statistiken auswählen



In der Pulse-Statistikdefinition können Sie Statistikparameter unabhängig davon angeben, ob diese auf einem StatServer in Ihrer Umgebung verfügbar sind. Das bedeutet, Sie müssen auch die StatServer-Optionen aktualisieren, um sicherzustellen, dass der mit Pulse verbundene StatServer die entsprechenden Optionen enthält (z. B. Statistiktypen und Filter). Sie können Statistiken je nach Bedarf anzeigen oder ausblenden.

Sie müssen mindestens eine nicht auf Zeichenfolgen beruhende Statistik hinzufügen.

Wählen Sie die Statistiken und **Eigenschaften**, die Sie in Ihrer Vorlage aufnehmen möchten. Siehe [Berichtsvorlagen und Statistikdetails](#).

Pulse zeigt die Statistikdetails an, wenn Sie eine Statistik auswählen. Zu diesen Informationen zählen die Komponenten der Statistiktypdefinition sowie andere Parameter, die die von Pulse an StatServer gesendete Anfrage ausmachen. Beim Erstellen, Klonen oder Bearbeiten einer Vorlage in Pulse können Sie die Statistikdefinition ändern.

Statistik nach Spalten gruppieren

Widget Template Management > Agent Login Template

Objects/Statistics Display Options

Object Type *

- Select All
- Agent
- Agent Group
- Place
- Place Group
- DN
- DN/Queue Group
- Queue
- Routing Point
- Calling List
- Campaign
- Campaign Calling List
- Campaign Group
- Routing Strategy

Statistics* Add

Current Status	✓	🗑️
Time in Status	✍️	🗑️
Login Time	✍️	🗑️
Continuous Login T...	✍️	🗑️
Reason	✍️	🗑️
Employee Id	✍️	🗑️
Place	✍️	🗑️
Switch	✍️	🗑️
Login Id	✍️	🗑️
Extension	✍️	🗑️
Position	✍️	🗑️
Current Status KVP	✍️	🗑️
Service Type	✍️	🗑️
Service Sub Type	✍️	🗑️
Customer Segment	✍️	🗑️
Business Result	✍️	🗑️

Current_Status String

Formula

Notification Mode * Statistic Type *

Changes-Based ExtendedCurrentStatus

Time Profile Insensitivity

Time Range Filter

Hide Statistic Show Agent State Icon

Filter Out LoggedOut Agents

Additional Data

Hardware Reason Codes Software Reason Codes

User Data

Group by Columns

Zuerst müssen der Statistiktyp mit **GroupBy** und **GroupByColumns** in den Stat Server-Optionen definiert werden.

Sobald die Statistiken definiert sind, können Sie mit dieser Statistik eine Vorlage erstellen, indem Sie das Feld **Nach Spalten gruppieren** verwenden. Siehe **GroupBy** auf der [Seite „Statistik-Eigenschaften“](#).

Sie können dann Widgets mit dieser neuen Vorlage erstellen.

Anzeigeoptionen

Widget Template Management > Campaign Activity Template

Objects/Statistics | Display Options

Template Name
Campaign Activity

Description
Monitor the activity associated with outbound campaigns.

Widget Type: List Widget

Size

Headline Statistic
Hit Ratio

Sort
Low to high

Preview

Campaign Activity

Hit Ratio

Example 2	34
Example 3	296
Example 1	402
Example 4	936
Example 5	996

Cancel | Save

Der letzte Schritt zum Überprüfen Ihrer Vorlage ist, die Anzeigeoptionen für Ihr Bericht-Widget zu definieren. Diese legen fest, was Benutzern angezeigt wird, aber sie können dann die Optionen auf ihrem eigenen Dashboard ändern.

- Benennen Sie das Berichts-Widget und geben Sie einen Titel an.
- Wählen Sie den **Widget-Typ** für die Anzeige.
- Wählen Sie zusätzliche verfügbare Optionen.

Hinweis: Der Maximalwert für die Säulendiagramme in Listen- und KPI-Widgets entspricht dem maximalen Wert aller Objekte, die für die Statistik in diesem Widget ausgewählt wurden, oder

dem maximalen Wert des Alarms, der für dieses Widget konfiguriert wurde.

- Wählen Sie die auf die Darstellung bezogenen Optionen (z. B. Schwellenwerte und Größe).
- Optional: Wählen Sie bei Vorlagen, die änderungsbasierte Statistiken (CurrentStatus und ExtendedCurrentStatus) verwenden, **Schnelle Aktualisierungen aktivieren**. Siehe [Implementieren von RabbitMQ für schnelle Widget-Updates](#).
- Wählen Sie bei Bedarf die Statistiken für Alarme und definieren Sie die Alarmwerte (von 1 bis 3).

Wichtig

Vergewissern Sie sich, dass Ihre Umgebung die Anzahl der Widgets und die Aktualisierungsrate, die Sie verwenden möchten, verarbeiten kann. Eine höhere Aktualisierungsrate stellt höhere Anforderungen an CPU, Speicher, Festplatte und Netzwerk.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Widget-Typen](#)
- [Beliebte Echtzeitberichte](#)
- [Externen Inhalt mithilfe eines IFRAME Widgets anzeigen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Berichtsformeln](#)
- [Funktionsbibliothek für Vorlagen](#)

Statistikeigenschaften

Beim Auswählen einer Statistik innerhalb des **Vorlagen-Assistenten** zeigt Genesys Pulse die Werte der Eigenschaften der Statistik an. Die Eigenschaften der Statistik werden unten erläutert.

Tipp

Sie können die Statistikdefinition bei der Definition einer Vorlage ändern. Siehe [Berichtsvorlagen und Statistikdetails](#).

Alias

Der Alias muss ein eindeutiger Name sein, der die technische Bezeichnung der Statistik darstellt. Verwenden Sie einen ASCII-Buchstaben als erstes Zeichen.

Alias anzeigen

Unter „Alias anzeigen“ wird der Name angezeigt, der im Bericht verwendet wird.

Beschreibung

Die Beschreibung erklärt die funktionelle Bedeutung der Statistik.

Anzeigeformat

Das Anzeigeformat legt fest, ob Werte als Zeitangaben oder Zahlen dargestellt werden, und legt für Zahlen die Anzahl der Dezimalstellen fest. Abhängig von der Statistik, die Sie auswählen, sind die verfügbaren Formate in der Dropdown-Liste zeitbasiert oder numerisch.

Werteliste: Zeit, Ganzzahl, Zahl, Prozent, Zeichenfolge

Filter

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', 'Routing Parameters', and 'A'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left, a sidebar lists various configuration sections: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options. The 'Application Options' section is selected and expanded, showing a table of options:

<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ Filters
<input type="checkbox"/>	Bronze
<input type="checkbox"/>	Bronze_Call
<input type="checkbox"/>	Bronze_Chat
<input type="checkbox"/>	Bronze_Email
<input type="checkbox"/>	Bronze_fax
<input type="checkbox"/>	Bronze_sms
<input type="checkbox"/>	Bronze_webcallback

Die Filter sind statistische Filter, die für Aktionen, die bei der Berechnung der Statistik verwendet werden, restriktive Bedingungen definieren. Lesen Sie das Kapitel "Statistische Kategorien" unter [Framework Stat Server User's Guide](#), um etwas über das Definieren gefilterter Statistiken zu erfahren.

Die Liste der Filter ist im Abschnitt „Konfiguration“ von GAX verfügbar. Diese Ansicht steht in den Stat Server-Anwendungsoptionen, die von Genesys Pulse verwendet werden, zur Verfügung.

Ihr Konto muss über die Berechtigung verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Filter hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Beispiel für Filter Angenommen, Sie möchten Anrufe basierend auf Sprache filtern: Wenn das Unternehmen den Schlüssel „Sprache“ so eingerichtet hat, dass für Anrufer, die Spanisch sprechen, der Schlüssel „Sprache“ und der Wert „Spanisch“ identifiziert wird, könnten Sie die Funktion „PairExists UserData“ verwenden, um nach Anrufen mit angehängten Daten mit der Schlüssel-Wert-Paarung Sprache/Spanisch zu suchen.

Auf der Registerkarte „Optionen“ im Fenster „Eigenschaften von Stat Server“ können Sie im Abschnitt [Filter] als Option „SpanishLanguage“ hinzufügen und einen Filter für Anrufe mit angehängten Daten mit dem Schlüssel "Sprache" und dem Wert "Spanisch" festlegen.

In diesem Beispiel würde das Feld „Name“ den Wert „SpanishLanguage“ und das Feld „Wert“ „PairExists“ („Language“, „Spanish“) aufweisen.

Wenn jetzt ein Agent von einer Desktop-Anwendung aus das Schlüssel-Wert-Paar "Spanisch/Sprache" an Anrufe anfügt, werden die Anrufe aus den statistischen Berechnungen gefiltert.

Formel

The screenshot shows the 'Statistics' configuration window. On the left, a list of statistics is shown, with 'Answers' selected. The main configuration area for 'Answers' includes:

- Display Name:** Answers
- Description:** The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right
- Alias:** Campaign_Answers
- Display Format:** Integer
- Formula:** (This checkbox is circled in black in the image)
- Hide Statistic:**
- Show Agent State Icon:**

A 'Save' button is located at the bottom right of the configuration area.

Im Detailbereich der Statistik können Sie durch Erstellen einer **Formel** Statistiken erstellen oder anpassen.

Die Formel verwendet eine Javascript-basierte Syntax, mit der Sie Ausdrücke mit Werten aus anderen Statistiken berechnen können und für spezifischere Berechnungen von Genesys bereitgestellte Funktionen verwenden können. Beispielsweise können Sie das Verhältnis von abgebrochenen Anrufen zu in Ihrer Warteschlange angebotenen Anrufen berechnen, um den Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe in Ihrer Warteschlange zu bemessen.

In Genesys Pulse wird davon ausgegangen, dass die angebotenen Anrufe durch einen Statistikalias

Offered und abgebrochene Anrufe durch einen Statistikalias Abandoned definiert werden.

Die Formel muss einen Wert für „Result“ zurückgeben, um gültig zu sein, und kann auf alle Statistiken der Vorlage mit der folgenden Syntax zugreifen: `Data.<Statistikalias>.Value`

Alle Formeln müssen eine Zuweisung für die Ergebnis-Variable enthalten (z. B. `Result=`). Das Ergebnis der Formelberechnung ist der Endwert dieser Variable.

Zum Beispiel folgt hier eine Formel mit der Funktion `G.GetAgentNonVoiceStatus()`:

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value, email);
```

GroupBy

CallInternal (group by language and segment)

Name	CallInternal	Segment	Language
▼ Green, Anna	9	N/A	N/A
Green, Anna	8	N/A	N/A
Green, Anna	1	Silver	N/A
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
► Qwerty, Mary	6	N/A	N/A

Segment	Language		
N/A	N/A		
N/A	N/A		
Silver	N/A		
Green, Anna	3	N/A	English
Green, Anna	1	Bronze	English
Green, Anna	2	Gold	English
Green, Anna	1	Silver	English
Green, Anna	1	N/A	Russian
▼ Qwerty, Mary	6	N/A	N/A
Qwerty, Mary	5	N/A	N/A
Qwerty, Mary	1	Silver	N/A

Wichtig

- Die GroupBy-Unterstützung nutzt StatServer-Funktionen, die in der Version 8.5.103 eingeführt wurden. Weitere Informationen finden Sie im [StatServer Benutzerhandbuch](#).
- Pulse unterstützt Snapshots, wenn GroupBy entweder für alle oder keine der Statistiken auf denselben Ausdruck angewendet wird.
- Bei Verwendung eines GroupBy-Ausdrucks, der Benutzerdaten beinhaltet, die während eines Anrufs geändert werden, wird dieser Anruf in der Gruppe mit dem alten Wert (oder ohne Wert) UND in der Gruppe mit dem neuen Wert gezählt. Daher erhalten Sie in der TotalNumber-Statistik, wenn Sie alle Werte für alle Gruppen zusammenzählen, einen Wert, der höher ist als der Gesamtwert der Statistik.

Die Option GroupByColumns erleichtert die Bereitstellung von Pulse-Widgets und die Aktivierung der multidimensionalen Datendarstellung (GroupBy-Fähigkeit) in Raster-Widgets und in der Datenanzeige auf einer erweiterten Widget-Registerkarte.

GroupBy-Spalten müssen gültige eindeutige Alias enthalten, die durch Kommas getrennt sind.

Wenn StatType mit GroupBy-Fähigkeit verwendet wird, müssen folgende zusätzliche Attribute definiert werden:

- **GroupBy**— enthält durch Komma getrennte Gruppierungsausdrücke
- **GroupByColumns**— enthält durch Komma getrennte Alias für Gruppierungsausdrücke

Beispiel:

Um die Anzahl der internen Anrufe, gruppiert nach Sprache und Segment, statt explizit definierten und auf eine Metrik angewendeten Filtern zu überwachen, definieren Sie GroupBy und GroupByColumns für den StatType im Stat Server:

```
[Total_Calls_Grouped]
Category=TotalNumber
GroupBy=GetString(UserData,"Language"), GetString(UserData,"Segment")
GroupByColumns=Language, Segment
MainMask=CallInternal
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Fügen Sie eine Metrik, die auf diesem StatType basiert, zu Ihrer Widget-Vorlage hinzu und stellen Sie sicher, dass das Feld **Nach Spalten gruppieren** ordnungsgemäß mit der Zeichenfolge „Sprache, Segment“ ausgefüllt ist.

Wichtig

Alle Metriken im StatType-Attribut GroupByColumns müssen im Feld **Nach Spalten gruppieren** enthalten sein oder alle GroupBy-Daten werden ignoriert.

Sie können die Option **Nach Spalten gruppieren** verwenden, wenn Sie [eine Vorlage erstellen](#).

Unempfindlichkeit

Unempfindlichkeit beschreibt eine Bedingung für Stat Server, nach der dieser Aktualisierungen von statistischen Werten an seine Clients sendet. Wenn dieser Wert erhöht wird, nimmt der Netzwerkverkehr üblicherweise ab, gleichzeitig wird aber auch die Genauigkeit von Berichten verringert, da die Werte nicht mehr so häufig aktualisiert werden. Diese Einstellung ist nicht in der Stat Server-Konfiguration sichtbar, doch leiten Clients ihren Wert zusammen mit jeder Statistikanforderung an Stat Server weiter.

Unempfindlichkeit spielt keine Rolle für Reset-basierte Statistiken. Beim zeitbasierten oder änderungsbasierten Benachrichtigungsmodus berichtet Stat Server nur den neu berechneten Wert, wenn der Betrag der Differenz zwischen dem vorherigen Wert und dem neu berechneten Wert oder dessen Prozentsatz-Verhältnis zum neu berechneten Wert wenigstens gleich der von der Unempfindlichkeit angegebenen Zahl ist.

Beispiel: Wenn das Ergebnis als Datentyp lange Ganzzahl aufweist – wie im Fall von Zeit messenden Statistiken –, verwendet Stat Server für den Vergleich die absolute Differenz der Werte. Bei einer Einstellung der Unempfindlichkeit von 5 sendet Stat Server das neu berechnete Ergebnis an seinen Client, wenn der Betrag der Differenz zwischen dem neuen und dem alten Ergebnis mindestens 5 (Sekunden, in der Regel) ist.

Benachrichtigungsmodus

Der Benachrichtigungsmodus legt fest, wann Stat Server aktualisierte statistische Werte sendet. Folgende Optionen sind möglich:

- **Zeitbasiert**—Wählen Sie diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, die Statistik auf Grundlage der unter der Eigenschaft Benachrichtigungshäufigkeit angezeigten Häufigkeit neu zu berechnen. Stat Server sendet nur dann einen neuen Wert an Genesys Pulse, wenn der absolute Unterschied zum letzten gesendeten Wert den Wert für die Eigenschaft Unempfindlichkeit überschreitet.
- **Änderungsbasiert**—Wählen Sie diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, Änderungen sofort an Genesys Pulse zu melden.
- **Keine Benachrichtigung**—Wählen Sie diese Option, um Stat Server anzuweisen, keine Aktualisierungen zu melden. Aktualisierungen sind in diesem Fall deaktiviert.
- **Reset-basiert**—Wählen diesen Benachrichtigungsmodus, um Stat Server anzuweisen, Genesys Pulse den Wert mitzuteilen, bevor er auf 0 (Null) festgelegt wird. CurrentState-Statistiken können nicht im Reset-basierten Benachrichtigungsmodus angefordert werden.

Benachrichtigungshäufigkeit

Nutzen Sie die Benachrichtigungshäufigkeit, um festzulegen, in welchem Zeitabstand (in Sekunden)

die Statistik von Stat Server neu berechnet wird und wie oft Genesys Pulse benachrichtigt wird, falls sich die Statistik um einen größeren Wert als den im Feld Unempfindlichkeit angegebenen Wert ändert. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn ein zeitbasierter Benachrichtigungsmodus für die Statistik ausgewählt wird.

Statistiktyp

The screenshot shows the GAX (Genesys Administrator Extension) interface. The navigation bar includes GAX, Pulse, Agents, Configuration (highlighted), Routing Parameters, and Administration. The breadcrumb trail is Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties. On the left, a sidebar menu lists General, Connections, Ports, Tenants, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of configuration parameters.

<input type="checkbox"/>	Key	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandonedFromRinging	
<input type="checkbox"/>	▼ AbandTime	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Inbound	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Other	
<input type="checkbox"/>	▼ ACW_Time_Outbound	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentLogInTime	
<input type="checkbox"/>	▼ AgentReadyTime	
<input type="checkbox"/>	▼ Agents_CurrentNumber	

Der obligatorische Statistiktyp zeigt die Parameter an, die in Stat Server den Statistiktyp festlegen.

Die Liste der Statistiktypen, die in der Umgebung verfügbar sind, sollte über GAX (Genesys Administrator Extension) im Abschnitt „Konfiguration“ abrufbar sein. Sie können sie in den Anwendungsoptionen der Stat Server-Anwendung, die von Genesys Pulse verwendet wird, einsehen.

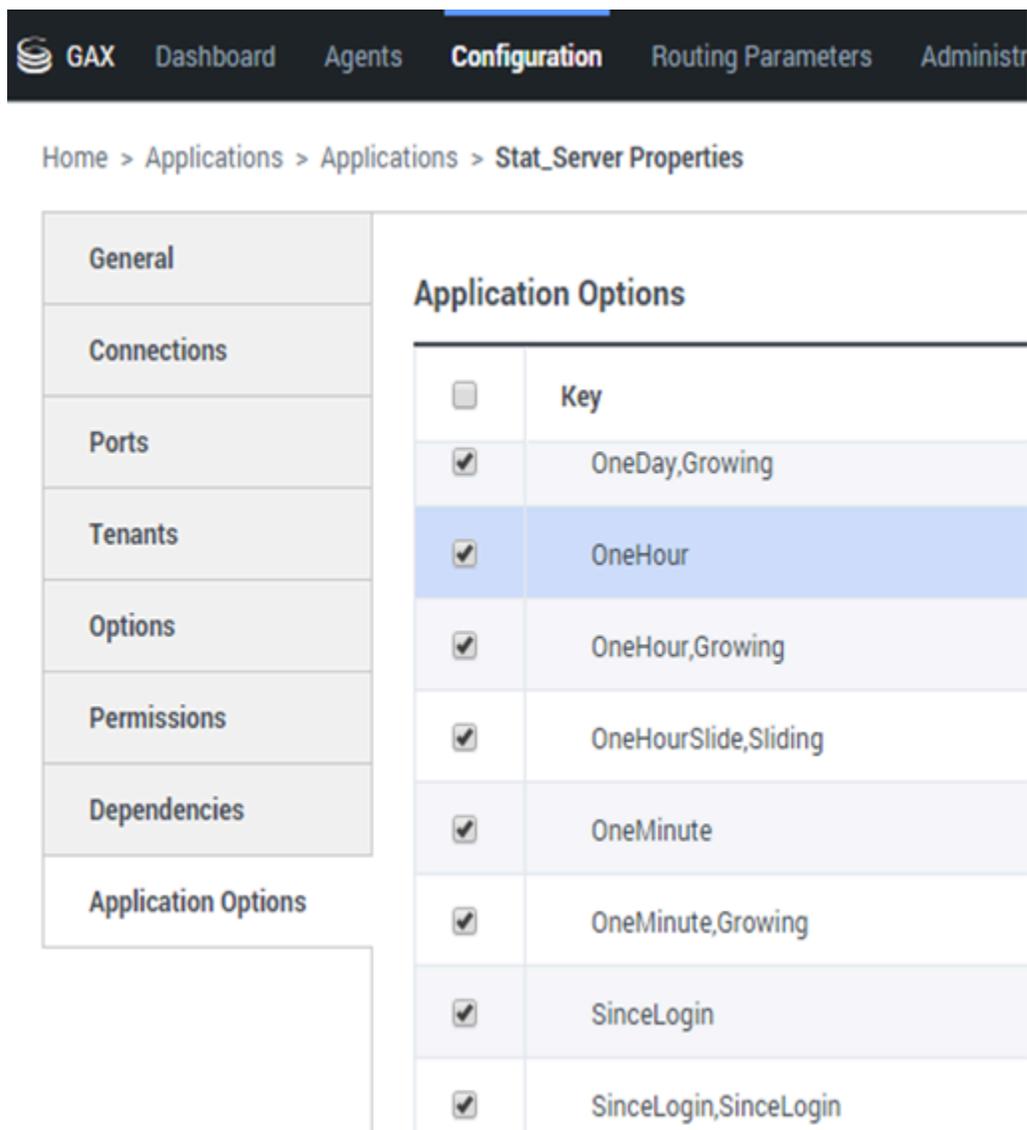
Ihr Konto muss über die Berechtigung verfügen, auf den Abschnitt „Konfiguration“ zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Statistiktyp hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Diese Liste sollte mit der Liste der Statistiktypen, die in der Kalkulationstabelle der Genesys Pulse-Vorlagen ausgeführt ist, identisch sein.

Weitere Informationen zu den Statistiktypdefinitionen finden Sie unter [Framework Stat Server User's Guide](#).

Zeitprofil



The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration', 'Routing Parameters', and 'Administrators'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. The left sidebar contains a menu with 'General', 'Connections', 'Ports', 'Tenants', 'Options', 'Permissions', 'Dependencies', and 'Application Options'. The main content area is titled 'Application Options' and contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	Key
<input checked="" type="checkbox"/>	OneDay,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHour,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	OneHourSlide,Sliding
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute
<input checked="" type="checkbox"/>	OneMinute,Growing
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin
<input checked="" type="checkbox"/>	SinceLogin,SinceLogin

Verwenden Sie das Zeitprofil, um das Zeitprofil für die Statistik zu definieren, und geben das Intervall an, in dem gesammelte Werte berechnet werden. Alle Zeitprofile werden als Konfigurationsoptionen im Abschnitt „Zeitprofile“ des Stat Server-Anwendungsobjekts in Genesys Configuration definiert.

Informationen über das Einrichten von Zeitprofilen finden Sie unter [Framework Stat Server User's Guide](#).

Die Liste der in der Umgebung verfügbaren Zeitprofile sollte im Abschnitt „Konfiguration“ von GAX abrufbar sein. Diese Ansicht ist in Stat Server-Anwendungsoptionen, die von Genesys Pulse verwendet werden, verfügbar.

Ihr Konto muss über Berechtigungen verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie ein Zeitprofil hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Das Zeitprofil enthält vier Haupttypen:

- Zunehmend
- Gleitend
- Auswahl
- SinceLogin

Beispiele für Zeitprofile

- Standard, zunehmend—Das Zeitprofil Standard verwendet einen zunehmenden Intervalltyp und setzt jede Nacht um Mitternacht die Statistik auf 0 (null) zurück. Der Standardwert lautet 00:00.
- LastHour, gleitend—Das Zeitprofil LastHour verwendet einen gleitenden Intervalltyp und verfolgt die Aktivität der letzten Stunde mit einer Stichprobe alle 15 Sekunden. Der Standardwert lautet 3600:15.
- SinceLogin, SinceLogin—SinceLogin setzt die Statistik zum Zeitpunkt der Agentenanmeldung auf 0 (null) zurück. Statistiken werden weitergeführt, solange der Agent bei einer (beliebigen) DN angemeldet ist. Der Intervalltyp SinceLogin aggregiert statistische Daten nur für Agenten-Objektstatistiken.
- Schichten, zunehmend—Das Zeitprofil mit dem Namen Schichten setzt Statistiken beim Schichtwechsel um 03:00, 07:00, 11:00, 13:00, 19:00 und 01:00 Uhr auf null. Der Standardwert lautet 3:00 +4:00, 13:00 +6:00.

Zeitbereich

The screenshot shows the GAX Configuration interface. The navigation bar includes 'GAX', 'Dashboard', 'Agents', 'Configuration' (highlighted), and 'Routing Parameters'. The breadcrumb trail is 'Home > Applications > Applications > Stat_Server Properties'. On the left, a sidebar lists configuration categories: General, Connections, Ports, Tenants, Options, Permissions, Dependencies, and Application Options (selected). The main content area is titled 'Application Options' and contains a table of options:

<input type="checkbox"/>	Key
<input type="checkbox"/>	▼ TimeRanges
<input type="checkbox"/>	EWT_Announce_TR
<input type="checkbox"/>	Less_3sec
<input type="checkbox"/>	Range0-10
<input type="checkbox"/>	Range0-120
<input type="checkbox"/>	Range0-15
<input type="checkbox"/>	Range0-20
<input type="checkbox"/>	Range0-30

Der Zeitbereich gibt an, wann Daten für einen begrenzten Satz von Statistiken gesammelt werden. Informationen über das Einrichten von Zeitbereichen finden Sie unter [Framework Stat Server User's Guide](#).

Die Liste der Zeitbereiche ist im Abschnitt „Konfiguration“ von GAX verfügbar. Diese Ansicht ist in Stat Server-Anwendungsoptionen, die von der Genesys Pulse-Lösung verwendet werden, verfügbar.

Ihr Konto muss über Berechtigungen verfügen, auf diesen Abschnitt zuzugreifen.

In GAX können Sie einen Zeitbereich hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Zeitbereiche gelten für Statistiken folgender Kategorien:

- TotalNumberInTimeRange
- TotalNumberInTimeRangePercentage
- CurrentNumberInTimeRange
- CurrentNumberInTimeRangePercentage
- ServiceFactor1
- TotalTimeInTimeRange

Beispiel für Zeitbereich

Nehmen wir an, Sie möchten die Gesamtzahl der innerhalb von 30 Sekunden beantworteten Anrufe berechnen. Geben Sie dazu „Range0-30“ in das Feld „Name“ und „0-30“ in das Feld „Wert“ ein.

In diesem Beispiel basiert eine Pulse-Statistik, die die Gesamtzahl der Anrufe berechnet, auf dem Zeitbereich „Range0-30“. Wenn ein Anruf entgegengenommen wird, nachdem er für 25 Sekunden in einer Warteschlange war, ein zweiter Anruf nach 40 Sekunden und ein dritter Anruf nach 10 Sekunden, zählt Stat Server nur den ersten und den dritten Anruf.

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Widget-Vorlagen](#)
- [Berichtsformeln](#)
- [Funktionsbibliothek für Vorlagen](#)

Berichtsformeln

Wenn Sie der Meinung sind, dass einer Ihrer Berichte eine andere oder zusätzliche Statistik benötigt, können Sie die Berichtsvorlage bearbeiten, um dies zu erreichen. Sie können eine Formel zur Berichtsvorlage hinzufügen, die die Statistik oder KPIs (Key Performance Indicators), die Sie verwenden möchten, abrufen.

Da Sie die zur Verfügung gestellten Standardvorlagen nicht ändern können, wenn Sie einen der Standardberichte ändern möchten, erstellen Sie einfach einen Klon der Vorlage und machen Sie die Änderungen in der neuen Vorlage.

Wer kann diese Statistiken erstellen? Wenn Sie Genesys Pulse-Vorlagen erstellen und bearbeiten können, können Sie auch Formeln verwenden.

Wichtig

Wenn Sie bereits wissen, wie Sie die Formeln verwenden, können Sie **die Funktionsbibliothek** verwenden, um sich bei der Erstellung Ihrer Formeln helfen zu lassen.

Formel hinzufügen

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>	
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Display Name *
Answers

Description
The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias *
Campaign_Answers

Display Format *
Integer

Save

Im Detailbereich der Statistik können Sie während der Bearbeitung eines Widgets oder einer Vorlage durch Erstellen einer Formel Statistiken erstellen oder anpassen.

Die Formel verwendet eine Javascript-basierte Syntax, mit der Sie Ausdrücke mit Werten aus anderen Statistiken berechnen können und für spezifischere Berechnungen von Genesys bereitgestellte Funktionen verwenden können. Beispielsweise können Sie das Verhältnis von abgebrochenen Anrufen zu in Ihrer Warteschlange angebotenen Anrufen berechnen, um den Prozentsatz der abgebrochenen Anrufe in Ihrer Warteschlange zu bemessen.

Prozentsätze anzeigen

Statistics * Add

Hit Ratio		
Estimated Time		
Records Completed		
Dialed Abandoned		
Dialed Answering Ma...		
Answers	<input checked="" type="checkbox"/>	
Attempt Busies		
Attempts Cancelled		
Attempts made		
DoNotCall Results		
Dropped Results		
Fax Modem Results		
No Answer Result		

Display Name *
Answers

Description
The total number of dialing attempts initiated by a Campaign Manager with a call result of Answer (when a call is answered by a human voice). In some contact centers, the call result can also mean Right

Alias *
Campaign_Answers

Display Format *
Integer

Formula

Hide Statistic Show Agent State Icon

Save

Angenommen, Sie möchten Prozentsätze auf der Grundlage von zwei Metriken anzeigen lassen. Kopieren Sie einfach das folgende Beispiel und verwenden Sie die von Ihnen gewünschten Statistiken.

In diesem Beispiel wollen wir den Prozentsatz der ausgehenden Anrufe von der Summe der eingehenden und ausgehenden Anrufe abrufen. Die Formel kann auf jede Statistik in einer Vorlage mit der folgenden Syntax zugreifen: `Data.Statistikalias.Value`. Die Formel muss einen gültigen Ergebniswert zurückgeben.

Für die folgende Formel nehmen wir an, dass die ausgehende Anrufe durch einen Statistikalias Outbound und die eingehende Anrufe durch Inbound definiert werden.

Formel: Prozentsatz berechnen

```
if ((Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value) != 0)
Result = 100 * Data.Outbound.Value / (Data.Outbound.Value + Data.Inbound.Value);
else Result = 0;
```

Agentenstatus-KPIs anzeigen

Name	Current Agent State	Current Status	Time in Status	Reason
Support Kiosk	Disconnected	LoggedOut (1556:12:1...	1556:12:19	
Channel Manag...	On Pause	NotReadyForNextCall ...	17:46:27	Break
McDaddy, Tr...	Disconnected	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	
Le...	Disconnected	LoggedOut (2232:12:3...	2232:12:38	

Angenommen, Sie möchten KPIs für Agentenstatus anzeigen. Verwenden Sie einfach die Statistik `Current_Status`.

[+] Definition der Statistik `Current_Status`

Die Statistik `Current_Status` wird durch die Eigenschaften von Stat Server-Optionen definiert. Der Statistiktyp `ExtendedCurrentStatus` gibt ein spezifisches Objekt zurück, das weiter analysiert werden kann, um nur die Dauer des Objekts bereitzustellen.

```
[ExtendedCurrentStatus]
Category=CurrentState
MainMask=*
Objects=Agent
Subject=DNAAction
```

Sie können Formeln verwenden, um nach den benötigten Informationen zu suchen:

[+] Agentenzeit in aktuellem Status anzeigen

Sie können die Dauer des Agentenstatus mithilfe der Statistik `Current_Status` anzeigen.

Formel: Statusdauer abrufen

```
Result = G.GetStatusDuration(Data.Current_Status.Value);
```

[+] Den Code für den vom Agenten ausgewählten Grund anzeigen

Sie können den Grundcode für den Agentenstatus anzeigen.

Formel: Grundcode abrufen

```
Result = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
```

Wenn Sie mehrere Benutzerdaten zusätzlich zu dem Grundcode anzeigen möchten, müssen Sie die Eigenschaft "Weitere Daten" (Benutzerdaten) der Statistik aktivieren und eine Formel anwenden, um nur den Grundcode aus dem resultierenden Current_Status herauszufiltern, der die Benutzerdaten und den Grundcode enthält.

Formel: nur Grundcode filtern

```
var res = G.GetReasonCodes(Data.Current_Status.Value);
var x = res.split(';');
Result = "";
for (var i = 0; i < x.length; i++) {
    var s = x[i];
    if (s.indexOf("Break") > -1 ||
        s.indexOf("Offline") > -1 ||
        s.indexOf("Training") > -1 ) { Result = s; break; }
}
```

[+] Aktuellen Agentenstatus nach Medientyp anzeigen

Sie können den aktuellen Agentenstatus nach Medientyp anzeigen.

Formel: Agentenstatus nach Medientyp abrufen

```
Result = G.GetAgentNonVoiceStatus(Data.Current_Status.Value,
'email');
```

Interaktionseigenschaften anzeigen

Name	Login Time	Functional Status	Time in Status	ANI	DNIS	Customer Segment
Agenda, West	16:01:42	Inbound	00:12:10	5115	8007	West
Williams, West	00:45:35	Inbound	00:42:19	5125	8007	West
McLuddy, West	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
Hammann, West	00:00:00	Logged Out	248:10:41			
...	00:00:00	Logged Out	248:10:41			

Angenommen, Sie möchten Interaktionseigenschaften einschließlich Flow-Segmentierung, ANI und DNIS anzeigen lassen. Sie können Formeln verwenden, um nach den benötigten Informationen zu suchen:

[+] Kundensegment der Interaktion anzeigen

Sie können den durch das Schlüssel-Wert-Paar CustomerSegment der Interaktion definierte Kundensegment mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

Formel: Kundensegment abrufen

```
Result = G.GetCustomerSegment(Data.Current_Status.Value);
```

[+] ANI des Kunden anzeigen

Sie können die ANI des Kunden mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

Formel: ANI abrufen

```
[Result = G.GetANI(Data.Current_Status.Value);
```

[+] DNIS des Kunden anzeigen

Sie können den DNIS des Kunden mithilfe der folgenden Formel anzeigen.

Formel: DNIS abrufen

```
Result = G.GetDNIS(Data.Current_Status.Value);
```

Nächste Schritte

Informieren Sie sich über die folgenden Themen:

- [Widget-Vorlagen](#)
- [Statistikeigenschaften](#)
- [Funktionsbibliothek für Vorlagen](#)

Funktionsbibliothek für Vorlagen

Wenn Sie wissen, wie Sie **Formeln verwenden**, können Sie diese Funktionsbibliothek als Referenz für die weitere Anpassung verwenden.

Nachfolgend finden Sie eine Funktionsbibliothek für Genesys Pulse-Standardvorlagen, die aus Genesys Pulse-Version 8.5.102.02 automatisch generiert wurde.

GetAgentNonVoiceStatus(state, media) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für Medien außer Sprache

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
media	Zeichenfolge	Medienname

Ergibt:

Statusnamen, wenn **state** und **media** verfügbar sind, *leere Zeichenfolge*, wenn Informationen über angegeben Medien im jeweiligen aktuellen Status nicht verfügbar sind, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist oder **media** null, nicht angegeben oder leer ist.

Typ = Zeichenfolge

GetAgentVoiceStatus(state) → {string}

Abrufen des Statusnamens des Agenten für das Medium Sprache

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Statusname, wenn **state** verfügbar ist, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

GetANI(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren ANI-Attributs im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

Ergibt:

ANI-Wert, falls gefunden, *leere Zeichenfolge*, falls nicht gefunden, *Null*, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

GetBusinessResult(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "Geschäftsergebnis"

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Wert von Geschäftsergebnis, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetCustomerSegment(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "Kundensegment"

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Wert von Kundensegment, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetDNIS(state, switchID) → {string}

Abrufen des zuerst verfügbaren DNIS-Attributs im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Argument	Beschreibung
state	AgentCurrentState		Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
switchID	Zeichenfolge	<optional>	Telefonanlagenname ist optional, um die Suche zu begrenzen.

Ergibt:

DNIS-Wert, falls gefunden, leere Zeichenfolge, falls nicht gefunden, Null, wenn

Status Null oder kein Agentenstatus ist.

Typ = Zeichenfolge

GetEmployeeld(state) → {string}

Abrufen der Mitarbeiter-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Mitarbeiter-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetExtension(state) → {string}

Abrufen der Nebenstelle des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Nebenstelle des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetLoginId(state) → {string}

Abrufen der Anmelde-ID des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Anmelde-ID des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetPlace(state) → {string}

Abrufen des Platzes des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Platz des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetPosition(state) → {string}

Abrufen der ACD-Position des Agenten im angegebenen Agentenzustand

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*ACD-Position des Agenten, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, wenn nicht verfügbar (in der Regel, wenn Agent abgemeldet wurde), Null, wenn **Status** Null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetReasonCodes(state) → {string}

Abrufen des Grundcodes, der dem aktuellen Status des Agenten aus allen Medientypen entspricht. Grundcodes können nur für die folgenden Agentenstatus abgerufen werden: LoggedIn, AfterCallWork, NotReadyForNextCall, WaitForNextCall.

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Grundcodes getrennt durch „;“, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls der Grundcode nicht verfügbar ist, null, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.*

Typ = Zeichenfolge

GetServiceSubType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "ServiceSubType"

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Wert von ServiceSubType, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetServiceType(state)

Abrufen des Benutzerdatenwerts "ServiceType"

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

*Wert von ServiceType, sofern verfügbar, leere Zeichenfolge, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, null, wenn **Status** null oder kein Agentenstatus ist.*

GetStatusDuration(state) → {Number}

Abrufen der Dauer des aktuellen Status des Agenten

Parameter:

Name	Beschreibung
state	Aktueller Status des Agenten, der Agentengruppe, DN oder Kampagne (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)

Ergibt:

Dauer in Sekunden, wenn **state** verfügbar ist, *null*, wenn **state** null ist.

Typ = Zahl

GetSwitches(state, sep)

Abrufen einer Liste der Telefonanlagen, in dem der Agent angemeldet ist

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
sep	Zeichenfolge	Zu verwendendes Trennzeichen, Standard ist ';'.

Ergibt:

Liste der Telefonanlagen, sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, wenn Agent vollständig abgemeldet wurde, *null*, wenn **state** null oder kein Agentenstatus ist.

GetUserDataValue(state, key)

Abrufen des Werts der ersten gefunden Benutzerdaten mit angegebenem Schlüssel

Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
state	AgentCurrentState	Aktueller Status des Agenten (in der Regel Wert der entsprechenden Statistik)
key	Zeichenfolge	Benutzerdatenschlüssel

Ergibt:

Benutzerdatenwert, sofern verfügbar, *leere Zeichenfolge*, falls die erforderlichen Benutzerdaten nicht verfügbar sind, *null*, wenn **Status** null oder kein

Agentenstatus ist oder **key** null ist.